

Università di Padova  
Facoltà di Psicologia

## Tesina di Perfezionamento

***Contributo per l'individuazione di alcune  
caratteristiche distintive della Psicologia  
dell'Emergenza***

Flora DAL SASSO  
Alessandro PIGATTO

## Premessa

Queste brevi annotazioni si situano tra una verifica dell'appreso e una timida proposizione di proposta, sulla percorrenza della linea di pensiero indicata da Ranzato. Trattandosi di riflessione elementare non è stato dato peso alla bibliografia e ad altri riferimenti.

La finalità era quella di rispondere alla domanda: la Psicologia dell'Emergenza presenta delle caratteristiche distintive, che la possano classificare o identificare con chiarezza in confronto ad altre psicologie e in confronto ad altri interventi collegati a finalità simili (organizzative e assistenziali) e a contesti simili? In altre parole abbiamo desiderato indagare, sia pure in modo frettoloso, gli elementi costitutivi lo statuto della P.E.

Ci sarebbe piaciuto sviluppare il discorso in modo più ambizioso, del tipo:

- definizioni (contenuto, etimi, contesti)
- riordino terminologico
- riferimenti scientifici e operativi (altre psicologie, altre discipline)
- applicazioni e strumentazione di riferimento
- scenari applicativi
- destinatari dell'intervento
- attori e compiti scenici
- organizzazione della P.E. e di essa all'interno della P.C.

- disegno delle fasi, degli interventi, della tempificazione
- modelli di verifica
- criticità
- configurazione della disciplina.

Ci sarebbe piaciuto anche approfondire, magari solo come spunto di riflessione,

- il rapporto tra tecnica del defusing/debriefing e tecnica di gruppo AMA o gruppo centrato sul compito
- il pacchetto diagnostico neuropsicologico
- le modalità evacuative della popolazione non autosufficiente (Case di Riposo, Strutture Tutelari per minori, Case famiglia per disabili, .....)
- il rapporto tra ansia e stress nelle tipologie di sopravvissuti e nei soccorritori,

ma non è stato possibile in via immediata e ci riserviamo quindi di riprendere gli argomenti in futuro.

Abbiamo solo annotato brevi considerazioni circa

- il percorso definitivo (emergenza, psicologia dell'emergenza, scenari disastri)
- cenni sulle psicologie di riferimento
- esigenze di tipo organizzativo.

## Percorso definitorio

Il lemma psicologia dell'Emergenza (P.E.) rimanda a una serie di elementi che costellano il costrutto. Le vie di congiunzione non possono essere uguali per ogni pensatore. Quello qui descritto è quindi uno dei possibili percorsi per arrivare a una configurazione decente del contenuto, fermo restando che l'essenza della disciplina va costruendosi nel confronto, nella ricerca del consenso storico e nella convergenza delle attività operative.

La nostra linea noetica è apparsa tripartita :

- 1) i richiami collegati alla parola emergenza,
- 2) la coloritura psicologica dell'emergenza,
- 3) gli scenari del gioco.

L'emergenza è sorella gemella della crisi e sorella maggiore dell'urgenza. Non sapremmo dire se un termine racchiuda in modo obbligatorio anche gli altri. L'emergenza si verifica nel determinarsi improvviso (?) di una circostanza o eventualità imprevista (?), che genera una situazione di necessità, suscettibile di sviluppi pericolosi. Si tratta di un intervento critico, laddove si intende per esso un mutamento, una modificazione rapida, caratterizzata dall'improvvisa insorgenza di manifestazioni che conducono al perturbamento dello stato di equilibrio e della condizione di normalità, con pregiudizi della stabilità e della sussistenza. I concetti sono molto vicini, seppur

distinguentisi per una pregnanza di coinvolgimento degli elementi interessati, maggiore nell'aspetto critico piuttosto che in quello emergenziale. Ambedue si legano all'urgenza, nel senso di necessità assoluta di fare qualcosa o soddisfare una esigenza nel più breve tempo possibile, con rapidità e immediatezza. Il senso generale è quello di una fase particolarmente difficile da superare.

Abbiamo messo il segno (?) accanto all'aggettivazione "improvviso" e "imprevisto", perché siamo convinti che una emergenza possa rimanere tale anche se attesa, avvertita e prevista. . Per esempio, l'esergo del Piano di Emergenza di due strutture per anziani, situate nell'ambito aziendale dell'ULSS 3, recita così:

- a) nella Casa per Anziani si considererà Emergenza ogni scostamento dalle normali condizioni di lavoro, tale da determinare situazioni di danno alle persone e alle cose,
- b) nozioni di carattere generale 1.1. Per Emergenza si intende un fatto, una situazione, una circostanza diversa da tutti gli avvenimenti che normalmente si presentano ad ogni persona. Un'emergenza costringe quanti la osservano e quanti la subiscono a mettere in atto misure di reazione a quanto accade, dirette alla riduzione dei danni possibili e alla salvaguardia delle persone. E' chiaro che tali azioni sono straordinarie, nel senso che non appaiono alla consuetudine della normale attività.

Entrano qui i concetti di straordinarietà e di allarme, di esecuzione attenta elevata, portando il costrutto dell'emergenza a

spaziare nel campo della situazione inusuale, mantenendo il carattere di pericolosità e comprendendo quello della repentinità.

Un altro esempio di definizione di emergenza possiamo trarlo dalla trattazione dei problemi in età evolutiva. Leggiamo infatti nelle linee Guida della Regione del Veneto in tema di tutela minorile che *“per emergenza si intende una situazione critica del bambino, che richiede un intervento immediato per salvaguardare la sua incolumità. L'emergenza può riguardare la salute psicofisica, l'integrità fisica rispetto ad aggressioni alla persona, ovvero a situazioni di grave pericolo del minore anche con riferimento alla sua età e capacità”* .

Si osserva quindi una situazione di crisi, che necessita di un intervento, a causa di un pericolo, di un rischio per l'incolumità comunque intesa. Interessante è l'introduzione, nel concetto di emergenza, della variabile legata alle risorse del soggetto interessato, nel senso che a fronte di capacità e risorse maggiori (anche di tipo conoscitivo) dovrebbe diminuire il rischio emergenziale.

A fianco di quanto sinora detto, di sicuro appare attaccato al concetto di emergenza quello di perdita, fosse solo la situazione di equilibrio precedente o di usualità circostanziale. La perdita è infatti la condizione per la quale si cessa di possedere una qualcosa che prima si aveva e per la quale viene subita una privazione o una diminuzione qualiquantitativa. Qualunque privazione di un bene viene definita come danno, come nocimento, e qualunque situazione che può essere causa di danno viene definita come

pericolo. Da una situazione pericolosa si esce sani e salvi, incolumi, senza danno e integri oppure feriti, offesi, compromessi. In questo caso il dolore e la sofferenza sono le caratteristiche della sensazione provata e per essi vale ogni aggettivazione.

Quando il danno è violento e istantaneo e caratterizzato da conseguenze somatiche o perturbazioni psicologiche si parla di trauma, che tuttavia può essere di diversa dimensione ed evoluzione, per esempio micro, cumulativo, esteso, devastante e così via e non può essere confuso con la pressione intensa e prolungata che denota lo stress.

Per quanto riguarda la Psicologia dell'Emergenza, in linea generale occorre confermare (ci rivolgiamo a quanto espresso da Ranzato) che essa è una branca applicativa della psicologia, in quanto raccoglie e utilizza, magari rendendoli univoci e dedicati, costrutti, metodi, tecnologie e strumenti dei rami disciplinari della psicologia e della psicopatologia. Come tale i riferimenti retrostanti e impliciti concorrono a definire il concetto, che tuttavia abbisogna di essere a) descritto b) limitato c) condiviso. Noi crediamo che la psicologia dell'emergenza si occupi di generare modelli, tecniche e verifiche di interventi psicologici in situazioni emergenziali, che devono essere ulteriormente chiarite.

Trattasi di una materia complessa per i riferimenti teorici, per i settori di applicazione, per la strumentazione tecnica, per i scenari di azione, per il target operativo, per la recita degli attori e per lo svolgimento dei loro compiti, per l'organizzazione disciplinare

(interna) e per quella generale (esterna), per il disegno delle fasi e degli interventi, per il metodo e gli indicatori di verifica.

Qui per ora sia sufficiente affermare che a parer nostro occorra pensare alla P.E. come ad un servizio a disposizione, seppur non esaustiva, della Protezione Civile e perciò collegato alle emergenze collettive, in modo da ridurre il danno alla popolazione in caso di disastro. La riduzione del danno si ottiene con azioni di prevenzione e di gestione delle emergenze e delle post emergenze. Ne discendono, per il momento, due corollari: il primo riguarda i protagonisti del soccorso psicologico, essi sono psicologi che difficilmente possono essere tutti dedicati in modo esclusivo a questo scopo; il secondo tocca la dimensione dello scenario, nel senso che la P.E. risponde attraverso l' aiuto a persone, famiglie e comunità coinvolte in emergenze di proporzioni vaste per territorio e/o per popolazione. Le emergenze individuali o di dimensioni contenute trovano assistenza nei servizi permanenti di tipo sociosanitario pubblici e privati.

La prevenzione del disordine confusivo e dell'ignoranza comportamentale, la limitazione delle conseguenze legate ai danni, la messa in sicurezza, il ripristino o l'evoluzione critica benigna delle capacità sono i segmenti della retta operativa della P.E., per quanto riguarda l'assistenza diretta alla persona in situazioni di disastro collettivo.

Entrano in qualche modo allora il concetto di logistica territoriale e quello di collante comunitario nella visione del teatro applicativo. Il senso di questo scenario può essere ridefinito in un quadro dove un evento disastroso ha generato un sovvertimento della

condizione e della conduzione della vita comunitaria, tale che la persona e la famiglia devono ricorrere alle proprie capacità di sopravvivenza in modo straordinario e pressante.

Calamità, sciagura, disgrazia a nostro avviso trovano equivalenza semantica, dalla quale si discosta il termine disastro per il senso di gravità e di rovina faticosamente e difficilmente riparabile.

Gli scenari del gioco allora sono figli di un unico giove disastrogeno. Zuliani ha raccolto una serie di definizioni di disastro (1961, 1974, 1987, 1989) alla quale si può aggiungere quella della FEMA (1995).

I punti distintivi sono:

- 1) cos'è l'evento,
- 2) cosa provoca.

Punto 1, un disastro è:

- un evento concentrato nello spazio e nel tempo
- una situazione di stress massimo e collettivo
- un evento nefasto, per lo più improvviso e brutale
- una distribuzione su larga scala dell'ecologia umana
- una qualsiasi catastrofe naturale o provocata.

Punto 2, un disastro provoca:

- gravi danni e perdite sconvolgenti
- impedimento delle funzioni sociali essenziali
- distruzioni materiali e di ecografia umana
- disorganizzazione sociale

- incapacità di assorbimento autonomo
- danni di gravità e di dimensioni tali da richiedere assistenza straordinaria di soccorso per la riparazione.

Per disastro potremmo intendere allora un evento che supera una soglia critica di manifestazione, di solito improvvisa, brutale, massiva nella estensione spaziale, in quella temporale e in quella dimensionale.

Esso provoca danni, distruzioni e perdite materiali e psicologiche, all'interno di una sopravvenuta disorganizzazione sociale, per la quale vengono impedito le funzioni essenziali, in assenza di capacità e risorse per fronteggiare e riassorbire in modo adeguato l'avvenimento, con la necessità conseguente di una assistenza riparativa straordinaria immediata e prolungata nel tempo.

Per quanto riguarda la classificazione dei disastri, una quadripartizione sembra la più esaustiva.

Tipologia	Settore	Categoria (esempi)
NATURALI	Geologici Meteoreologici Idrologici  Incendi Esplosioni Altro	Vulcani, terremoti Tifoni, uragani Alluvioni, inondazioni, valanghe
TECNOLOGICI	Industriali Trasporti  Informatica Nucleare Manufatti	Inquinamento Strade, ferrovie, navigazione marittima, navigazione aerea  Dighe
CONFLITTUALI	Guerre Terrorismo Deportazioni Sommosse Disordini	
SANITARI	Epidemie Psicosi collettive	

Nella classificazione disastrosa occorre considerare comunque una gradualità sulla base dell'estensione e della configurazione.

La dimensione del fattore umano è forse la prima delle valutazioni da attuarsi. Esso incide fin dall'elemento causale, potendosi il disastro classificare anche in due grandi domini: quello naturale e quello generato dall'uomo, o anche quello evitabile e quello ineluttabile, ma è soprattutto in termini di assistenza, di percezione e comprensione, di reazione e di risposta che misuriamo la possibilità di ripristino e di ricostruzione. Nelle situazioni destrutturate, quale quella emergenziale, sorgono infatti elementi e comportamenti primordiali: riferimenti irrazionali, identificazione totale e affidamento completo con una persona (il capo) e non con l'organizzazione sociale, attrazione verso l'ignoto e il tragico, attenzione ai bisogni primari (sopravvivenza individuale), attivazione di reazioni di allerta (ansia massiva, paura), uso di meccanismi di difesa rigidi (negazione e diniego), quando non viene subita una destrutturazione confusiva e terrorizzante. Il Manuale canadese di attivazione in caso di sinistri (Personal services: psychosocial planning for disasters) riporta una osservazione per la quale nei disastri di vaste dimensioni, il volume, l'urgenza e l'intensità delle necessità personali e il grado della disorganizzazione sociale sono tali che le risorse regolari della comunità sono insufficienti e incapaci a fronteggiare l'evento. La situazione richiede l'implementazione di un sistema di risposte di servizio, che fornisca un intervento basico per il benessere immediato e continuativo delle persone diventate vittime del disastro (es. accettazione, registrazione e ascolto, informazione, assistenza logistica ai non autosufficienti, assistenza psicologica e fisica alle persone

bisognose, distribuzione di vestiario, casa, cibo, operazioni di riunificazione familiare).

## Psicologie di riferimento

Abbiamo già considerato i motivi per cui la P.E. debba considerarsi come settore della psicologia applicata. Essa cioè si serve delle elaborazioni teoriche sviluppate da diverse linee disciplinari e costruisce modelli di riferimento forniti da altre fonti di pensiero psicologico.

Da questo impianto ricava tecniche e operazioni concrete, rivolte a un target definito in termini di obiettivo, contesto e verifica. Se l'autonomia teorica e operativa può essere condizionata dai riferimenti ai quali si appella la P.E., senza dubbio le modalità di utilizzo dei piani teorici, della tecnica e della strumentazione usata conducono a un sistema di conoscenza e di intervento del tutto originale e non di poco gravido di ulteriori cammini noetico-operativi.

La costellazione più vicina, per quanto riguarda le connessioni disciplinari generali, riguarda la psicologia clinica, quella sociale, quella della salute, quella di comunità e quella dell'organizzazione.

La psicologia clinica è finalizzata a curare le persone e le famiglie quando esse non godono di benessere psichico. I suoi strumenti vengono utilizzati per le funzioni della diagnosi, della terapia, della prevenzione e della abilitazione. Si avvale dell'apparato conoscitivo della psicopatologia e della neuropsicologia.

La psicologia sociale studia le azioni e le relazioni interpersonali, i processi di socializzazione e le loro dinamiche, l'organizzazione sociale in termini di coesione, conflitto,

interdipendenza, le patologie sociali e le forme di risocializzazione. In buona sostanza le tematiche che regolano la vita dei gruppi, delle organizzazioni e delle istituzioni sociali sono analizzate e riordinate nella ricerca degli elementi riequilibratori. E' un campo esteso che va dallo studio della formazione diadica, alle implicazioni dello stereotipo culturale, alla risoluzione dei conflitti in trattativa o in guerra.

La psicologia della salute si occupa di ricerca, applicazione e verifica di interventi relativi alla promozione e al mantenimento della salute, alla prevenzione e trattamento delle malattie, all'analisi e al miglioramento dei sistemi di tutela della salute e alla elaborazione delle politiche della salute.

La psicologia di comunità è figlia della psicologia clinica e della psicologia sociale, nel senso che essa trova i meccanismi applicativi dalle componenti cliniche e sociali per un intervento nelle istituzioni, soprattutto sanitarie, scolastiche ed educative, in vista di una loro trasformazione per renderle più rispondenti alle necessità degli interessati partecipi e più adeguate alle richieste espresse in termini extraindividuali.

La psicologia dell'organizzazione studia e applica la conoscenza psicologica nell'ambito organizzativo, attraverso l'individuazione delle situazioni ottimali per la strutturazione di un qualsiasi compito, collettivo o meno, in modo da conseguire le finalità proposte.

Essa determina, in un complesso di elementi, la loro funzione specifica e la interazione reciproca, stabilisce i passi per i processi decisionali complessi, indica le soluzioni ergonomiche adatte per una migliore

condizione, sfrutta le conoscenze cliniche per analizzare il malfunzionamento organizzativo.

Molte altre applicazioni psicologiche sono tangenti la sfera della P.E., basti pensare alla psicologia della massa, a quella educativa o a quelle collegate a specifiche popolazioni, quali l'età evolutiva, l'invecchiamento, la disabilità, la dipendenza funzionale o patologica.

Perché servono questi saperi? La loro concorrenza fornisce a nostro avviso alimento basilare, seppur non esaustivo, per far confluire nella P.E. conoscenze e metodi usufruibili nella sua finalizzazione, cioè per perseguire il suo scopo all'interno del contesto che la definisce. Come già detto, tuttavia, la P.E. ci sembra sia necessitata ad organizzare dati e operazioni in modo non del tutto isomorfo e perciò avente caratteristiche di peculiarità distintiva in termini di applicazione finalizzata.

## Cenni organizzativi

Quali sono le funzioni maggiori di cui si occupa la P.E. ? Noi pensiamo che si possano indicare nei seguenti raggiungimenti: quello preventivo, comprensivo delle attività formative, informative, sperimentali; quello assistenziale, tanto per i sopravvissuti quanto per i soccorritori; quello comunicativo esterno e interno; quello organizzativo per la macchina della protezione civile e per la struttura della P.E.

L'ultimo aspetto merita un breve commento. La complessità organizzativa della protezione civile è condizionata da vari fattori: la competenza del personale professionistico e volontaristico, la standardizzazione procedurale seppur contestualizzata, l'impianto funzionale della logistica, l'adeguamento del sistema alle necessità locali. La P.E. è vocata per tutti questi compiti, soprattutto sotto la forma consulenziale, ma anche sotto quella titolare. In questo senso la P.E. potrebbe organizzarsi secondo due elementi: l'apporto alla struttura generale di intervento (protezione civile) e la conformazione dell'intervento precipuo. Nel primo caso la presenza dello psicologo nel centro operativo principale aiuta a 1) analizzare le necessità 2) individuare le priorità, 3) stabilire il processo decisionale, 4) ridurre la conflittualità, 5) radicare la struttura nelle aspettative della comunità locale.

Nella seconda espressione noi pensiamo che 1) innanzitutto ci debba essere un referente dell'evento, uno psicologo o una associazione di psicologi, che pianifichi professionisti e volontari (numero e

specialità), tempi di intervento, rapporti istituzionali; 2) appaia indispensabile un servizio di registrazione e riunificazione familiare e un centro di ascolto (per diagnosi e primo intervento), 3) sia utile un'offerta codificata per gli interventi sui soccorritori, 4) serva una diversificazione standardizzata degli interventi e seconda della popolazione target.

Gli interessi degli psicologi addetti trovano una illustrazione in una tabella, estratta dal sito della SIPEM, che riporta le categorie di articoli sulla P.E., esaminati da Battistelli nelle principali riviste di psicologia e sociologia di settore. Abbiamo riordinato la tabella secondo le frequenze

	Categorie di articoli	Frequenza
1	Rilevazione delle conseguenze psichiche delle emergenze sismiche	42
2	Prevenzione e informazioni delle popolazioni che vivono in zone soggette a rischio sismico	18
3	Trattamento psicoterapeutico, in senso lato e secondo le teorie e le tecniche più varie	16
4	Rilevazione degli effetti psichici sugli operatori del soccorso e/o formazione degli stessi	7
5	Organizzazione dei servizi psicologici	5
6	Rilevazione delle dimensioni psichiche attivate dalle persone per far fronte all'emergenza e/0 al processo di riadattamento e ricostruzione	4
7	Rilevazione delle conseguenze psicosomatiche	3
8	Conseguenze psichiche derivanti dal trasferimento delle popolazioni dalle zone sismiche	2

Risulta chiaro come l'attenzione professionale venga rivolta in primis verso gli aspetti appunto professionali, in questo caso diremmo diagnosi, prevenzione, trattamento terapeutico in qualsiasi modo possa venir inteso. L'organizzazione dei servizi si colloca al quinto posto, appena sotto la mediana, e cioè potrebbe avere un senso di

sottolineatura degli elementi caratteristici e fondanti la professione. Occorre tuttavia, a pare nostro, insistere anche nelle capacità organizzative, perché è attraverso di esse che viene data legittimità, visibilità e promozione all'apporto professionale, altrimenti lasciato a vagare per suo conto, se non negletto.

## Nota conclusiva

In conclusione possiamo proporre un concetto di P.E. sostenuto nella seguente tesi. La P.E. è una applicazione professionale psicologica di metodi e tecniche atti a organizzare e attualizzare ricerche e interventi di prevenzione, assistenza e ripristino funzionale del benessere della persona, della famiglia e della comunità coinvolta in circostanze di emergenza dovuta a disastro o alle sue conseguenze.

Essa comprende atti e comportamenti professionali che riguardano anche la struttura complessiva del soccorso, le vittime secondarie, il controllo a distanza degli effetti e dei risultati degli interventi effettuati.

## Post scriptum

La P.E. si colloca all'interno delle cognizioni e del riconoscimento della psicologia. Il suo riferimento è quindi disciplinare, sotto le vesti di scienza applicata e di arte assistenziale. La connotazione è perciò legata al sapere e all'atto professionale, sicuramente caricati di emozioni, di compartecipazione, di vicinanza, ma necessariamente caratterizzati anche dalla neutralità scientifica che consente una valutazione comparabile. Ben diversa è la connotazione

dell'ombrello della Protezione Civile, ove protezione connota una funzione di difesa, di riparo da ciò che può danneggiare, di aiuto di qualcuno in difficoltà. Il sentire è molto più vicino alla tutela, al contenimento, alla fiducia. Anche per questo appare opportuno che l'una sia parte integrante dell'altra.