

## **ARTICOLO DI PUNTOSICURO**

**Anno 20 - numero 4337 di Mercoledì 24 ottobre 2018**

# **Gestione dell'emergenza: il Primo Soccorso Psicologico**

*L'importanza della comunicazione tra lo psicologo e le vittime di un'emergenza*

La Comunicazione è la base primaria che determina le azioni di qualsiasi genere e tipo all'interno di una Società. Significa innanzitutto relazionarsi con gli altri e con l'ambiente che ci circonda, e non semplicemente trasmettere informazioni.

Se si manifesta una situazione di emergenza, ad esempio un incendio, un terremoto o un'emergenza di tipo sanitario, le emozioni diventano più intense, le tempistiche di intervento devono essere immediate e la comunicazione diventa un fattore critico per il successo o per l'insuccesso di un'operazione d'evacuazione o di salvataggio. Ecco allora che la pianificazione e la capacità di gestire diverse tecniche di comunicazione, rappresentano le scelte strategiche essenziali per fronteggiare e gestire una situazione di emergenza.

In contesti come un'emergenza, in cui si presentano quindi scenari anomali, di forte entità, e che devono essere risolti nel minor tempo possibile, l'efficacia di una comunicazione dipende dai tre fattori seguenti:

- la conoscenza dell'ambiente da parte del personale coinvolto nello scenario, e, in particolar modo dei suoi rischi
- la conoscenza dei comportamenti più appropriati per la gestione di quella specifica criticità
- il controllo emotivo, per quanto possibile e variabile da situazione a situazione

In generale, la comunicazione è quello che permette di creare rapporti e collaborazioni, saper disarmare momenti di difficoltà e di conflitto; con la comunicazione di possono costruire e distruggere significati, e dalla comunicazione possono cambiare, in bene o in male, le opinioni dei partecipanti a una qualsiasi discussione.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0508] ?#>

È noto che la parola sia l'elemento che nettamente ci distingue dagli altri animali, e questo ci porta spesso ad enfatizzare l'importanza del contenuto verbale all'interno di un messaggio comunicativo. Spesso non siamo neppure consapevoli di quanto sia importante comprendere ciò che gli altri ci vogliono comunicare, senza che ce lo esprimano verbalmente. Pertanto, tendiamo a sottovalutare la componente non verbale, cioè il "come" ci si dice qualcosa, che al contrario rappresenta il 93% dell'impatto comunicativo.

Gli Psicologi dell'Emergenza sanno bene come in molti scenari di emergenza (appunto un grosso incendio, un terremoto, un'alluvione, o comunque un evento inaspettato che ha provocato vari danni a persone, strutture e cose) la sola presenza degli operatori psicologi può essere un elemento di contenimento e di rassicurazione importante. Coloro che sono coinvolti nel

processo d'assistenza e di soccorso debbono però essere preparati ad operare in contesti disallineati rispetto a situazioni standard, devono possedere strumenti per effettuare in tempi brevi ma efficaci interventi, sia sulla singola persona che sulla popolazione che ha subito un trauma. I tempi ristretti, il contesto anomalo, le forti emozioni che si manifestano, i molteplici fattori organizzativi che in generale si devono affrontare, sono tutti elementi che rendono indispensabile l'utilizzo di tecniche di comunicazione che permettono di comprendere i bisogni dell'interlocutore, anche in assenza di una verbalizzazione.

In situazioni d'emergenza, a causa delle proprie esperienze personali o semplicemente anche per motivi caratteriali, non tutti riescono ad instaurare un dialogo sereno o sono così "aperti" ad entrare in sintonia con uno sconosciuto. Quando i comportamenti vengono totalmente condizionati dalle emozioni, e quando i fenomeni di panico deformano i normali ritmi d'azione, è di fondamentale importanza conoscere quasi anticipatamente le azioni che "le vittime" sceglieranno di manifestare in tali circostanze e il riuscire a capire i loro bisogni istantanei.

Il Primo Soccorso Psicologico è un modello di intervento di sostegno psicosociale rivolto ai superstiti e ai familiari delle vittime immediatamente dopo un disastro o una maxi-emergenza.

Il suo obiettivo è quello di mitigare lo stress acuto psicologico derivante dal coinvolgimento in un evento avverso rispondendo ai bisogni dei superstiti e promuovendone il funzionamento adattivo, la percezione di sicurezza e il progressivo ritorno alla normalità.

Il Primo Soccorso Psicologico si compone di nove moduli:

1. primo contatto e aggancio
2. protezione e sicurezza
3. ricongiungimento familiare e contenimento nel lutto
4. stabilizzazione emotiva
5. raccolta di informazioni e valutazione
6. strategie di gestione dello stress
7. normalizzazione delle reazioni acute
8. collegamento con la rete sociale e i servizi territoriali
9. promozione del senso di efficacia e dell'empowerment

In generale, avere consapevolezza della propria reazione emotiva in caso di una specifica emergenza aiuta a prevenire ulteriori criticità e a modificare la nostra risposta nel caso quella originale in cui non sia del tutto adeguata alla situazione.

In conclusione, in situazioni d'emergenza è importante potenziare le capacità di individuazione delle strategie comunicative più appropriate alla situazione, valutarne le relative implicazioni, e avere consapevolezza del proprio ruolo professionale e dell'importanza dell'equilibrio psicologico che dobbiamo essere in grado di mantenere con i soggetti coinvolti nello scenario anomalo.

## **Massimo Servadio**

Psicoterapeuta e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Esperto in Psicologia della Salute Organizzativa e Psicologia della Sicurezza lavorativa

## Bibliografia

*"Il Primo Soccorso Psicologico nelle maxi emergenze e nei disastri"* di L.Pierantoni, G.Prati, L.Palestini 2008



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).

---

[www.puntosicuro.it](http://www.puntosicuro.it)