

# Primo soccorso psicologico:

Esperienze di contatto, coinvolgimento,  
sicurezza e confort



## Chi siamo ?



Il NPE nasce in Valle d'Aosta nel 2001, quando viene istituzionalmente riconosciuto dall'AUSL per gli interventi di Maxi Emergenza.

Nel 2003 le funzioni del Nucleo si ampliano alle Micro Emergenze e si istituiscono dei turni di pronta disponibilità nei week end.

Nel 2009 la reperibilità viene estesa alle notti infrasettimanali.

Dal 2010 il NPE è attivo h 24.



Integrazione USL e Protezione Civile

# Il contatto ed il coinvolgimento nelle situazioni di maxi e micro emergenza

- ❖ Rogo del tunnel del Monte Bianco
- ❖ Alluvione in Valle d'Aosta
- ❖ Condizioni meteo avverse
- ❖ Incendio in un albergo
- ❖ Terremoto in Abruzzo

# Il contatto ed il coinvolgimento nelle situazioni di maxi e micro emergenza

- ❖ Incidente in montagna
- ❖ Morte di un bimbo in PS
- ❖ Morte improvvisa al domicilio
- ❖ Incidente stradale
- ❖ Esiti di un suicidio

Rogo del M Bianco  
Marzo '99  
*"Intervento psicologico  
in emergenza"*



## *Testimonianza*

*Sono le 7 e 30 di un freddo mattino di marzo; a 1600 metri fa ancora più freddo perché il vento si infila tra gli indumenti e fa rabbrivire. Il cielo è terso, incurante della tragedia che sta consumandosi sotto 3200 metri di terra.*

*Due occhi azzurri come il ghiaccio mi fissano: disperazione e speranza, angoscia e illusione si alternano nello sguardo che non si stacca un istante dal mio. Gli occhi asciutti, terrorizzati urlano una silenziosa domanda: cosa gli è successo, dov'è, voglio sapere ?!!!*

*Un fumo denso, acre, che fa bruciare gli occhi e toglie il respiro esce dal tunnel... sembra un forno dove sta bruciando il pane....a 2500 gradi....*

*La giovane donna fugge verso l'entrata, la rincorro...appena in tempo...nella confusione forse avrebbe potuto farcela..... a raggiungere suo marito, il motociclista detto Spadino che, dopo aver salvato decine di automobilisti, è rientrato nel tunnel, malgrado il fuoco e la temperatura insopportabile. Conosceva il rifugio e ha cercato di mettere in salvo un autista:entrambi sono stati ritrovati morti, sdraiati uno accanto all'altro, nel disperato tentativo di respirare attraverso una condotta che ormai non funzionava più*

# Un aiuto ai familiari

Accogliere  
Informare  
Essere onesti





# Quando c'è un disperso o un decesso ...

- Creare uno spazio privilegiato dove:
  - Offrire un ascolto attento e partecipativo
  - Fornire solo informazioni certe e oneste (non dare false speranze)
  - Rispettare tempi e modi soggettivi di espressione del dolore e del lutto
  - Rispettare le differenze culturali
  - Essere un punto di riferimento costante nel tempo
  - Non escludere i bambini dalla situazione
  - Assistere i familiari durante le indagini della polizia
  - Proteggere dalle incursioni dei media
  - Accompagnare al riconoscimento delle salme

In conclusione...

**Proteggere**

da ulteriori danni, da esposizione ad ulteriori stimoli traumatici, dai media e dai curiosi, creando un luogo sicuro, anche solo simbolico

**Guidare**

lontano da superstiti gravemente feriti o in preda ad una sofferenza emozionale estrema o dal luogo dell'evento, con atteggiamento gentile ma deciso (evitare il contagio emotivo)

**Connettere**

bambini e adulti a parenti, familiari, ristabilire i legami, dare informazioni precise ed adeguate alla situazione e all'età, offrire sicurezza, essere presenti ed accoglienti.

# Alluvione del 15 ottobre 2000



Dott.ssa Elvira Venturella Trento 25 /03/2011



Gli avvenimenti improvvisi e violenti, come le catastrofi naturali, mettono a dura prova le normali capacità di far fronte alle situazioni difficili della vita, anche se non siamo direttamente coinvolti dagli eventi.

In una situazione di caos, improvvisamente lo scenario abituale si trasforma, si disgrega. Le emozioni prendono il sopravvento e si riduce il raggio d'azione dell'io.

Qualsiasi persona colpita da catastrofe ha bisogno di un luogo fisico ma anche di un luogo affettivo dove potersi rifugiare, un porto sicuro dove riparare.



## Un gruppo di psicologi volontari...



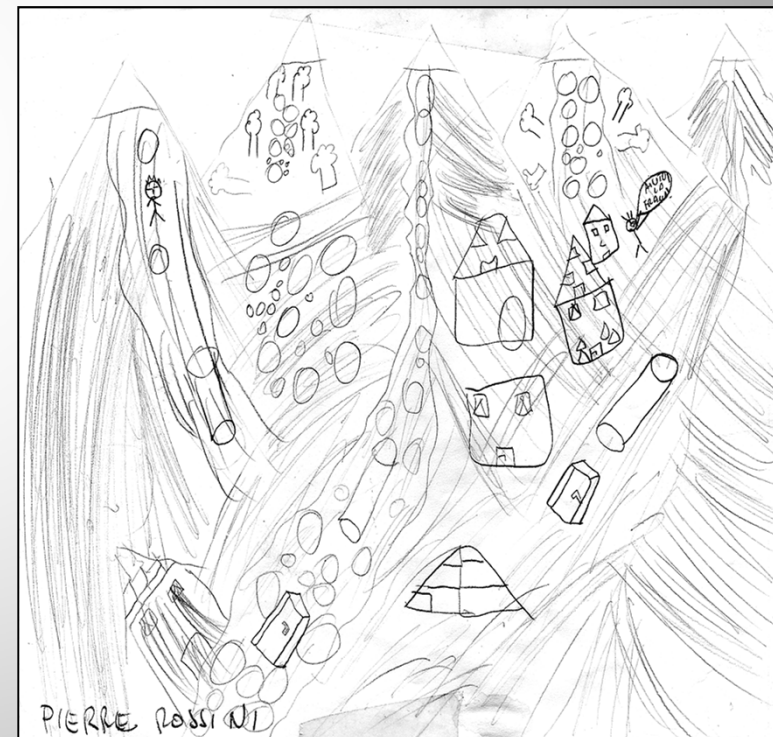
## Sollievo e angoscia per chi viene evacuato

*Le persone arrivavano in caserma di giorno e di notte, sconvolte, confuse, incredule, impotenti.*

*Il freddo regnava su tutto: nel corpo, nella mente, nelle camerate, nella rigidità delle organizzazioni, nel silenzio di notizie....*



*Si decise di organizzare per i bambini un ambiente protetto, accogliente, colorato uno spazio gioco, aperto anche agli adulti, che potevano lasciare i loro figli, in sicurezza, dedicandosi ad altre incombenze, alla necessità di riorganizzarsi, confidarsi, consolarsi o semplicemente liberi di piangere...*





...uno spazio  
psicologicamente  
orientato, per  
assicurare un confort  
fisico ed emozionale



La vita comunitaria in stato di emergenza va gestita con sensibilità e professionalità, permettendo ai genitori di stare con i bimbi ma anche da soli, agli adolescenti di essere protagonisti nell'aiuto agli altri, agli anziani di sorreggere e di essere sorretti.

## Prima fase dell'emergenza

Offrire un'accoglienza calda e discreta, una presenza attenta e un ascolto partecipato

Organizzare un luogo per i bambini, dedicato e protetto, uno spazio di gioco e di attività, in una posizione centrale, strategica

Permettere e facilitare la presenza dei genitori, di parenti e amici

## Seconda Fase dell'emergenza

- organizzare il tempo e lo spazio
- Stabilire un orario di apertura, delle regole di gestione, una programmazione della giornata
- Ripristinare la routine
- Facilitare l'espressione delle emozioni attraverso il corpo, il contatto fisico, il disegno, la parola
- Occuparsi dei bisogni affettivi anche attraverso il soddisfacimento dell'oralità

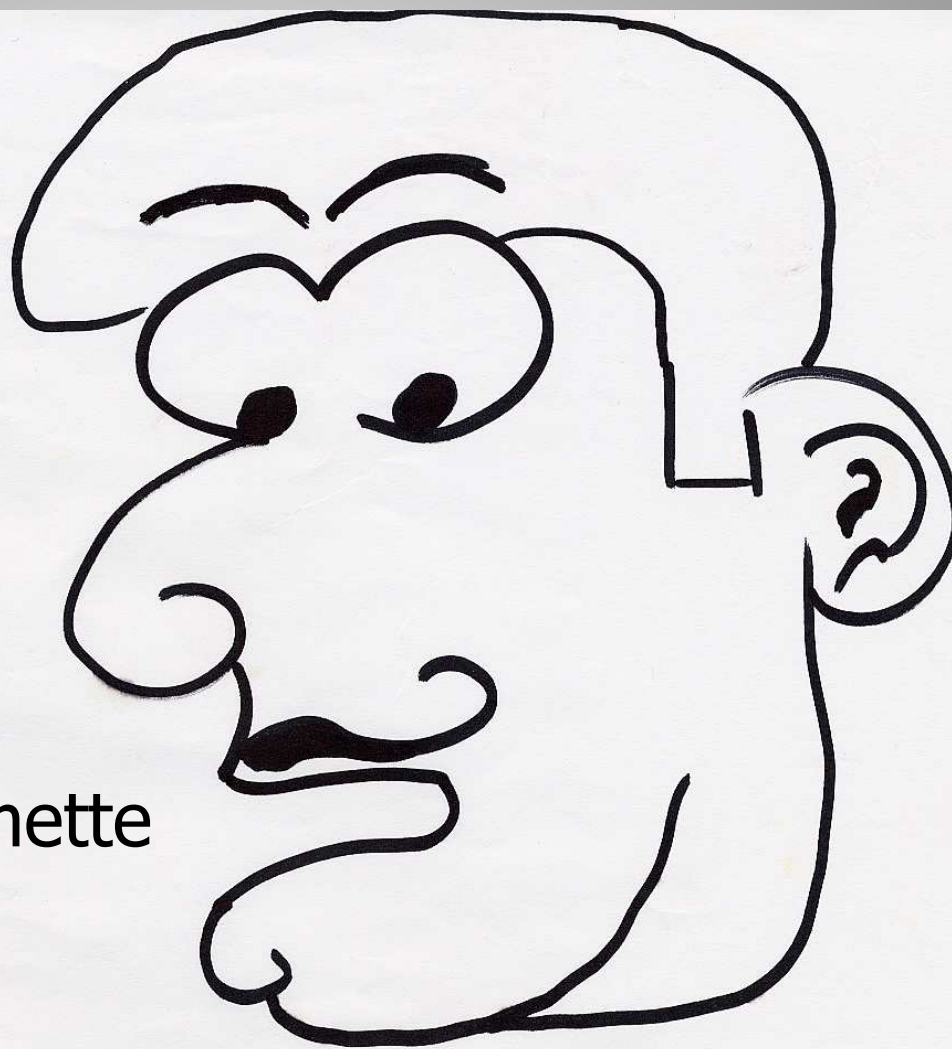
- Spiegare il più possibile cosa succede e cosa si sta facendo
- Evitare l'eccessiva esposizione ai media
- Trattare il problema della morte
- Favorire l'elaborazione del lutto
- Curare il momento del distacco, della separazione anche momentanea dai genitori
- Utilizzare ogni possibile risorsa umana (adolescenti, anziani)

- Porre attenzione
  - ✓ al comportamento degli adolescenti
  - ✓ a eventuali attribuzioni fantastiche di colpa, di responsabilità
  - ✓ ad atteggiamenti insoliti, apatici o stereotipati; il silenzio può essere sintomo di disagio
- Favorire la condivisione del pensiero e delle emozioni con il gruppo dei pari

BRUNO

Bruno: una situazione  
emblematica

quando l'emergenza mette  
a nudo le fragilità  
preesistenti



Imparammo che la sofferenza di un sopravvissuto ad una catastrofe non è una malattia e non va medicalizzata;  
Che le emozioni ad un evento traumatizzante, non solo sono reazioni normali ma anche reazioni funzionali al superamento della situazione vissuta;  
Che i sopravvissuti hanno bisogno di informazioni reali, chiare, adeguate alla loro età e condizione, aggiornate;  
che il genitore e le figure accudenti sono la medicina del bambino in caso di grave disastro;  
Che le persone hanno bisogno di ritrovarsi, riconoscersi, riallacciare dei legami, ricostruire la rete sociale frantumata.



Trovare la “giusta distanza” fu una sfida e non sempre ci riuscimmo.

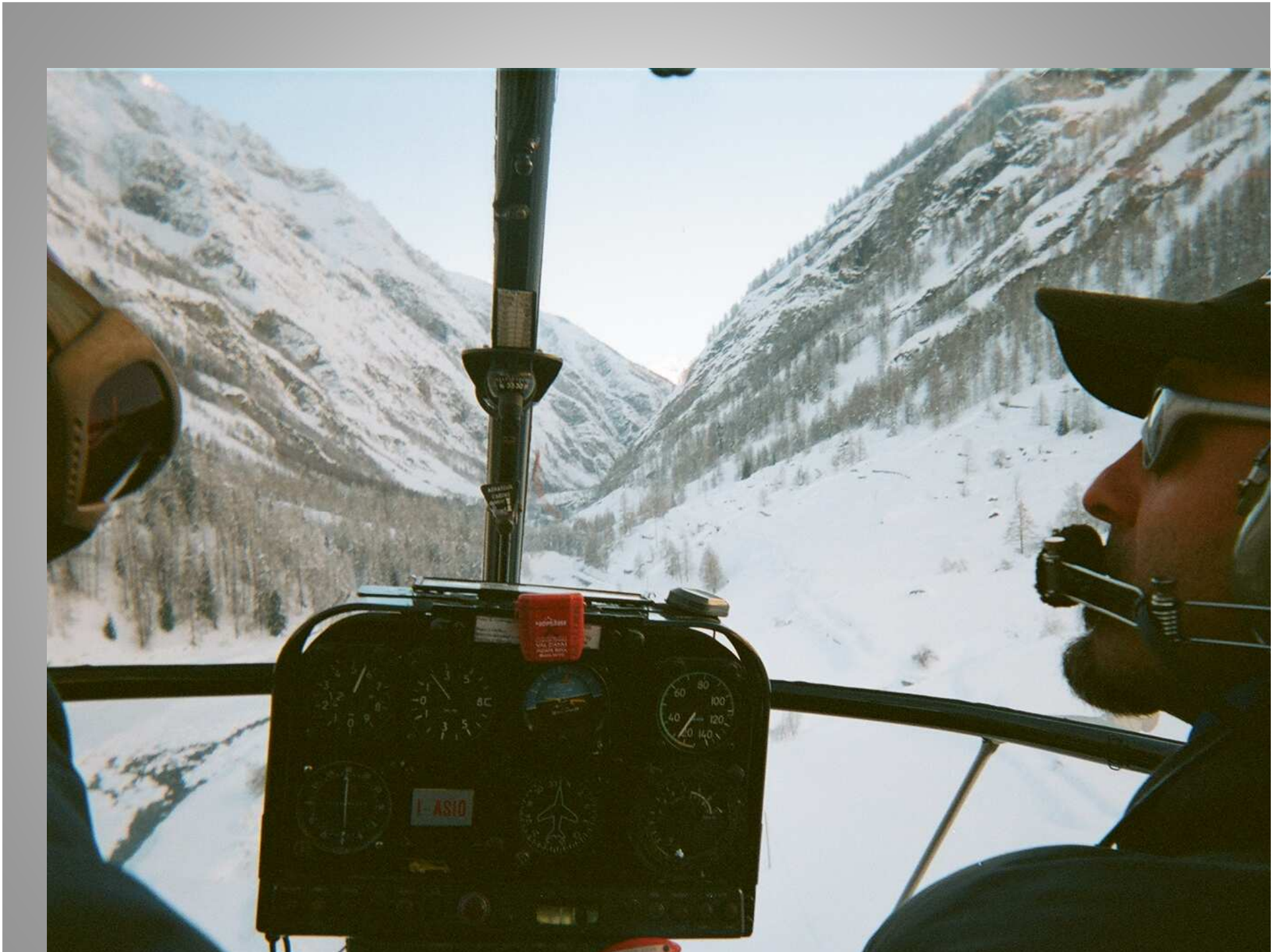
Sappiamo che stare accanto alla sofferenza fa sì che un po' di questa ti resta attaccata addosso ma ciò ti dà anche il senso di far parte di questa umanità.

Le azioni, anche le più semplici e banali, acquistarono un significato psicologico importante perché agite con delicatezza, discrezione, calore e vicinanza, atteggiamenti che esprimono fiducia e stima

# Emergenza Valanghe

*Oggi, mercoledì 17 dicembre, è una giornata solitamente tranquilla in ospedale; le grandi nevicate di questi ultimi due giorni hanno scoraggiato la gran parte dei pazienti che dovevano scendere dalle vallate per delle visite di routine. Il cielo è ancora grigio ma per fortuna non nevicava più, la situazione è critica nella maggior parte delle valli laterali ma sembra che qualche briciola d'azzurro si faccia intravedere.*













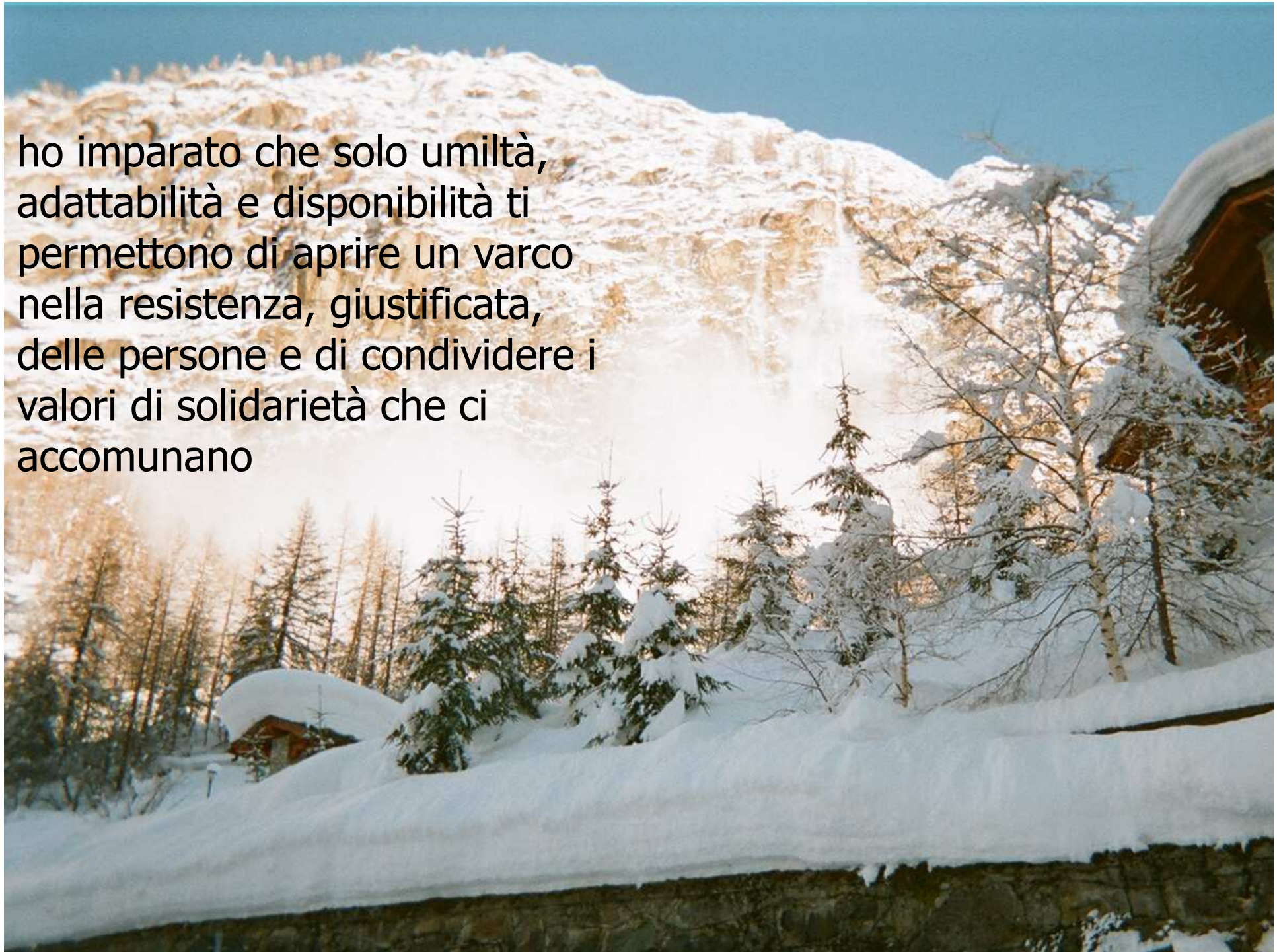








ho imparato che solo umiltà,  
adattabilità e disponibilità ti  
permettono di aprire un varco  
nella resistenza, giustificata,  
delle persone e di condividere i  
valori di solidarietà che ci  
accomunano



# Incendio in albergo



Sara e la sciarpa...  
che in un momento  
di difficoltà è  
diventata il suo  
ancoraggio alla  
certezza



Dalla Svezia arrivano alcune foto e i ringraziamenti



Dott.ssa Elvira Venturella Trento 25 /03/2011

*Carissima Elvira,  
Est gia tre settimane fa!..  
Non era la vacanze que avevamo previsto, ma era veramente una  
esperienza straordinario!!  
Io et Svein Inge siamo stati un po stanchi, ma ora va bene.  
Anche i bambini stanno tutti bene - fortunamente!!  
Abbiamo molto parlato del fuoco- in Cervinia con gli altri,  
e in Norvegia con familie e amici, a scuola e a lavoro.  
Era molto bene di ci mettere tutti nello stesso hotel!!  
Il Club Med piace ai bambini... :-)  
Abbiamo anche molto parlato e pensato a te, Elvira!!  
Abbiamo un forte senso di gratitudine per la tua premura, aiuto e  
assistenza!!!!!!  
I bambini dicono que Elvira era come loro nonna!  
Questa est veramento un complimento!!!!  
Sara est fiera della sciarpa e l'usa molto!!:-)*

*Mille, mille grazie per tutti!!!*



*Dato che niente di severo est successo - l'esperienza non sara problematica!!*

*Il arrivo piu spesso che Erik e Sara vogliono dormire con noi - ma a noi piace! :-)*

*Sono gia ritournata in Italia per lavoro - ma adesso MAI senza un'allarme di fumo portibile!!!*

*Est importante di apprendere qualcosa di questa esperienza...*

*Adesso, la vita quotidiana attiva est come sempre da noi :-)*

*Spero veramente que ci vediamo, Elvira!!*

*Tu e tuo marito sono sempre bienvenuti da noi in Stavanger!!! montagne e fiordi!! Est bellissimo!!:*

*Fatti sentire!*

*Baci e saluti da,*

*Sara, Erik, Sveinar, Emilie, Heidi e Svein Inge*

## Il terremoto in Abruzzo



La partenza: 7 aprile 2009



## I primi momenti organizzativi...



## Il lavoro più duro: assistere i familiari nel riconoscimento delle salme



## Garantire un primo confort fisico

- Prendersi cura del benessere fisico (protezione, riparo, nutrimento, privacy)
- Facilitare il mutuo soccorso (fisico ed emotivo) stimolando attività concrete, il recupero dell'esperienza



## primi accenni di campo

- Creare uno spazio privilegiato per i bambini ma non separarli dagli adulti
- Individuare i leader della comunità e condividere con loro le scelte operative



# Prendersi cura di sé e degli altri

## A. Garantire la sicurezza del luogo

- a) Rilevare particolari necessità (es. mediche , socio-assistenziali)
- a) Riconoscere lo stato di shock
- a) Stabilire delle regole





B) Fornire informazioni sulle attività e sui servizi disponibili

- b) Riorientare i superstiti sul qui ed ora
- b) Valutare se e quando fornire informazioni
- b) Non eccedere nella rassicurazione
- b) Informare con onestà



## Prendersi cura di sé e degli altri...

### C. Favorire le interazioni sociali



- c) Utilizzare tutte le risorse disponibili (adolescenti, anziani, figure educative del luogo, leader anche informali)
- c) Ricordarsi di sé...



## La tenda di prima accoglienza



## ... e di socializzazione



# La sofferenza

- ➔ alone di intoccabilità e di incomunicabilità
- ➔ non accettazione della realtà
- ➔ lo psicologo ha una funzione di "contenitore pensante"

# L' esperienza

- ➔ situazione relazionale complessa
- ➔ livello di disagio personale dell'operatore
- ➔ difficoltà emotive/cognitive delle persone coinvolte

# La realtà

- ➔ riprendere il contatto con il mondo esterno
- ➔ agire in prima persona
- ➔ vivere il loro dolore fino in fondo
- ➔ avere il tempo e la lucidità per soffrire

# Un aiuto



è impossibile essere preparati ad una simile prova



imparare a star vicino, a tollerare il dolore, ad accogliere la sofferenza dell'altro



non scappare



esprimere solidarietà, vicinanza e partecipazione affettuosa



# Bisogni psicologici primari delle persone direttamente coinvolte

- ➔ ottenere ascolto ed attenzione
- ➔ ricevere informazioni
- ➔ mantenere i collegamenti
- ➔ avere qualcuno accanto
- ➔ comprendere le comunicazioni cliniche
- ➔ ritrovare i compagni
- ➔ rapportarsi con le Forze dell'Ordine evitando ulteriori sofferenze

# Attenzioni prioritarie verso le persone indirettamente coinvolte

- ➔ proporsi con discrezione e rispetto
- ➔ presentarsi subito
- ➔ predisporre uno spazio fisico di protezione psicologica
- ➔ fornire informazioni precise ed aggiornate
- ➔ rispettare e dare il tempo per elaborare
- ➔ proteggere lo spazio da intrusioni

- ➔ rispettare il bisogno di intimità
- ➔ verificare lo stato delle salme
- ➔ assistere al riconoscimento
- ➔ facilitare l'iter burocratico
- ➔ informare sui colloqui di follow up
- ➔ dare informazioni sui Servizi di Igiene Mentale a cui rivolgersi

# La collaborazione con gli operatori sanitari

- ➔ arrivare in tempo utile
- ➔ conoscere il luogo
- ➔ raccogliere informazioni sull'evento
- ➔ rispettare la sacralità di certi spazi
- ➔ accettare che ignorino la situazione emotiva
- ➔ curare la relazione fra gli attori presenti
- ➔ lasciare una documentazione scritta
- ➔ dedicare uno spazio al confronto

# Riflessioni rispetto a se stessi

- ➔ chiarire il proprio ruolo, essere visibili
- ➔ uscire ogni tanto dalla "zona rossa"
- ➔ non vergognarsi di piangere
- ➔ fare il defusing con i colleghi del gruppo

Accogliere, proteggere, contenere  
re  
dà sicurezza e fiducia alle  
persone sofferenti  
e crea relazioni che  
alimentano il coraggio...  
E la speranza di riuscire



*Grazie per l'attenzione*