

*Benedetta Giacomozzi, Ingrid Tere Powell e Gina Riccio*  
**Il dialogo tra le istituzioni:  
come lo psicologo dell'emergenza facilita  
la comunicazione tra la popolazione e i sistemi**

---

**Riassunto**

*Lo psicologo dell'emergenza, all'interno di una maxiemergenza come quella di un terremoto, può facilitare il dialogo all'interno delle istituzioni e della comunità (Giacomozzi et al., 2017). La difficoltà di comunicazione tra le istituzioni e la popolazione crea una frattura e quindi diventa importante intessere un dialogo che permetta una mediazione e una co-costruzione di un sistema adattivo, che si costruisce attraverso l'integrazione tra il sistema naturale (popolazione) e il sistema esperto (soccorritori). Seguendo il modello del Caring Niche (Axia, 2006), condividiamo la nostra esperienza all'interno della maxiemergenza del terremoto del 2016 ad Amatrice. In seguito al sisma del 24 agosto 2016, l'attivazione della nostra associazione, Psicologi per i Popoli – Trentino, è avvenuta in maniera differente rispetto al solito, trovandoci innanzitutto a lavorare in un "campo tecnico" dove si alternavano diversi gruppi professionali (vigili del fuoco, ingegneri, tecnici territoriali e psicologi). Dopo una prima fase di scouting all'interno del campo, il nostro operato si è allargato, articolandosi principalmente su tre fronti: con la scuola (genitori, alunni, docenti, dirigenti e rappresentanti del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca / MIUR), con la popolazione direttamente colpita dal sisma e infine con i tecnici e i volontari della Protezione Civile. Lo psicologo dell'emergenza diventa un facilitatore della comunicazione tra la popolazione – con i suoi bisogni, anche "normalità" – e i sistemi di soccorso, che talvolta, nei ritmi imposti dall'operatività, non riescono a tenere presenti le effettive esigenze della popolazione (Giacomozzi et al., 2017; Santinello e Vieno, 2013).*

**Parole chiave:** comunicazione, maxiemergenza, popolazione, soccorritori, psicologi dell'emergenza.

**Abstract**

*In a maxi-emergency like an earthquake, the emergency psychologist can facilitate the dialogue within institutions and communities (Giacomozzi et al., 2017). Difficulty of communication between institutions and population can create a fracture: therefore, it becomes important to weave a dialogue that enhances mediation processes as well as the construction of an adaptive system – which can be built through the integration between the natural system (population) and the expert system (rescuers). Following the concept of "Caring Niche" (Axia et al., 2004), we share our experiences during the maxi-emergency of the 2016's earthquake in Amatrice. On the 24th of August 2016, the activation of our association, Psicologi per i Popoli – Trentino ODV, took place differently than usual: our involvement was inside a "technical field", where different professional groups – such as brigades of the fire, engineers, territorial technicians, psychologists – alternated and cooperated (see Sphere, 2018). After an initial phase of scouting within the camp, our work expanded outside the camp, mainly on three fronts: with school (parents, students, teachers, managers and representatives of Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca / MIUR), with the population directly affected by the earthquake and finally with Civil Protection technicians and volunteers. The emergency psychologist became a facilitator of communication between the needs of the population and those of the rescue systems (Giacomozzi et al., 2017; Antonello e Viejo, 2013).*

**Key words:** communication, maxi emergency, population, rescuers, emergency psychologists.

---

## Introduzione

La psicologia dell'emergenza riguarda un ampio ambito di studio e applicazione delle conoscenze psicologiche in situazioni critiche fortemente stressanti. Tali situazioni minacciano le routine quotidiane e le ordinarie capacità di coping di individui e comunità, a fronte di avversità improvvise, urgenti e di ampia magnitudo. Si tratta cioè di eventi di grandi dimensioni collettive (maxiemergenze) oppure di circostanze gravi ma circoscritte alla vita quotidiana, quali per esempio incidenti, morti improvvise ecc. (Pietrantonì e Ranzato, 2016; Pietrantonì e Prati, 2009; Axia, 2006).

In particolare, nell'ambito delle maxiemergenze, si parla di "disastro" per indicare una qualsiasi catastrofe naturale o, indipendentemente dalle cause, un incendio, un'inondazione o un'esplosione che provocano danni di gravità e di dimensioni tali da richiedere il supporto dello stato, degli enti locali e delle organizzazioni di soccorso al fine di fare fronte ai danni, alle perdite, alle difficoltà e alle sofferenze. Anche un terremoto rientra dunque fra gli eventi denominati "maxiemergenze", "disastri" o "catastrofi naturali".

In queste circostanze si trovano a operare volontari e rappresentanti di diverse istituzioni, con professionalità differenti, come per esempio i vigili del fuoco, i geologi, gli architetti, gli ingegneri, gli psicologi dell'emergenza e i rappresentanti istituzionali della Protezione Civile (ossia le "squadre tecniche" e i "team istituzionali"). Si viene così a creare un contesto di multidisciplinarietà che, valorizzando le specificità di ogni figura professionale coinvolta, favorisce l'integrazione fra i vari attori (Giacomozzi et al., 2017); Tuttavia, affinché ciò abbia luogo bisogna garantire una rispettosa comunicazione del proprio e dell'altrui ruolo: l'azione comunicativa richiede condivisione, non solo delle premesse tecniche, ma anche di un orizzonte etico (Cocco e Tiberio, 2005).

L'esigenza di avere, in casi di maxiemergenze, uno psicologo all'interno delle squadre tecniche si esplica su più livelli:

- fornire supporto psicologico alle cosiddette *vittime primarie* (popolazione), utilizzando tecniche psicoeducative per illustrare ai superstiti le reazioni di stress e condividere metodi e strategie di coping/gestione (Friedman et al., 2002);
- fornire supporto psicologico ai tecnici e ai soccorritori (*vittime terziarie*) per garantire loro un contenimento emotivo (Giacomozzi et al. 2017); ciò avviene spesso in setting non strutturati e non prevedibili e in circostanze che richiedono grande flessibilità;
- sollevare le squadre tecniche dalla gestione dei vissuti emotivi che le *vittime primarie* (popolazione) possono far emergere durante l'operatività (per es., nel corso dei sopralluoghi o nel ritiro dei beni personali dalle proprie dimore), consentendo così ai tecnici stessi di lavorare in condizioni meno stressanti e più protette (Giacomozzi et al., 2017).

Tale modello operativo, che prevede l'affiancamento dello psicologo non solo alla popolazione ma anche alle squadre tecniche, prevede tre fasi: valutazione dei bisogni, pianificazione e consolidamento. Tali fasi non sono stabilite a tavolino, ma si definiscono sul campo, nel corso dell'operatività, mediante processi di ricerca e riflessione su di sé e sugli altri, attraverso pratiche di autoriflessività e raccolta di note osservative di ispirazione etnografica (si veda Davies, 1999).

Talvolta può capitare che il "tecnicismo" all'interno di una situazione di emergenza impedisca una gestione funzionale e adattiva delle dinamiche psicorelazionali nei gruppi di lavoro; in questi casi, lo psicologo assume dunque un compito importante, quello di mediare fra le parti. Infatti, lo psicologo dell'emergenza è chiamato a prestare attenzione al mondo stesso dei soccorsi e dei soccorritori, ai loro vissuti. Obiettivo prioritario è la legittimazione della sofferenza di chi soccorre e di chi è soccorso, mettendo in evidenza la normalità di tali reazioni. In questo modo si rende possibile la loro stessa espressione, con il conseguente riconoscimento della realtà comune (Santinello e Vieno, 2013).

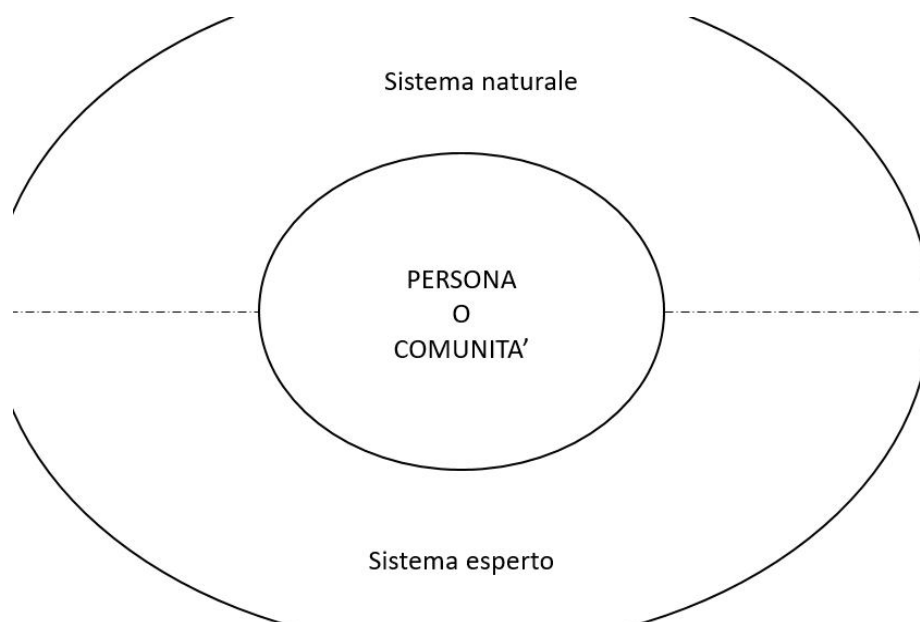
Ecco perché in una maxiemergenza lo psicologo ha un ruolo importante: egli può facilitare, già fin dalle fasi preparatorie dell'intervento, il dialogo fra le istituzioni e le comunità colpite della calamità. Tutte le calamità diventano infatti eventi politici: agli amministratori viene richiesta un'acquisizione rapida di conoscenze sui protocolli e sulle risorse disponibili, oltre alla capacità di rispondere in maniera efficace ai bisogni che emergono e mutano a seconda dell'evento. Tutto ciò richiede flessibilità, sia con le istituzioni sia con i "sistemi" (popolazione e soccorritori), così da lavorare su due livelli: nell'ambito delle disposizioni istituzionali (che vanno a costituire la risposta complessiva all'evento calamitoso) e nell'ambito delle comunità stesse, che dovrebbero beneficiare delle suddette disposizioni – attraverso in un processo di influenza reciproca (Friedman et al., 2002).

Come può, quindi, lo psicologo facilitare tali interazioni, soprattutto nei casi in cui emergono incrinature e conflittualità nella comunicazione fra istituzioni e popolazione? Come afferma Alexander (1993), quando si offre sostegno ai membri di un gruppo professionale, è fondamentale presentarsi per primi come ben organizzati e professionali. È importante inoltre essere consapevoli che nei confronti dei professionisti della salute mentale possono emergere sentimenti ambivalenti, che vanno considerati come reazioni naturali. Per questo, conoscere gli stressor associati alla cultura del soccorso può facilitare la costruzione di un'alleanza. Inoltre, prima ci si inserisce all'interno delle squadre, più facilmente si diventerà una parte integrante del team che si occupa delle varie operazioni di soccorso e accompagnamento. Esserci fin dalle prime fasi è quindi cruciale, sia sul piano operativo sia sul piano dell'integrazione professionale. Nelle emergenze, la figura dello psicologo dovrebbe aiutare le squadre tecniche a mantenere il focus sugli aspetti psicologici e sugli elementi fondanti del benessere: ciò può avvenire anche nei momenti di pianificazione tecnico-logistica, quando la necessità di agire con efficienza ed efficacia può portare a trascurare le implicazioni e l'impatto della componente emotiva sulle scelte. Già nelle prime fasi dell'emergenza, lo psicologo può prevedere momenti di formazione e di sostegno alle squadre tecniche e ai volontari, quindi senza limitare la sua attività alla sola popolazione (Giacomozzi et al., 2017).

Trovare un equilibrio e mediare fra i bisogni/risorse della popolazione e le modalità operative dei soccorritori e delle squadre tecniche non è semplice né scontato. Per questo, al fine di comprendere le relazioni fra questi due “sistemi” (popolazione e soccorritori) ci rifacciamo al modello di *Caring Niche*, cioè della nicchia di cura (Axia, Scrimin e Tremolada, 2004). Questo modello è assimilabile all’ottica ecologica di Brofenbrenner (1979) e viene elaborato inizialmente nell’ambito della psico-oncologia pediatrica; successivamente trova applicazione anche nell’ambito della psicologia dell’emergenza (Axia, 2006).

Esso parte dal presupposto che gli individui nascono e crescono all’interno di una “nicchia ecologica”, un sistema adattato e adattivo che, con le sue caratteristiche, risorse e richieste, garantisce la sopravvivenza e la riproduzione della maggior parte dei suoi membri (Weisner, 1984; 1998; 2002). Per questo, un evento catastrofico o traumatico assume significato solo all’interno dell’ecologia e della cultura in cui avviene. Dunque, per comprendere una nicchia ecologico-culturale è necessario cogliere e analizzare i suoi aspetti salienti e caratterizzanti, come per esempio: le routine attraverso cui la vita quotidiana prende forma e le attività e le pratiche culturali soggettivamente e collettivamente significative (si veda Axia, 2006); nello specifico, l’ora dei pasti e del riposo (e le rispettive modalità di messa in atto di tali pratiche), i giochi dei bambini, i tipi di lavoro svolti ecc., che in precedenza venivano vissuti come elementi “impliciti” e “naturali” mentre alla luce dell’evento catastrofico assumono un nuovo e spesso doloroso significato. Per questo motivo è fondamentale aiutare e sostenere i sopravvissuti nella ricostruzione di una routine stabile. Senza questo passo, le persone non avranno spazio mentale per altro, essendo “senza guscio” protettivo e quindi altamente vulnerabili (Axia, 2006). La ricostruzione della nicchia ecologica e delle routine è un processo lungo, che risente del tipo di evento occorso e delle risorse dei sistemi.


A volte, in circostanze di emergenza è necessario trascorrere del tempo nella *caring niche*, ossia in una “nicchia” di cura provvisoria, con l’obiettivo di favorire la ricostruzione di una nuova nicchia ecologico-culturale. Come accennato, la *caring niche* è costituita da due sottosistemi: il sistema naturale e il sistema esperto (si veda la seguente figura tratta da Axia, 2006, p. 123).



Il *sistema naturale* si compone di tutte quelle persone che formano la “nicchia pretraumatica” che, dal momento in cui si verifica l’evento catastrofico, non è più in grado di garantire la sopravvivenza a tutti i suoi abitanti o a un gruppo di essi. La garanzia di sopravvivenza, fisica o mentale, è fornita da un aiuto specializzato (Axia, 2006, p. 122). Il *sistema esperto* è costituito quindi dalla macchina dei soccorsi (compreso lo psicologo dell’emergenza); tale sistema interagisce con il sistema naturale al fine di ricostruire una nicchia in grado di garantire nuovamente la sopravvivenza ai suoi membri (Axia, 2006).

Di seguito alcuni punti che caratterizzano la caring niche, tratti dal testo di Axia (2006).

- Il sistema naturale è pre-adattato all’ecologia e alla cultura perché è stato influenzato da tali elementi, che hanno contribuito alla sua stessa strutturazione. Il sistema esperto rappresenta un “prolungamento” del sistema naturale in quanto dipende dall’economia, dalla politica, dalla società, dal clima e dalle risorse ambientali. Tuttavia il sistema esperto è in stretta relazione con il sistema naturale: la nicchia di cura funziona solo se il sistema esperto e il sistema naturale interagiscono. Un soccorso non integrato con il sistema locale è come un corpo estraneo che dimostra la pretesa di poter funzionare indipendentemente dal sistema naturale. Le risorse del sistema esperto sono la base per la creazione di una nicchia di cura, ma di per sé non sono sufficienti a mantenerla.
- Per creare un’integrazione funzionale fra i due sistemi, i rapporti fra loro devono essere aperti e fluidi e la comunicazione deve essere sempre possibile. Vi può essere un confine fra sistema naturale e sistema esperto, ma non una barriera.
- Il sistema naturale è radicato nel luogo e nella sua stessa ecologia. Per comprendere tale sistema è necessario fare nuovamente riferimento alla teoria di Brofenbrenner (1979): per il singolo individuo, il sistema naturale è rappresentato dalla famiglia e dalla rete sociale a cui egli sente di appartenere; per le comunità, è dato invece dalle politiche economiche e socioculturali, dalle risorse e dalle attività.
- In seguito a una catastrofe il sistema naturale fatica a ricostruire in autonomia una nicchia ecologica. La nicchia di cura rappresenta quindi un sistema integrato ma provvisorio, il cui scopo è quello di fare in modo che gli individui, le collettività, le comunità ritornino a vivere facendo affidamento sulle proprie risorse e strategie. L’intervento dei soccorritori in emergenza prevede dunque il passaggio da una nicchia pretraumatica a una nicchia di cura e infine a una nicchia post-traumatica (basata esclusivamente, o quasi, sul sistema naturale).



In concreto, come si inserisce lo psicologo dell’emergenza in tutto ciò? Uno dei suoi importanti contributi è rappresentato proprio dal fornire una comprensione dei vari contesti in cui vivono i membri colpiti dalla calamità. Un altro contributo è rappresentato dal tentativo costante di tenere aperta la comunicazione fra i due sistemi (naturale ed esperto), evitando così che si iso-

lino, come potrebbe facilmente accadere in circostanze drammatiche. I mezzi e le risorse messe in campo dal sistema esperto possono essere straordinari, ma in mancanza di dialogo e di apertura, i benefici non sono destinati a durare nel tempo (Axia, 2006).

In questo articolo racconteremo la nostra esperienza sul campo ad Amatrice (Rieti, Italia) e nelle zone limitrofe, a seguito degli eventi sismici di fine agosto 2016: la notte del 24 agosto 2016 un terremoto di magnitudo 6,0 (dati INGV, 2016) con epicentro situato lungo la Valle del Tronto, ha interessato i territori dell'Abruzzo, del Lazio, delle Marche e dell'Umbria. Le persone coinvolte sono state migliaia, 299 sono state le vittime, numerosi i feriti e gravi i danni su tutto il territorio (dati Protezione Civile, 2016).

La nostra attività, come psicologi volontari dell'associazione Psicologi per i Popoli – Trentino, convenzionata con la Protezione Civile del Trentino e facente parte della Federazione Nazionale di Psicologi per i Popoli, si è svolta presso i comuni di Amatrice e di Accumoli (RI) e nelle frazioni limitrofe, dal 31/08/2016 al 21/09/2016. Alloggiavamo all'interno del campo tecnico allestito dalla Protezione Civile della Provincia Autonoma di Trento, la quale si doveva occupare della ricostruzione della scuola di Amatrice. Il nostro mandato, in quanto psicologi dell'emergenza volontari, dopo una fase iniziale di "scouting", si è articolato su tre fronti:

1. a supporto della popolazione direttamente colpita dal terremoto (vittime primarie);
2. in affiancamento alle squadre tecniche che si occupavano della valutazione dell'agibilità delle case e del ritiro dei beni personali dei sopravvissuti;
3. con la scuola e i rappresentanti dell'istituzione scolastica e del MIUR, per la raccolta dei bisogni e l'erogazione di consulenze.

L'obiettivo del lavoro presentato di seguito richiamare l'attenzione sul ruolo dello psicologo dell'emergenza in quanto promotore/mediatore e facilitatore della comunicazione e del dialogo tra il sistema naturale e il sistema esperto.

## Il metodo dei report

Di seguito vengono riportati alcuni aspetti chiave del metodo di stesura e di raccolta dei report, ossia delle modalità per riferire sull'operatività e la riflessività in emergenza (Giacomozzi et al., 2017). Nei paragrafi seguenti, tali aspetti chiave verranno articolati secondo i due punti sottostanti:

- le procedure di resoconto;
- il report come *rituale umanizzante*.

Come si evince dai report degli interventi effettuati ad Amatrice, le procedure di resoconto erano caratterizzate, come già accennato, da una certa sistematicità. I report venivano emessi quotidianamente dagli psicologi operativi in emergenza ed erano compilati da tutti gli psicologi intervenuti, in forma individuale e/o collettiva. Per quanto riguarda quest'ultimo punto, i report di Amatrice erano in maggioranza individuali.

Di seguito vengono elencati i campi da compilare in un report tipo; si tratta di un report in formato digitale che viene compilato online sul portale dell'Associazione, tramite apposito link:

- data
- cognome e nome psicologo
- attività svolta nella giornata
- problematiche e considerazioni
- proposte e raccomandazioni.

La creazione di un archivio dei report *in loco* è stata un passaggio curato a ogni turno con cui si è cercato di dare continuità alle prassi e alle riflessioni.

Ricordiamo che sui computer della sala operativa c'è una cartella condivisa con all'interno una sottocartella denominata "Psicologi" che contiene tutti i materiali da noi ritenuti utili (bozze report, verbale riunione, progetto scuola in dettaglio, contatti ecc.)(Note dal report, 09/09/2016).

Per quanto riguarda il report come *rituale umanizzante*, è importante soffermarsi sul concetto di tempestività. Sono due le motivazioni che giustificano la richiesta di tempestività nella stesura di un report, ossia la richiesta che il report sia condiviso in tempi utili: la prima motivazione riguarda la cronologia degli eventi; la seconda, i vissuti emotivi. Nel primo caso è fondamentale tenere a mente che avere monitorata la cronologia degli eventi permette di procedere con le valutazioni in itinere, programmare e pianificare gli interventi, implementare i passaggi di consegne ecc.

Nel caso invece dei vissuti emotivi bisogna distinguere due livelli: il livello personale e quello interpersonale. Monitorare in modo tempestivo la dimensione personale e interpersonale permette di fare autovalutazioni critiche, riflettere su di sé, decomprimere le emozioni e i pensieri stressogeni e umanizzare i propri vissuti in emergenza.

### L'analisi dei report

I report su cui si è condotta l'analisi venivano compilati quotidianamente dagli psicologi sul campo e restituivano uno spaccato di fatti, considerazioni ed emozioni di chi volontariamente si trovava a operare. Dai report sono stati isolati gli interventi effettuati con le persone soccorse, i soccorritori/operatori/tecnici e le autorità istituzionali (comunali, provinciali ecc.), al fine di indivi-

duare le diverse tecniche psicosociali messe in atto. Di seguito si riporta la Tabella I con un prospetto di tali report. Durante l'inserimento dei dati in tabella si sono analizzate la regolarità e le specificità degli interventi effettuati, annotando le considerazioni quando emergevano significative variazioni nelle modalità di intervento.

Tabella I. I report di Amatrice.

AMATRICE 2016 – CAMPO SOCCORRITORI		
GIORNI	INTERVENTI	METODI
1° (31/08/2016)	PERSONE SOCCORSE	/
	SOCCORRITORI E TECNICI	Incontri di presentazione del ruolo (PxP)
	AUTORITÀ	/
2° (01/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloquio psicosociale (individuale)
	SOCCORRITORI E TECNICI	Defusing
	AUTORITÀ	/
3° (03/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	/
	SOCCORRITORI E TECNICI	Incontri di presentazione del ruolo (PxP)
	AUTORITÀ	Incontri di presentazione del ruolo (PxP)
4° (04/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di sensibilizzazione; Condivisione e progettazione delle azioni
	AUTORITÀ	/
5° (05/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Interventi di accompagnamento
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Defusing
	AUTORITÀ	Incontri di presentazione del ruolo (PxP); Briefing di condivisione e progettazione azioni ( <b>scuola</b> )
6° (06/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Interventi di accompagnamento
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Defusing
	AUTORITÀ	Condivisione e progettazione azioni ( <b>supporto psicologico</b> )
7° (07/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	/
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Defusing; Pianificazione interventi di accompagnamento
	AUTORITÀ	Briefing di condivisione e progettazione azioni ( <b>scuola</b> ) con la popolazione
8° (08/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	/
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Debriefing; Pianificazione interventi di accompagnamento
	AUTORITÀ	Briefing di condivisione e progettazione azioni ( <b>scuola</b> )
9° (09/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Interventi di accompagnamento
	SOCCORRITORI E TECNICI	Supporto in fase di accompagnamento
	AUTORITÀ	/
10° (10/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di sensibilizzazione
	AUTORITÀ	Briefing/riunione di consulenza per la progettazione ( <b>scuola</b> )
11° (11/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali
	SOCCORRITORI E TECNICI	Incontri di presentazione del ruolo (PxP); Pianificazione interventi di accompagnamento
	AUTORITÀ	/
12° (12/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali
	SOCCORRITORI E TECNICI	Partecipazione in fase di sopralluogo
	AUTORITÀ	Telefonata di presentazione (con il parroco)
13° (13/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Interventi di accompagnamento
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Supporto in fase di accompagnamento
	AUTORITÀ	Attività di sensibilizzazione e di <b>mediazione</b> ; Briefing/riunione per progettazione ( <b>scuola</b> ); Defusing
14° (14/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Interventi di accompagnamento

(Segue)



Tabella 1. I report di Amatrice (*Seguito*).

	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; <b>Supporto</b> in fase di accompagnamento
	AUTORITÀ	Attività di sensibilizzazione e di <b>mediazione</b> ; Briefing/riunione per progettazione ( <b>scuola</b> )
15° (15/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Interventi di accompagnamento e attività di ascolto e colloqui psicosociali
	SOCCORRITORI E TECNICI	Pianificazione interventi di accompagnamento; Defusing
	AUTORITÀ	Briefing/riunione per progettazione ( <b>scuola</b> ); Attività di ascolto e colloqui psicosociali
16° (16/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di ascolto e colloqui psicosociali
	AUTORITÀ	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; <b>Mediazione</b> e lavoro di rete
17° (17/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Interventi di accompagnamento
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; <b>Supporto</b> in fase di accompagnamento
	AUTORITÀ	Attività di presenza
18° (18/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	/
	SOCCORRITORI E TECNICI	Debriefing
	AUTORITÀ	Briefing/riunione per progettazione ( <b>scuola</b> ); <b>Mediazione</b> e lavoro di rete con la popolazione
19° (19/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Attività di <b>mediazione</b>
	SOCCORRITORI E TECNICI	/
	AUTORITÀ	Attività di ascolto e colloqui psicosociali; Attività di <b>mediazione</b>
20° (20/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	Interventi di accompagnamento e attività di ascolto e colloqui psicosociali
	SOCCORRITORI E TECNICI	Attività di <b>mediazione</b> sugli accompagnamenti
	AUTORITÀ	/
21° (21/09/2016)	PERSONE SOCCORSE	/
	SOCCORRITORI E TECNICI	/
	AUTORITÀ	/

Terminata una prima analisi dei report, è iniziata una fase di “monitoraggio”, mediante triangolazione dei ricercatori, al fine di far emergere ulteriori osservazioni e/o rilevare incongruenze che in un primo stadio dell’analisi non erano state colte.

### Amatrice (Rieti, Lazio)

#### *La costruzione di una nuova scuola*

L’esperienza di Psicologi per i Popoli – Trentino ODV ad Amatrice la si contestualizza nel campo tecnico della Protezione Civile della Provincia di Trento. La presenza sul campo è iniziata in data 31/08/2016 ed è proseguita fino al 21/09/2016. È proprio in questo contesto che viene messo a punto un modello operativo (si veda Giacomozzi et al., 2017) di affiancamento degli psicologi alle squadre tecniche.

Ad Amatrice la Protezione Civile Trentina aveva l’incarico di progettare e costruire la nuova scuola del paese. Il coinvolgimento nella progettazione di un edificio permette di costruire e fare comunità, specialmente se l’edificio in questione è la scuola, ossia il luogo di socializzazione per eccellenza. Ciò richiede che le parti coinvolte nella progettazione instaurino relazioni di vicinanza e di conoscenza reciproca in chiave interculturale (si veda Mantovani, 2008) così da negoziare i bisogni, le valutazioni e la pianificazione delle attività.

[Una rappresentante della Provincia di Trento] ci ha accompagnate a Rieti per l'incontro presso il Provveditorato dell'istruzione [...] con referente MIUR, docenti della scuola e associazioni. Alla riunione era presente anche un collega di PxP Abruzzo (Note dal report, 05/09/2016).

Ci siamo recate al Campo Lazio dove la Dirigente [...] e la referente MIUR [...] hanno riunito alcuni docenti e molti genitori degli studenti. La riunione doveva servire per conoscere i numeri degli alunni che effettivamente frequenteranno la scuola, ma la situazione è degenerata: i genitori erano più interessati a sapere cosa sarebbe stato della loro situazione abitativa: "Come facciamo a mandare i figli a scuola se non abbiamo un tetto sotto cui dormire?" (Note dal report, 07/09/2016).

Durante la riunione ci è stato chiesto aiuto/consiglio sulla disposizione e la possibilità di ridimensionare le dimensioni del parco giochi dedicato alla scuola materna. Consigliamo ai colleghi che arriveranno di rendersi disponibili per la gestione della disposizione degli arredi interni, sia esteticamente sia didatticamente (Note dal report, 10/09/2016).

Nel contesto di preparazione dell'inaugurazione della nuova scuola di Amatrice emergevano molte criticità di comunicazione tra la popolazione, le autorità scolastiche e i tecnici coinvolti nella progettazione e costruzione dell'edificio. A complicare queste criticità andava ad aggiungersi la presenza dei giornalisti. In questa specifica situazione, lo psicologo dell'emergenza è coinvolto nell'*ascolto*, nella mediazione delle criticità e nella facilitazione di un dialogo che si fa azione mediante la *condivisione* degli spazi.

In mattinata vedo le insegnanti di scuola dell'infanzia. Si presenta l'aula, come predisporre i bambini per i bagni e come arredare l'aula con i giochi offerti. Verso mezzogiorno riunione con la dirigente e altre insegnanti: si hanno i numeri esatti di alunni per aula e si possono predisporre le aule con i banchi giusti. Nel pomeriggio sempre con la dirigente e le insegnanti si parla del loro Futuro (Note dal report, 12/09/2016).

Tuttavia, le azioni condivise non sono risolutive e non ci preservano dalle problematiche legate alla durata della nostra permanenza, pur sempre temporanea. Queste problematiche non sono tali da ostacolare la collaborazione – che in ogni caso veniva accolta con partecipazione dalle autorità scolastiche – ma vanno tenute presenti per la progettazione di futuri interventi.

Mattino. Presenza alla scuola. Colloquio con una docente, in sala insegnanti, interessata al nostro progetto per la scuola, che ho spiegato. Colloquio con psicopedagoga dell'Università dell'Aquila. Anche lui interessato al progetto e disposto a collaborare [...]. Quan-

to al progetto scuola, ho notato che sia la docente sia [lo psicopedagogo] con cui ho parlato [...] hanno accolto con lieve disappunto l'informazione che la permanenza del parlante, come dei colleghi che verranno, è assai limitata nel tempo. Deduzione: un progetto richiede stabilità da entrambe le parti (docenti, genitori e alunni, da una parte, e figure professionali degli psicologi dall'altra). Diversamente non sembra possibile instaurare una relazione proficua (Note dal report, 16/09/2016).

Anche i problemi di carattere strutturale – come l'acqua che filtrava in una delle stanze della scuola (Note dal report, 16/09/2016) perché il tetto era ancora in costruzione – richiedevano il coinvolgimento della figura dello psicologo al fine di mediare il dialogo (Note dal report, 18/09/2016) tra il personale scolastico, i genitori e i tecnici (vigili del fuoco, ingegneri ecc. incaricati di assicurare il funzionamento del nuovo edificio). L'importanza della mediazione dello psicologo stava proprio, da una parte, nel ricompartire una realtà comunitaria già presente, fatta di insegnanti, genitori e alunni, e dall'altra, nell'integrarne una nuova in cui egli stesso entrava a far parte assieme ai tecnici. Tale comunità prendeva forma attorno a un obiettivo, che non trovava sempre tutti concordi, ma predisposti a interagire costruttivamente per un progetto intergenerazionale, *id est* la scuola.

#### *L'accompagnamento alle squadre tecniche*

Ogni giorno, dal campo tecnico della Protezione Civile di Trento, partivano una o, in certi casi, due squadre formate da ingegneri e psicologi. La squadra, una volta giunta in sede di verifica dell'agibilità delle abitazioni, interagiva anche con altri professionisti presenti sul posto; nello specifico gli psicologi facilitavano il dialogo non solo con la popolazione, ma anche con i vigili del fuoco o le forze dell'ordine lì operative.

Con il coordinatore delle squadre degli ingegneri e due suoi tecnici partiamo alle ore 8:00 in direzione Accumoli. Li seguiamo per tutta la mattinata nelle piccole frazioni mentre effettuano i sopralluoghi per la verifica dell'agibilità delle case e delle strutture [...]. Nel pomeriggio cambiamo squadra e ci uniamo a due tecnici ingegneri che effettuano verifiche delle abitazioni private nei pressi del paese di Grisciano. Qui accompagniamo anche noi nella zona rossa i proprietari nella visione delle loro case, il più delle volte distrutte e non agibili (Note dal report, 09/09/2016).

Accompagnando persone e ingegneri si entra in contatto anche con i vigili del fuoco di Pescara che accompagnano sia gli ingegneri che qualche abitante a recuperare alcuni oggetti dalle case. I vigili del fuoco spesso desiderano raccontare anche della loro esperienza di terremotati, esprimono sentimenti di delusione rispetto alla situazione dell'Aquila, apprezzano la nostra presenza nelle situazioni di maggiore tensione e impatto emotivo (Note dal report, 14/09/2016).



[A seguito della] riunione. In molti mi si avvicinano e mi parlano delle criticità: non c'è un'organizzazione che tiene le fila del tutto, gli architetti dell'Emilia Romagna e della Lombardia mi parlano di aver trascorso un'intera giornata ieri senza far nulla, perché avevano preso gli appuntamenti con le famiglie, ma non potevano accedere alle strutture perché non vi erano né vigili del fuoco né polizia municipale per l'accompagnamento (la regola è che la squadra deve essere sempre accompagnata da forze dell'ordine del luogo) (Note dal report, 15/09/2016).

L'importanza di “misurarci” e di ascoltarci con autoriflessività nelle interazioni con altri professionisti (formati in ambiti disciplinari diversi) è la chiave di volta del lavoro di rete. La consapevolezza dei limiti e dei punti di forza delle rispettive discipline – a cui i diversi professionisti sono affiliati – è il muro portante che regge questo modello operativo, in cui l'ascolto, più che la parola, diviene il principale strumento di lavoro. Essendo l'ascolto delle parole, ma soprattutto dei silenzi, l'ingrediente principale del lavoro di rete, dobbiamo chiederci: che cosa possiamo aggiungere a questo ingrediente per esaltarne le potenzialità? Inoltre, se l'ascolto, per essere generativo, richiede ai singoli di decentrarsi dal proprio punto di vista, va da sé che il professionista debba scendere a compromessi con le proprie e altrui emozioni. Per fare ciò ci deve essere un riconoscimento dell'altro da sé.

Di seguito alcune domande guida per tradurre in azione le suddette considerazioni:

- Con chi non sto interloquendo? e perché?
- Le voci di chi non sto ascoltando?
- Quanto pesano le parole dei miei interlocutori sul mio agire?
- quali cambiamenti corporei avverto?
- Che cosa mi muove?
- Sono fondate le interpretazioni che sto facendo?
- Cosa sto proiettando sui miei interlocutori?

Queste domande prendono vita durante il sostegno delle squadre tecniche, ma anche nei momenti di supporto alla popolazione.

#### *Il supporto alla popolazione durante la verifica dell'agibilità delle abitazioni*

Attraverso un lavoro costante di promozione e di facilitazione del dialogo, diveniamo partecipi di una squadra di lavoro che deve essere in grado di operare e di fornire risposte e azioni coordinate (si veda Sphere, 2018). All'interno di tale squadra, sia essa composta da superstiti, soccorritori, tecnici o autorità scolastiche, l'attività di facilitazione del dialogo e di mediazione dello psicologo dell'emergenza sembra essere un elemento fondamentale.

Ci siamo recati verso Illica, paesino di una ventina di abitanti, che da domani, 12/09/2016, saranno spostati dalla tendopoli agli alloggi sulla costa, così è stato deciso dal Comune di Accumuli che sta smantellando le diverse tendopoli. All'entrata del paese c'è un albero genealogico raffigurato a forma di fettuccine di pasta che fuoriescono dalla macchina casalinga: ci sono i cognomi degli abitanti del paese dal 1600 circa a oggi. Abbiamo modo di parlare con alcuni degli abitanti, di farci raccontare il significato di quell'albero genealogico e di ascoltare quelle che un cittadino del posto – superstite ed estratto con i figli e la madre dalle macerie – definisce “favole” (credenze in base alle quali loro si ritenevano al sicuro) in merito al terremoto (Note dal report, 11/09/2016).

Oggi mi sono recata con l'equipe di ingegneri a Grisciano, Comune di Accumuli (Provincia di Rieti). Il paese di Grisciano sorge vicino al fiume Chiarino: in origine era situato al di là del fiume, ma a causa di una alluvione nel 1850 il paese è stato ricostruito dove è attualmente. Molte delle case sono state fatte nella seconda metà dell'800. [...] Dalle conversazioni con le persone emergono alcuni temi portanti tra cui: la casa come testimone di storia intergenerazionale (Note dal report, 12/09/2016).

Accompagno una nuova squadra di ingegneri: c'è da andare a vedere la casa del signor C., 90 anni, accompagnato dalla figlia C. La casa è inagibile, ma non è possibile che entri il signor C.: gli ingegneri mi dicono di no, troppo anziano e rischia di cadere. Allora me lo porto a braccetto nella campagna: mi porta a vedere le sue galline, i piccioni e i suoi conigli. Insieme diamo da mangiare alle galline e a quei due o tre gatti ancora rimasti... Mentre parliamo si avvicina anche la signora P., un'altra anziana del paese che abbraccia il signor C.: “Non ti avevo visto, pensavo non ci fossi più” [...] si commuovono (Note dal report, 15/09/2016).

Nell'incontro con le persone e con i territori da loro abitati, si andava pian piano consolidando nella squadra di lavoro la necessità di sincronizzare le azioni. E questo era evidente quando la squadra aveva di fronte a sé persone che fremevano per il desiderio di sapere e di capire se la verifica dell'agibilità fosse andata a buon fine, benché questa informazione non venisse comunicata sul momento.

## Discussione

### *La rete interdisciplinare e multiprofessionale*

L'ascolto, nel lavoro di squadra, consiste nel saper sostare nei silenzi e nelle parole che scandiscono il linguaggio verbale e non verbale, così da far emergere e promuovere il dialogo interdisciplinare e interculturale. L'ascolto dà vita a uno spazio di riflessione in cui le parole che abitano in noi, una volta

diventate tangibili, possono essere muri portanti in grado di sostenere le incrinature dell'interazione umana.

Le ingegnere hanno finito i loro rilevamenti [...] mi chiedono di accompagnarle al COC di Accumoli. Mi metto a loro disposizione e le accompagno. Mentre gli ingegneri e gli architetti compilano le varie burocrazie [...] mi guardano e cercano di parlare un po'. Si stupiscono che il Trentino metta a disposizione lo psicologo e si complimentano: "Serve proprio avervi nelle varie squadre, così mentre noi facciamo i rilevamenti, voi accogliete il dolore delle famiglie". Rincontro A. e G, architetti dell'Emilia Romagna, che mi chiedono se ci sarò anche nei prossimi giorni. Dico loro che sono a disposizione della squadra del Trentino e quindi non so se domani sarò operativa lì ad Accumoli. Mi dicono che forse sarebbe importante formare un nucleo di psicologi a disposizione delle squadre, così da partire sempre insieme (Note dal report, 15/09/2016).

Accompagnamento delle persone nelle visite di sopralluogo delle abitazioni lesionate con i VVF e gli ingegneri ad Accumoli. Momenti prolungati di attesa per i tempi del completamento delle pratiche burocratiche degli ingegneri [...]. Inizialmente gli ingegneri non erano propensi a includerci nel loro intervento. Questa mattina c'è stato uno scambio che ha permesso poi di lavorare insieme e in maniera integrata (Note dal report, 20/09/2016).

Come si evince da questi estratti conclusivi, il lavoro multidisciplinare e multiprofessionale è stato compreso e apprezzato dai professionisti che ne hanno beneficiato, nonostante alcune resistenze tra un cambio turno e l'altro. Di fatto, viene da chiedersi: come possiamo valorizzare ulteriormente questa prassi? Una possibile risposta, anche per il futuro, sta nel procedere con passaggi di consegne integrati: per esempio, non solo psicologi-psicologi / ingegneri-ingegneri, ma anche psicologi-ingegneri.

## Conclusione e spunti per il futuro

L'interdisciplinarietà e l'ascolto rappresentano due temi significativi su cui verte il lavoro di squadra e l'opera di mediazione attuata dallo psicologo dell'emergenza. In base alle nostre esperienze e ai dati riportati nel presente lavoro emerge come la figura dello psicologo sia stata apprezzata su vari piani (vittime primarie e secondarie) e abbia portato benefici nelle differenti professionalità coinvolte.

Le attività di mediazione sono state sempre più frequenti e strutturate al susseguirsi dei vari turni, segno che la presenza continuativa e prolungata della figura dello psicologo è necessaria per il raggiungimento di una migliore conoscenza del "sistema naturale" e per creare e consolidare così quel dialogo fra il sistema naturale stesso e il "sistema esperto".

L'importanza della mediazione operata dallo psicologo sta, da un parte, nel consolidare una realtà comunitaria già presente (insegnanti, genitori e alunni) e, dall'altra, nell'integrarne una nuova, in cui egli stesso è entrato a far parte assieme

alle squadre tecniche. Tale comunità si è così strutturata attorno a un obiettivo concreto che ha visto interagire costruttivamente le varie figure nella prospettiva di un progetto comune: la costruzione della scuola.

Aspetto fondamentale nel lavoro interdisciplinare dello psicologo è stato la capacità di “misurarsi” e di “ascoltarsi” grazie all’autoriflessività che ha guidato costantemente le interazioni con gli altri professionisti coinvolti.

L’attività di ascolto ha rappresentato lo strumento principale del lavoro psicologico: ascolto dell’altro, delle sue parole, ma soprattutto dei suoi silenzi. La capacità di ascolto richiede infatti varie abilità che si esplicano attraverso il porre domande chiarificatrici, il parafrasare affermazioni, l’esplicitare e il verbalizzare le emozioni altrui, il rivolgere domande aperte per sostenere la comprensione di messaggi confusi o incoerenti (Young et al., 2004).

Come potrà essere valorizzata in futuro l’interdisciplinarietà che si è venuta a creare? Come possiamo pensare di strutturare tale prassi? Pensiamo che in futuro potrebbero esserci utilissimi passaggi di consegne integrati, non solo all’interno della stessa categoria professionale (per es., psicologo-psicologo, ingegnere-ingegnere), ma anche fra categorie professionali diverse (per es., psicologi-ingegneri).

Per promuovere la comunicazione fra istituzioni e popolazione, o fra un’istituzione e l’altra, l’abilità di ascolto e l’interdisciplinarietà diventano quindi fondamentali per consentire la collaborazione fra i diversi attori coinvolti e per l’individuazione di strategie e soluzioni funzionali a vari livelli. A questo proposito, le nostre raccomandazioni sono le seguenti.

- Per le vittime primarie: supporto psicosociale alla popolazione nei momenti che seguono una maxiemergenza, così come nella nostra esperienza abbiamo avuto la possibilità di sostenere le persone durante le verifiche di agibilità delle dimore.
- Per le squadre tecniche: offerta di supporto, affiancandole durante le verifiche di agibilità, per permettere loro di svolgere le proprie funzioni sollevandole dal carico emotivo e psicologico che la presenza dei proprietari implica.
- Per le istituzioni/autorità (scuola e comune): mediazione, consulenza e sensibilizzazione per la realizzazione di progetti collettivi.

Mediante il dialogo costruttivo, tutte queste attività favoriscono lo sviluppo di un ambiente adattivo, in cui lo psicologo stesso assume un ruolo di “facilitatore”, mediando fra i bisogni dei vari attori coinvolti, e agisce in funzione di un obiettivo comune e condiviso: il benessere della popolazione e delle istituzioni.

*Benedetta Giacomozzi, Ingrid Tere Powell e Gina Riccio, Psicologi per i Popoli – Trentino ODV*

### Sitografia

<http://terremoti.ingv.it/it/ultimi-eventi/1001-evento-sismico-tra-le-province-di-rieti-e-ascoli-p-m-6-0-24-agosto.html>

<http://www.protezionecivile.gov.it/attivita-rischi/rischio-sismico/emergenze/centro-italia-2016>

## Bibliografia

- Alexander D.A. (1993), *The piper alpha oil disaster*. In J.P. Wilson e B. Raphael (a cura di), *International handbook of traumatic stress response syndromes*, Plenum Press, New York.
- Axia G., Scrimin S. e Tremolada M. (2004), *Basi teoriche per la psico-oncologia pediatrica*. In G. Axia (a cura di), *Elementi di psico-oncologia pediatrica*, Carocci, Roma, pp. 21-47.
- Axia G. (2006), *Emergenza e psicologia*, Il Mulino, Bologna.
- Brofenbrenner U. (1979), *The Ecology of Human Development*, Harvard University Press, Cambridge. Trad. it. (1986), *Ecologia dello sviluppo umano*, Il Mulino, Bologna.
- Cocco G. e Tiberio A. (2005), *Lo sviluppo delle competenze relazionali in ambito socio-sanitario. Comunicazione, lavoro di gruppo e team building*, F. Angeli, Milano.
- Davies C. (1999), *Reflexive ethnography: a guide to researching selves and others*, Routledge, London, GBR.
- Galliano D. e Ranzato L. (2019), *Sinossi delle attività e competenze degli psicologi dell'emergenza in riferimento alle normative della Protezione Civile, alle linee guida delle agenzie internazionali dell'ONU (IASC-WHO) e del NCTSN, e alle indicazioni del Consiglio Europeo e dell'Ordine degli Psicologi*, "Rivista di psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria", 21, pp. 6-27.
- Giacomozzi B., Marsili M., Powell I.T., Riccio G. e Vasselli I. (2017), *Nuove frontiere dell'operatività nelle maxi-emergenze: l'affiancamento dello psicologo alle squadre tecniche*, "Rivista di psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria", 17, pp. 16-34.
- FEMA (1994), *Community emergency response team: Participant handbook*, a publication of FEMA, Emergency Management Institute and the National Fire Academy.
- Mantovani G. (2008), *Intercultura: la differenza in casa*. In G. Mantovani (a cura di), *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, Carocci, Roma, pp. 17-31.
- Pietrantoni L. e Prati G., (2009), *Psicologia dell'emergenza*, Il Mulino, Bologna.
- Pietrantoni L. e Ranzato L. (2016), *Area di pratica professionale Psicologia dell'emergenza. Lo Psicologo dell'emergenza*, Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi.
- Santinello M. e Vieno A. (2013), *Metodi di intervento in psicologia di comunità*, Il Mulino, Bologna.
- Sbattella F. e Tettamanzi M. (2013), *Fondamenti di psicologia dell'emergenza*, F. Angeli, Milano.
- Sphere Project (2018), *The sphere handbook. Humanitarian charter and minimum standards in humanitarian response*, Short Run Press Ltd., United Kingdom.
- Weisner T.S. (1984), *A cross-cultural perspective: Ecocultural niches of middle childhood*. In A. Collins (a cura di), *The elementary school years: Understanding Development During Middle Childhood*, National Academy Press, Washington, D.C., pp. 335-369.
- Weisner T.S. (1998), *Human development, child wellbeing, and the cultural project of development*. In D. Sharma e K. Fisher (a cura di), *Socio-Emotional development across cultures. New directions in child development*, Jossey-Bass, San Francisco, pp.69-85.
- Weisner T.S. (2002), *Ecocultural pathways, family, values, and parenting*, "Parenting: Science and Practice", 2(3), pp. 325-334.
- Young B.H., Ford J.D., Ruzek J.I., Friedman M.J. e Gusman F.D. (2004), *L'assistenza psicologica nelle emergenze. Manuale per operatori e organizzazioni nei disastri e nelle calamità*, Erickson, Trento.