

LE EMOZIONI DEI SOCCORRITORI

Maria Teresa Fenoglio

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

Il racconto, fatto da un volontario, ci introduce nel complesso mondo delle emozioni che la folta schiera dei soccorritori sperimenta nel proprio lavoro, turno dopo turno.

Le espressioni utilizzate restituiscono efficacemente il misto di **impressioni, sensazioni, emozioni, pensieri e azioni** in cui le persone si impegnano e sono immerse in un lasso temporale molto concentrato.

Sulla scena dell'incidente il mondo emozionale del soccorritore è tenuto in bilico, in una sorta di sospensione vigile, tra forti sensazioni/emozioni e distacco, adattamento, razionalità e operatività. L'operazione complessa che egli realizza, (e che caratterizza la specie umana, capace, a differenza degli animali, di pensare il pensiero) è di *far transitare le emozioni attraverso il pensiero*, prima che si traducano in una reazione diretta, non controllata.

Non sempre tuttavia questo accade. Quando l'operatore non è sufficientemente supportato o preparato; quando le emozioni sono “troppe” per lui, o per lui/lei in quel momento; quando tutto l'ambiente circostante, compresa la propria organizzazione, sono in condizioni di stress estremo, allora può accadere che dalle emozioni si passi direttamente all'azione. Operazione pericolosa, perché irriflessiva; si parla allora di un “agito”, poiché l'azione intrapresa in quel momento esclude il pensiero.

Ci sono emozioni universalmente in atto nel lavoro del soccorso; altre sono di natura più personale, legate al carattere e alla propria biografia, così come allo specifico momento della vita che si sta attraversando. Il soccorritore, per proteggere se stesso e il proprio operato, dovrebbe conoscerle entrambi: con la formazione, ma eventualmente anche attraverso il sostegno di professionisti.

Non sempre le emozioni sono considerate un valido strumento nella soluzione di problemi concreti e nella vita professionale. Anche in quei settori, come il volontariato, in cui l'impegno umano si basa su una serie di emozioni (la solidarietà, l'empatia, ecc.), esse stentano a trovare una collocazione organica tra le risorse considerate essenziali. “Bontà” e “altruismo” sono oggetto di citazioni generiche, sentimenti dati per scontati di cui spesso si ignora la complessità e la fragilità.

Nel mondo del soccorso, la parola “emozione” rimanda a “farsi prendere dalle emozioni”, piuttosto che a “guida alla operatività”¹. Al più, le emozioni vengono ritenute un extra non strettamente necessario, una sorta di “confort” da delegare alle “dame di carità” dopo che “*the real job*” è stato eseguito.

¹ Eppure le moderne organizzazioni lavorative tendono oggi a dare rilievo a quella che viene chiamata “intelligenza emotiva” (Gardner, 1985).

Una ricerca da noi condotta in Piemonte tra il 2005 e il 2006 ²ha messo in luce alcune delle emozioni che i soccorritori mettono in campo, analizzandone la natura, la collocazione all'interno della esperienza del soccorso, e le modalità con cui i soccorritori le fronteggiano.

Il materiale raccolto attraverso i colloqui fa riferimento frequente al mondo delle emozioni, sia proprie che delle persone soccorse. Esse sono riferibili a tre sfere distinte e interagenti: le emozioni suscitate dal contesto (gli scenari); dalle persone soccorse (le vittime); dagli altri volontari (la squadra, i colleghi).

In particolare, le emozioni individuate sono state:

- **La sensazione di sgomento e disorientamento**
- **Lo stress**
- **Il senso di impotenza e inadeguatezza**
- **La sofferenza**
- **La frustrazione e la rabbia**
- **Il sentirsi coinvolti dall'umanità dell'altro**
- **Il sentirsi testimoni della vita**
- **Il Sentirsi squadra: il sentimento della affiliazione**
- **Il senso di soddisfazione**
- **Il sentimento della generatività**

Di seguito ci soffermeremo solo su alcune delle emozioni incontrate nella ricerca.

Sgomento e disorientamento

L'emergenza è rottura di un ordine consueto, è caos. Anche se l'esperienza del soccorritore è consolidata, ogni scenario si presenta in qualche modo come nuovo e imprevedibile. Il primo urto è dato proprio dalla frattura ("trauma") causata dall'evento improvviso, che espone a sensazioni inusuali:

"l'auto si è incendiata, quindi il papà e il ragazzo sulla macchina sono morti carbonizzati, e la mamma, invece, era stata sbalzata fuori prima, quindi era ad una distanza notevole, e...era per terra, sembrava un manichino, proprio un manichino» «Disarticolata completamente.» «Un manichino...e questa cosa sì, mi ha...al di là della scena, *gli odori che si sentono*, perché...io non l'ho mai sentito l'odore di... persona bruciata... proprio un odore che ti *...ti toccava, ecco...*"

Complessità, sovraesposizione e proiezione (Ranzato L., Brivio P. 2002) sono le condizioni di contesto, interno ed esterno nelle emergenze, cui il soccorritore deve far fronte.

La complessità si riferisce all'intreccio inestricabile di fattori che si presentano sulla scena dell'emergenza, in particolare quelli primari (salute, pericoli ancora in atto, ecc.), organizzativi (catena di comando, decisionalità, urgenza, ecc.) e cognitivo/ emotivi.(interpretazione personale dei fatti; valori e cultura con cui si guarda ai fatti, ecc.)³.

La sovraesposizione indica la situazione di "bombardamento" di richieste, appelli, bisogni, cui il soccorritore è esposto; la "psicotizzazione" dell'ambiente, che tende a trascinare il soccorritore nelle sue logiche e confusione.

² La ricerca denominata ER (Emergenza e Ricerca) è stata promossa dal Centro Servizi per il Volontariato Idea Solidale di Torino e ha coinvolto 45 volontari del soccorso.

³ La complessità richiede al soccorritore l'utilizzo sia di procedure standard ben oliate, sulle quali fare affidamento, sia l'inventiva, nello spirito di quello che i teorici della complessità chiamano capacità di "*sense making e bricolage*", cioè di "arrangiarsi" con le risorse presenti in loco e di compiere azioni semplici dirette a "dare senso" in una situazione per sua natura caotica, (Lanzara, 1993)

La proiezione rimanda all'intreccio delle valenze affettive di cui soccorritori e vittime si investono reciprocamente; si tratta di sentimenti sperimentati dai soggetti nelle relazioni primarie (famigliari) e trasferite nel nuovo contesto.

Nello scenario dell'emergenza le proiezioni vengono a costituire spesso una rete fittissima, nelle quali può diventare difficile mantenere distanza e lucidità.

Senso di impotenza e inadeguatezza

Nel momento della chiamata, all'interno di un servizio che apparentemente comporta operazioni di routine, ciò che spinge a "prestarsi" per l'altro è il desiderio di "fare qualcosa", insieme alla possibilità/speranza di poter essere in qualche modo risolutivi; naturalmente non sempre questo è possibile.

L'azione del soccorritore si sviluppa perciò nel binomio onnipotenza/impotenza, all'interno del quale egli deve trovare costantemente il punto di equilibrio.

"Sei arrivato in casa e hai trovato due vecchietti, che sono la situazione peggiore al di là dei bambini, magari il marito o la moglie è in condizioni disperate o addirittura è già morto, devi fare la constatazione di morte, fai tutto quello che puoi, però alla fine raccogli i tuoi zaini e te ne vai via e lasci lì una persona che comunque sai che dopo è da sola..."

Il fallimento nel riuscire a "trovare una quadra" tra sentimento di onnipotenza e senso di impotenza induce molti volontari a demotivarsi, e quindi a lasciare il servizio.

Un volontario parla invece del proprio senso di essere carenti come, in realtà, di un sentimento opportuno, una "emozione-guida":

"(ti senti carente) tutte le volte che sali in ambulanza. Tutte le volte che accendi una radio o rispondi a un telefono..."

Il senso del rischio e la paura

Le testimonianze fanno riferimento tanto a una consumata consapevolezza sul rischio, dovuta alla esperienza, quanto alla possibilità, non infrequente, dell'abbassamento del livello di allerta che si verifica in determinate condizioni e che investe tutto il personale, anche quello più esperto.

Il senso del pericolo, tuttavia, e la disponibilità ad affrontarlo e regolarlo, non è soltanto il frutto di una scelta razionale. Superare certe prove, anche molto dolorose, costituiva nelle comunità del passato il terreno "iniziativo" attraverso il quale il singolo componente di una comunità entrava ufficialmente a farne parte. La presenza reale o immaginata di ostacoli, nemici, difficoltà da superare è funzionale al venire a patti con la paura e con le proprie risorse e limiti, favorendo la strutturazione della identità personale e sociale.

Le testimonianze parlano spesso di situazioni in cui, con la paura, sono stati affrontati rischi importanti, vere e proprie prove:

"Io mi sono trovata quando è arrivata la seconda ondata e, quindi, in effetti, è stata una cosa incredibile, cioè, nel senso che bisognava proprio viverla, perché io non avrei mai immaginato di trovarmi in quella situazione.. ...è arrivata la seconda ondata e...se nelle vicinanze non ci fosse stato un lampione, mi avrebbe portata via, dalla violenza con cui è arrivata!"

L'evocazione del rischio e della paura, strutturata nella propria narrazione personale, consente di ribadire la capacità di controllare una emozione importante, che questo controllo è stato possibile, e che la persona ne è stata capace. La paura diventa, in questa prospettiva, una emozione "che dà valore".

La sofferenza

La sofferenza è percepita come uno stato che si abbatte sull'individuo, sotto forma di offesa immeritata e assurda. Essa interrompe l'ordine che abbiamo assegnato alle cose in modo che siano il

più possibile prevedibili, e mette in discussione in modo drastico la nostra illusione di poter esercitare un controllo

“Dispiacere, a me *dispiaceva da morire* vedere questa ragazza così giovane, nel fiore degli anni essere morta per una stupidata, *era un incidente stupido, mi mettevo nei panni dei genitori*, visto che ho dei figli, la più grande ha 15 anni... pensare di aver perso una figlia in quel modo, *un dolore, un dolore proprio*, come se fosse stata una mia parente.”

Il soccorritore, di fronte alla morte della persona soccorsa, si trova di fronte a un compito emotivo apparentemente impossibile: ribadire con la propria presenza la possibilità di un aiuto risolutore e allo stesso tempo testimoniare la inutilità di quello stesso ruolo, e con ciò stesso il limite ineludibile della volontà e della capacità umane. Rabbia e rifiuto sono emozioni ricorrenti; tuttavia il lavoro del soccorso consente di rispondere alla sofferenza e alla esperienza della morte con una modalità che sembra in qualche modo ovviare al vuoto rituale odierno, dimentico di quella sapienza antica che facendo leva sui legami e il sostegno della comunità umana, favoriva l'avvio del “lavoro del lutto”. Afferma uno di loro:

“noi la morte la vediamo, noi la morte ce l'abbiamo, noi la morte la conosciamo...noi la morte la...viviamo”

In certo qual modo i soccorritori, nella loro opera volontaria, non fanno che re-intepretare in chiave contemporanea la funzione di accompagnamento nelle crisi esistenziali che le società del passato svolgevano.

Frustrazione e rabbia

I volontari che abbiamo ascoltato non riferiscono solo di situazioni di tragicità eccezionale; il servizio prestato è il più delle volte un lavoro umile, in condizioni e situazioni “normali”, utile quanto poco riconosciuto.

Capita anche che il volontario che accorre sia “dato per scontato”, e su lui si riversino rabbie e scontentezze. Oppure che debba fare i conti con l'incoscienza e la non curanza degli “spettatori”:

“Uno spettatore fumava mentre noi eravamo coi piedi pucciati nella benzina....Adesso a quello gli do un pugno in faccia...!”

La frustrazione può essere generata anche dal non poter correre in aiuto, dal vedere sprecata la propria disponibilità. Un coordinatore, in occasione dello Tsunami, fa fatica ad arginare la frustrazione dei volontari:

“È stato un *grosso impatto spiegare ai volontari che non era il caso che partissero* a tutti i costi se non era necessario. Questo è stato poi l'anello di svolta di tutto il contesto della Protezione Civile”

Così come motivo di frustrazione è dover lasciare le cose incompiute, o la disorganizzazione istituzionale che vanifica tanti sforzi.

Sentirsi coinvolti nell'umanità dell'altro

La persona che cerca aiuto si trova in condizione di debolezza, fisica, mentale, materiale. Se l'ausilio dell'operatore va nel senso del rispetto profondo dell'altro, il primo passo è sempre quello di fare spazio entro di sé alla fragilità, e alla richiesta, di chi ci chiede soccorso, il quale è individuo unico nella sua condizione di essere umano. L'aiuto nel soccorso, per quanto di breve durata, si compie all'insegna di un reciproco riconoscimento di umanità.

L'incontro con l'umanità degli altri non genera abitudine, “assuefazione”. Con gli anni si matura invece una “familiarità”.

“Devo dire che non c'è mai...diciamo, *non c'è assuefazione*, questo è chiaro.. non c'è...c'è sempre la possibilità che ci sia qualcosa di nuovo.. non un qualcosa di standard, no...c'è una *familiarizzazione*”

L'idea della familiarizzazione sembra convogliare anche altre emozioni. Il mondo là fuori, estraneo e forse un po' minaccioso se guardato dal chiuso dalle mura di casa, diventa per il soccorritore un territorio di famiglia. L'anziano solo, la persona che sta male, il malato cronico da accompagnare, quello che ha avuto un incidente, persino quello che chiama l'ambulanza perché vuole risparmiare sul taxi, diventano un gruppo prossimo, emotivamente noto e vicino. Il volontariato del soccorso si presenta come un modo per tessere, giorno dopo giorno, i fili della cittadinanza.

Sentirsi testimoni della vita

Le esperienze raccolte ci restituiscono, una dopo l'altra, l'impressione di una estesa, corale, testimonianza sulla vita. E' su questa emozione che sembrano attestarsi le testimonianze più intense:

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

L'esperienza del soccorso costituisce in questo senso una sorta di “esperienza ottimale” (Csikszentmihalyi M.,1990); essa dà modo cioè di sentirsi profondamente a proprio agio con se stessi.

Il sentimento della generatività⁴

Gli intervistati parlano con frequenza del loro rapporto con le giovani leve. I discorsi contengono a volte osservazioni un po' ironiche sul “rambismo” di alcuni di loro o sulla fretta di sentire le sirene. Ma a volte il discorso cade sui cambiamenti generazionali, su come, in epoca di precariato, oggi sia più difficile avere giovani che partecipino; oppure sull'inevitabile “vuoto” che si crea in squadra alla prima fidanzata, all'arrivo del figlio...

Chi tra gli intervistati ha ruoli di responsabilità ed anni di attività sembra aver voglia di investire sul futuro della propria organizzazione. E' inevitabile quindi guardare ai giovani, alle loro diversità, e fare confronti con le proprie aspettative e valori, interrogandosi su quanto ci si lascia alle spalle e viene raccolto da altri per proseguire.

Alcuni dei testimoni, in particolare, esprimono con chiarezza un approccio al “problema generazionale” connotato come accompagnamento alla vita:

“Il ragazzo che è appena arrivato, che ha cinque o sei guardie, cinque o sei turni di servizio, eccetera...lo vedi che scalpita nel voler fare...ci sono...il giovane, chiamiamolo così, ti chiede ‘fammi uscire, fammi andare’...io ti dico adesso stai anche qui tranquillo, *a chiacchierare degli eventi del mondo*, a guardare un attimo la partita insieme”

La cultura delle emozioni

La “cultura delle emozioni” condivisa e trasmessa dai soccorritori intervistati appare quella che potremmo definire “anti-rambo”. Il protagonismo individuale, il mettere a rischio non solo la propria sicurezza ma quella della squadra, le aspettative di vivere situazioni eccezionali e di svolgere il ruolo di salvatori sono atteggiamenti che vengono con forza rintuzzati, a favore di emozioni legate alla socialità, alla modestia, allo spirito di squadra e alla collaborazione.

Questa sorta di *understatement* sottintende un orizzonte culturale di profilo elevato. Il volontariato del soccorso è vissuto come una esperienza collettiva, di squadra e non individuale. Lo sforzo e il sacrificio individuali, laddove si manifestano, devono esprimersi con discrezione. Il riconoscimento

⁴ sul concetto di generatività vedi E.Erikson (1959)

di appartenenza alla squadra è qualcosa che deve essere guadagnato con fatica e nel tempo; occorre infatti dar prova di saper persistere, mantenere i propri impegni e di essere altamente affidabili. Tale cultura delle emozioni sembra fondarsi su un valore anti eroico. Mentre l' "eroe" è centrato su se stesso, è spaccone e mette in pericolo sé e gli altri, il "buon soccorritore" è un "adulto generativo", che spera non avvenga niente di grave, è affiliato alla squadra, mantiene l'equilibrio tra volontariato e famiglia, "tiene" nel tempo ed è prima di tutto motivato dalla qualità della esperienza umana che gli è dato vivere.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

AA.VV. (2002b) *"La carta dei valori del volontariato"*.

www.volontariato.org/interventi/cartavalori.htm

AA.VV. (2003e) *"L'intervento psichiatrico e psicologico negli eventi catastrofici. Linee di indirizzo"*. Protezione Civile Regione Piemonte. Torino.

Bandura, A. (1977): *Social learning Theories*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall.

Bombardieri, M. (2003) *"Volontariato perché ? Le motivazioni"*

www.brescia.caritas.it/pdf/scheda03/pdf

Bonenti, D. (2003) *"Le attitudini e la scelta del personale di soccorso"*. Lezioni all'Università di Padova. Master in "Psicologia dell'emergenza".

Briante G, Brustia P, Fenoglio M.T (1997)., *Elementi di psicologia per il lavoro sociale*, Carrocci, Roma

Castelli C. e Sbattella F.,(2003) *Psicologia dei disastri*, Carrocci , Milano

Cattarinussi, B. (2003) *"Volontariato: perché ?. Le motivazioni dell'agire volontario"*. Udine.

www.virgilio.it/giorighe/dirsol/des16/vol.htm

Cherniss C (1980). *La sindrome del burn-out. Lo stress lavorativo degli operatori dei servizi socio-sanitario*. Centro Scientifico Torinese, Torino

Csikszentmihalyi M.,(1990) *Flow: The Psychology of Optimal Experience*, Harper&Row

Dolce, A., Ricciardi, M., Tarantolo, T. (2002) *"Lineamenti socio demografici e fattori di rischio di disagio psicologico nel soccorritore volontario della Protezione Civile italiana"*, Rapporto di ricerca.

[http://www.ecomind.it/trauma_psicologico_e_ptsd/disturbo_post-traumatico_\(ptsd\).html](http://www.ecomind.it/trauma_psicologico_e_ptsd/disturbo_post-traumatico_(ptsd).html)

Erikson E.H. (1959), *I cicli di vita*, Armando, Roma 1972

Figley C.F (1995), *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*, New York: Brunner/Mazel, Publishers

Gardner H.(1985), *La nuova scienza della mente*, Feltrinelli, Milano

Gelardi, C. (2003) *"Il volontariato nell'emergenza: l'immagine del volontariato nelle calamità naturali"*

www.volontariato.org/interventi/volontemergenza.htm

- Gergen, K., Gergen, M. (1990) *“Psicologia sociale”*. Il Mulino. Bologna.
- Goleman D. (1996), *L'intelligenza emotiva*, Milano, Rizzoli
- Lanzara P.F (1993), *Capacità negativa*, Il Mulino, Bologna
- Lois J, *Heroic Efforts, The Emotional Culture of Search and rescue Volunteers*, New York University Press, 2003
- Young, H.B., Ford, J.D., Rusek, J.I., Friedman, M. J., Gusman, F: (2002) *”L’assistenza psicologica nelle emergenze. Manuale per operatori e organizzazioni nei disastri e nelle calamità”*. Erikson, Trento.
- Mainardi Peron E.-Saporiti S. (1995) *“Stress ambientale”*, Nis, Roma.
- Maslach (1992). *La sindrome del burnout il prezzo dell’aiuto agli altri* Cittadella Editrice, Assisi
- Maslow, A.H. (1973) *“Motivazione personalità”*, Armando. Roma.
- Menna, S. (2003) *“Volontarie e volontarie”*
www.web.tiscali.it/no-redirect-tiscali/fivol/Banca%20Dati/ricerche.htm
- Minissi, E. (2003b) *“Un approccio costruttivista all’interpretazione del concetto di volontariato”*
www.oikos.org/enzo/costruttivolontariato.htm
- Pagliacci, A. (2000) *“Il profilo psicologico del soccorritore”* Atti del II Convegno Nazionale Ufficiali medici corpo militare C.R.I. : *“Come affrontare l’emergenza: dalla pianificazione alla verifica sul campo”*, Santa Margherita Ligure.
- Pagliaro N. *“Coinvolgimento emotivo e volontariato di Protezione Civile”*, in *S.O.S. Protezione Civile, Periodico di protezione Civile*, Regione Umbria
- Pearce, J.L. (1994) *“Volontariato. Motivazioni e comportamenti nelle organizzazioni di lavoro volontario”*. Raffaello Cortina. Milano.
- Pezzullo, L. (2001) *“Psicologia dell’emergenza. Interventi e modelli clinici integrati”*. Erickson, Trento
- Ranzato L., Brivio P. (2002) *Vite spezzate: case per la vita*, in *«Ricostruire il Domani»*, Caritas Italiana, Roma
- Santoianni, F. (2000) *“Il comportamento collettivo in situazioni di emergenza. Il panico e il ruolo dell’operatore di Protezione Civile”*.
www.disastermanagement.it/panico.htm
- Trentini, G. (1995) *“Manuale del colloquio e dell’intervista”*. UTET. Torino.
- Ursano J. et al (1994), *Trauma and Disaster, the Structure of Human Cahos*, Cambridge University Press,