

Valentina Teristi

Analisi della dimensione emozionale negli interventi in emergenza. Uno studio esplorativo sul comando provinciale dei vigili del fuoco di Pisa

Riassunto

Le emozioni costituiscono una dimensione importante nelle professioni d'aiuto ma molto spesso rimangono in secondo piano per lasciare spazio all'aspetto tecnico del mestiere. Questo lavoro deriva da una raccolta di testimonianze dei vigili del fuoco impegnati in varie situazioni e vuole fare scaturire una riflessione su quanto l'aspetto emozionale possa mutare soprattutto in base all'età, all'esperienza lavorativa e al fatto che si affronti un evento ordinario oppure straordinario. I più giovani e i più inesperti sono quelli che lasciano trapelare più intensamente gli aspetti emotivi, mentre i più anziani e veterani possiedono strumenti più efficaci per distaccarsi dall'impatto delle emozioni. Comunemente si ritiene che gli eventi più ricchi emotivamente siano le maxiemergenze, che sono eventi straordinari, mentre la ricerca mette in luce altro. Gli elementi che colpiscono maggiormente sono legati a scenari inconsueti, che sono caratteristici sia di eventi ordinari che di eventi straordinari; così, anche un evento ordinario può diventare straordinario. Un elemento degno di attenzione è la vulnerabilità nei confronti dei bambini, che emerge in maniera trasversale rispetto all'età. Inoltre, la figura dello psicologo sembra importante in emergenza e viene messa in risalto da alcuni vigili del fuoco che si sono trovati ad affrontare momenti difficili.

Parole chiave: emergenza, professioni d'aiuto, vigili del fuoco, emozioni, coping.

Abstract

Emotions are a key dimension in helping professions, but they often appear less important than the technical aspects. This work begins with a collection of declarations from firefighters working in various situations and aims to stimulate reflection about how the change of emotional aspects depends mainly on age, job experience and the ordinary or extraordinary nature of the context. Inexpert and younger firefighters express emotions with more intensity whereas the expert ones have more effective tools to keep emotional impact at distance. We often think that maxi-emergencies, that are extraordinary events, are richer in emotions than the other events, but the research gives different results about this. The most striking elements are those linked to unusual scenarios, that are typical of extraordinary events as well as of ordinary ones: so, even an ordinary event may become an extraordinary event. A noteworthy fact emerging from this work is the vulnerability to children, which is present at every age. Moreover, there is a remark on the importance of psychologists in emergency areas, and some firefighters who had to cope with very difficult situations emphasize their role.

Key words: emergency, helping professions, fire-fighters, emotions, coping.

Le emozioni appartengono a una dimensione soggettiva. Ognuno di noi le esperisce in una maniera che è diversa da quella di chiunque altro, anche se la base fisiologica di attivazione del sistema emotivo rimane comune a tutti gli esseri umani. Quando ci troviamo in situazioni di emergenza proviamo delle emozioni solitamente di ansia, paura, nervosismo e quant'altro, e tali emozioni vengono immagazzinate nelle strutture cerebrali della memoria. Il nostro cervello attiva due distinti sistemi di memoria relativa alle emozioni: quello dell'amigdala e quello dell'ippocampo e del lobo temporale (Axia, 2006). Il primo è reattivo e mette in atto comportamenti difensivi programmati come l'immobilità dell'organismo, la lotta e la fuga; produce i cosiddetti ricordi caldi, accompagnati da attivazione fisiologica. Il secondo attiva il pensiero e quindi le azioni pianificate, per questo è il magazzino dei ricordi freddi, evocati senza alcun tipo di coinvolgimento fisiologico.

Il mondo delle emozioni è molto complesso: alcuni studi riferiscono che le reazioni emotive e cognitive degli operatori del soccorso risultano dinamiche anziché statiche in base allo sviluppo dell'intervento (Pietrantonio e Prati, 2009) e, ancora, numerose ricerche hanno dimostrato come il mondo emotivo e i sistemi deputati alla razionalità si compenetrino fortemente a vicenda (Sbattella, 2009).

Data l'importanza che acquisisce la gestione delle emozioni, e soprattutto la gestione dello stress, negli ambienti del soccorso, la caserma dei Vigili del Fuoco di Pisa è diventata partner di un progetto insieme al Gruppo di chirurgia d'urgenza di Pisa, il Pisa Advanced Response Team in Emergency/PISARTE. Il Gruppo di chirurgia d'urgenza per interventi di protezione civile è un'associazione di volontariato sorta nel 1985, i cui soci sono medici, infermieri, tecnici e amministrativi dell'azienda ospedaliero-universitaria pisana. L'associazione lavora in sinergia con le istituzioni preposte all'organizzazione dei soccorsi. Nell'ambito della richiesta da parte del Consiglio Europeo nel dicembre 2007 (Decisione 2008/73/EC) alla protezione civile europea di coordinarsi con gli altri moduli di protezione civile, il progetto PISARTE si pone l'obiettivo di testare la capacità di risposta rapida di due moduli: il modulo posto medico avanzato con sala operatoria (AMP-S) e il modulo di ricerca e salvataggio urbano (USAR). Il PISARTE si occupa anche di formazione su aspetti psicologici, soprattutto sullo *stress management*, e sembra sia in corso, con modalità ancora da definire e con la speranza di un successo, un processo di inserimento di figure specialistiche, quali lo psicologo, nella caserma dei vigili del fuoco di Pisa, essendo questa tra i beneficiari del progetto. La figura dello psicologo diventa significativa se inserita all'interno dell'ambiente dei soccorsi, perché viene messa nella condizione ideale per conoscere il cuore dell'organizzazione, il modus operandi dei soccorritori e ogni sorta di difficoltà che può nascere sul lavoro; ciò diventa indispensabile per poter intervenire con i soccorritori, qualora fosse opportuno, in maniera competente ed empatica. L'idea della presente indagine nasce durante il tirocinio del Master in psicologia dell'emergenza, svoltosi presso la caserma dei VVFF di Pisa, dalla volontà di approfondire la conoscenza dello spettro emotivo con il quale i pompieri affrontano il loro lavoro.

Metodologia

Il Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Pisa è costituito dalla sede centrale di Pisa, da quattro distaccamenti permanenti (Pisa Aeroporto, Saline di Volterra, Cascina e Castelfranco di Sotto), da due distaccamenti stagionali (Base Nautica-Marina di Pisa e S. Piero a Grado) e da cinque distaccamenti volontari (Lari, Ponsacco, Vecchiano, Pontedera, Larderello). I setting utilizzati per la raccolta delle testimonianze sono state le varie sedi e i partecipanti hanno collaborato durante i turni di servizio; questo ha comportato che si sviluppasse il lavoro in un ambiente non sereno dal punto di vista della concentrazione necessaria per descrivere le esperienze, dal momento che gli operatori risultavano distratti da diversi elementi (per es., lo squillo del telefono). Fortunatamente, però, per tutte le squadre coinvolte nella ricerca non ci sono state partenze durante l'esecuzione del compito. Per la raccolta dati sono stati impiegati circa due mesi, agosto e settembre 2009.

Il campione è composto da 42 vigili, 41 maschi e 1 femmina, di età compresa tra i 22 e i 54 anni; relativamente allo stato civile dei soggetti, 30 sono coniugati, 3 convivono, 1 è fidanzato, 2 sono divorziati, 1 è divorziato e ha iniziato una nuova convivenza, 2 dichiarano di essere liberi; 6 di loro non hanno figli, 16 ne hanno uno, 17 ne hanno due, 1 ne ha tre; 19 hanno frequentato la scuola fino alle medie inferiori, 18 fino alle medie superiori, 1 è laureato; gli anni di servizio vanno da un minimo di 12 a un massimo di 37 (questi dati si riferiscono ai 40 vigili in servizio permanente, gli unici 2 volontari che hanno partecipato all'indagine hanno al loro attivo rispettivamente 3 e 7 anni di servizio). È stata somministrata un'intervista semistrutturata in cui si chiedeva ai partecipanti di descrivere le emozioni provate alla partenza e al rientro da un intervento, una maxiemergenza; infine è stato loro richiesto di raccontare un'esperienza che li aveva colpiti emotivamente. I partecipanti potevano scegliere di rispondere alle domande, di raccontare un'esperienza o di fare entrambe le cose. Nel racconto libero sono state rievocate emozioni relative a eventi come il terremoto a L'Aquila del 6 aprile 2009, il disastro ferroviario di Viareggio del 29 giugno 2009 dove i pompieri pisani sono stati coinvolti appena qualche minuto dopo il fatto per portare aiuto ai colleghi di Viareggio, l'incendio sulla Moby Prince del 10 aprile 1991, il terremoto in Umbria e nelle Marche del 26 settembre 1997, un caso di omicidio e poi suicidio dell'omicida, una frana, crolli di palazzine, inondazioni varie. È stato comunicato che la partecipazione era facoltativa, per evitare che i partecipanti si sentissero sotto scrutinio o rispondessero in maniera obbligata.

Si tratta quindi di uno studio qualitativo. L'analisi dei testi è stata condotta attraverso il programma per l'elaborazione qualitativa dei dati Atlas.ti. Tale elaborazione ha le sue basi nella *grounded theory* (Glaser e Strauss, 1967), metodologia che nasce nell'ambito della ricerca sociologica allo scopo di interpretare i processi sottesi a un determinato fenomeno; fa parte delle tecniche di ricerca qualitativa e i suoi assunti si basano sugli studi sociologici e sull'interazionismo simbolico. L'osservazione e l'elaborazione procedono di pari passo in un'interazione continua, dove il ricercatore scopre la teoria nel corso della ricerca e preferibilmente dovrebbe ignorare la letteratura sociologica sull'argomento per non esserne condizionato.

Risultati e discussione

L'uso dei codici

Seguendo il programma Atlas.ti, sulla base dei termini utilizzati nelle testimonianze vengono formulati i codici che rappresentano i concetti espressi dai partecipanti. Un codice è una piccola parte di testo (possono essere uno o più termini) che rimanda a un'altra breve parte di testo che esprime un determinato concetto. Lo stesso codice verrà usato per indicare tutte quelle parti di testo che esprimeranno il medesimo contenuto semantico. Dopo avere identificato i codici, questi vengono messi in collegamento tra loro, facendo emergere così alcune relazioni tra le emozioni. Il legame che viene individuato tra due codici viene definito dal ricercatore. Nei testi sono stati identificati 41 codici e sono emersi 4 tipi di relazioni:

1. reciprocità (associazioni o correlazioni)
2. causa-effetto
3. appartenenza
4. contraddizione.

Nel primo tipo di relazione, due codici sono spesso presenti contemporaneamente: quando è presente uno si associa generalmente anche l'altro; nel secondo tipo, la presenza di un codice è la causa del verificarsi di un altro codice; nel terzo tipo, un codice può appartenere a un altro codice; nel quarto, due codici possono essere presenti in uno stesso concetto ma contraddirsi. Sono emersi codici che riguardano le emozioni relative a interventi ordinari, alle maxiemergenze e agli interventi che hanno colpito di più, ma riguardano anche la preparazione professionale e il rapporto tra i colleghi.

Eventi ordinari ed eventi straordinari

Un evento ordinario è un evento che riguarda uno schema ben definito nella mente, un qualcosa che ci si aspetta di trovare, che fa parte della routine, per esempio un incidente stradale o l'incendio di una casa. Un evento straordinario si caratterizza per lo scenario inusuale dove si è chiamati a operare, magari allontanandosi da casa per giorni, con orari di lavoro intensi e continuativi (maxiemergenza in Abruzzo), oppure si caratterizza per un alto rischio per la vita (come per l'esplosione a Viareggio), oppure può essere carico emotivamente poiché si soccorrono persone care o amiche in un frequente incidente di auto e l'operatore può essere coinvolto personalmente; quindi l'evento straordinario non riguarda solo le maxiemergenze. Nelle interviste, un elemento interessante è stato il racconto libero, dove i pompieri hanno parlato dell'evento che li aveva maggiormente colpiti durante la carriera ed è risultato che l'impatto emotivo poteva verificarsi tanto in uno scenario

ordinario quanto in uno straordinario come le maxiemergenze. L'impatto emotivo è causato da una serie di elementi inaspettati, non considerati in partenza; e questo può verificarsi sia su uno scenario sismico di grande portata che su un incidente stradale, più frequente di un sisma. Dai risultati ottenuti, quindi, si potrebbero suddividere anche le emozioni in *ordinarie* e *straordinarie*, che non corrispondono rispettivamente ad eventi ordinari e straordinari. Può capitare che i pompieri si ritrovino su un *semplice* scenario ordinario ma a vivere un'esperienza emotivamente straordinaria (per es., su un incidente stradale all'uscita di una discoteca, evento comune, riconoscere il proprio figlio tra le lamiere, evento inaspettato); oppure può succedere che si ritrovino a operare su un evento straordinario e a non sperimentare un carico emotivo negativo. Comunque dalle interviste emerge una differenza di base tra le emozioni vissute in un intervento ordinario e quelle vissute in maxiemergenza.

Negli interventi ordinari

Un elemento rilevante identificato è la serenità, soprattutto sull'intervento ordinario. "Serenità" si riferisce alla tranquillità con cui ci si avvicina al lavoro; allo stato mentale conseguente a un giudizio positivo dell'operatore su quello che fa, a una condizione di calma. La serenità d'animo deriva da una buona preparazione tecnica alle spalle. Nei momenti critici, avere una buona padronanza degli strumenti di lavoro e una completa conoscenza dei protocolli da usare diventa fondamentale per operare con sicurezza e disinvoltura. La paura si oppone alla concentrazione. Può capitare che inizialmente le informazioni sull'evento portino a giudicare l'evento come *di ordinaria amministrazione* e quindi ad affrontarlo con una certa serenità, ma durante il tragitto quando le informazioni si dipanano dall'incertezza iniziale e si delinea una situazione più rischiosa di ciò che si era pensato, il morale cambia: subentrano paura, tensione, attivazione; per non cedere alla paura l'operatore si appella alla concentrazione e, di conseguenza, si distacca emotivamente. Alla partenza dalla sede un evento viene classificato in base alle informazioni iniziali provenienti dalla sala operativa ma poi, all'arrivo della squadra sul posto, l'evento può risultare diverso dall'idea che la squadra si era fatta in principio; per questo, lo stato d'animo varia dal momento della partenza al momento dell'arrivo, quando viene appurata la gravità dell'evento. In genere, quando l'intervento viene prima classificato e poi confermato come ordinario, prevale uno stato di serenità, sia alla partenza che al rientro.

Negli interventi straordinari di maxiemergenza

Diverse le reazioni emotive quando ci troviamo nelle maxiemergenze (L'Aquila 2009) poichè alla partenza si presentano attivazione fisiologica, preoccupazione, concentrazione, curiosità ma anche serenità e voglia di impegnarsi a portare soccorsi alla popolazione; al rientro si presentano

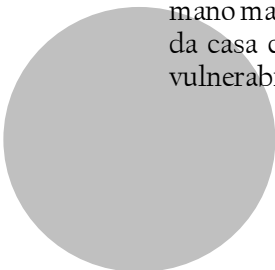
reazioni di stress e stanchezza fisica ma anche esperienze di accrescimento professionale e coinvolgimento emotivo. Si sviluppano sentimenti di impotenza, dolore profondo, tristezza, rabbia, paura, sensibilità verso bambini e ragazzi e un attaccamento profondo per i familiari o le persone care dalle quali i pompieri rimangono lontani per molto tempo. Inoltre, c'è il ricorso a strategie di coping centrate sulla persona e sul supporto sociale, inteso come supporto dei colleghi e dei familiari (coniuge, figli, genitori), sull'umorismo e sul distacco emotivo. Gli stati d'animo sereni sono a volte concomitanti con una certa preoccupazione: questo si verifica maggiormente quando ci si deve allontanare per diversi giorni poichè la partenza, se non sono i primi giorni di emergenza, viene affrontata con calma e tranquillità ma il pensiero va alla famiglia privata del proprio sostegno materiale e morale. Nei momenti difficili e lontani da casa, i pensieri si dirigono verso il coniuge o compagno/a e la fine delle missioni è caratterizzata precipuamente dalla gioia di abbracciare di nuovo i propri cari. Soprattutto i figli sono oggetto di preoccupazione. Il supporto dei colleghi scaturisce da un rapporto di fiducia con loro e dalla consapevolezza di essere ben integrati in un gruppo con il quale è possibile condividere emozioni e pensieri relativi a un intervento difficile. La ricerca del supporto è favorita dalla gravità dell'evento affrontato e dal coinvolgimento emotivo che questo ha suscitato: in Abruzzo (terremoto del 2009), dopo l'estrazione di una ragazza morta sotto le macerie e dopo il taglio di una ciocca di capelli richiesto dalla madre, la squadra si è riunita sfogandosi in un pianto.

Negli altri interventi straordinari

L'incertezza di ciò che si potrà incontrare sul luogo dell'evento e, successivamente, la consapevolezza di rischiare la vita generano paura, che deve essere contenuta richiamando il pensiero al proprio dovere che genererà pertanto concentrazione. Dal racconto dell'autista che si stava dirigendo a Viareggio nella notte del 29 giugno 2009: "Durante il tragitto, ascoltando le comunicazioni via radio, ho percepito una scossa di paura, quando sono riuscito a capire quanto era accaduto (solo vedendo la palla di fuoco in località Torre del Lago) per un attimo ho sollevato il piede dall'acceleratore della botte". Un evento pensato come ordinario in partenza (un incendio alla stazione di Viareggio) suscita emozioni *straordinarie* al rientro (un treno incendiato, in parte esploso, carico di gpl che avrebbe potuto continuare a esplodere e mettere in pericolo anche la propria vita). L'emozione della paura, in questi casi, affiora anche nei veterani del mestiere. Generata prima dal *non sapere esattamente cosa si troverà sulla scena* e poi dalla consapevolezza del rischio, essa si è nascosta dietro alla concentrazione sulle operazioni di spegnimento e salvataggio; se i vigili avessero pensato di operare su una mina che avrebbe potuto esplodere da un momento all'altro, avrebbero lasciato un pericoloso campo d'azione alla loro parte emozionale, con conseguenze disastrose per l'esito dell'intervento e per loro stessi. La paura è collegata a uno stato di tensione e di attivazione fisiologica; si associa ad altre emozioni negative come

la rabbia, l'impotenza, la tristezza. Concentrarsi in certi frangenti diventa dispendioso, i vigili del fuoco riferiscono di non essere consapevoli sul momento della propria parte emotiva perchè bombardati da una ricca serie di elementi e stimoli esterni. Quando è richiesta un'alta concentrazione, il flusso delle emozioni deve essere necessariamente bloccato; questa importante strategia di coping, il distacco emotivo, consente di attivarsi costruttivamente e di impegnarsi a dare il meglio di sè. Sostanzialmente, da quando suona la campanella per la partenza, la mente si concentra per applicare il protocollo con disinvoltura; se l'evento riguarda l'apertura della serratura di una porta, ci si può permettere una battuta e la creazione di un clima sereno. Più l'evento assume caratteristiche critiche, più l'emozione viene tenuta a bada. Il fenomeno viene riportato come ovvio dai vigili, perchè altrimenti sarebbe un grosso impedimento per il lavoro; essi affermano che *non possono permettersi* di fare diversamente e per questo si crea uno scudo protettivo che li accompagna nel tempo e li aiuta ad affrontare situazioni rischiose o dolorose, come leggiamo nella seguente testimonianza: "Ho avuto un colpo secco allo stomaco ma ho dovuto continuare ad avere la mia scorza dura per dare forza alla ragazza e alla madre...". L'esperienza del dolore viene condivisa con la squadra, sul posto o al rientro. Il dolore amplifica il senso di appartenenza: gli operatori, sfogandosi l'uno con l'altro, rafforzano la coesione all'interno della squadra; condividono un momento intenso che li unirà più solidamente l'uno all'altro. L'esperienza di Viareggio (2009) ha fatto emergere anche polemiche relative alla percezione dello stipendio: per alcuni è troppo basso, considerata l'esposizione di un vigile del fuoco al rischio per la vita, a volte anche molto alto, durante la carriera.

Tra gli eventi raccontati liberamente, sono frequenti quelli che vedono coinvolti minori. L'aiuto offerto a bambini e ragazzi, tra i più indifesi, e identificati con i propri figli, porta a percepirsi migliori e a sentirsi molto utili. La sensibilità verso i minori è molto spiccata e contribuisce ad avere una buona considerazione di sè; nella descrizione del soccorso a bambini compaiono espressioni e termini relativi a un evidente stato di felicità, quando l'intervento ha avuto successo, e a un abbattimento profondo in caso contrario. L'identificazione frequente delle vittime minorenni con i propri figli sviluppa una forte sensibilità verso di loro: come possiamo vedere dai dati, 34 partecipanti dichiarano di avere almeno un figlio. In una testimonianza viene sottolineata a penna l'età di una bambina deceduta in uno sterminio di famiglia (il padre ha ucciso la moglie e la figlia e poi si è suicidato), avente all'epoca dei fatti l'età della figlia del pompiere coinvolto. Inoltre, anche le coincidenze su un intervento rinforzano l'identificazione e fissano nella memoria scene d'impatto, come nella seguente testimonianza che racconta di una famiglia ritrovata sotto il fango di un'alluvione: "I bambini stringevano in mano matite e macchinine. Ne sono rimasto molto scioccato perchè ero partito da casa che i miei bambini stavano giocando con matite e macchinine". Tale vulnerabilità è una delle cause di alta attivazione fisiologica.



La percezione di se stessi e il rapporto tra colleghi

I pompieri dimostrano una buona autostima e soddisfazione di sé e per il lavoro, e ciò è indice di un buon operato di squadra e di una completa formazione professionale; affrontano il lavoro con serenità e poiché i turni vengono effettuati sempre con i soliti colleghi in squadra, la fiducia e la confidenza si rinforzano nel tempo. Ogni turno ha le sue caratteristiche che si sviluppano in base alla personalità dei singoli membri, per cui c'è il gruppo più scherzoso, il gruppo più serio e riservato, il gruppo più tranquillo. Sono emerse difficoltà di espressione di emozioni da parte di alcuni partecipanti ovvero non sono state trascritte emozioni nonostante la richiesta della consegna; alcuni hanno parlato della necessità di un sostegno psicologico in caserma da parte di specialisti e, in pochi casi, sono stati riferiti sentimenti di angoscia e di insoddisfazione di sé.

Il codice *immagine positiva di sé* racchiude i concetti di gratificazione, soddisfazione di sé come persona, soddisfazione lavorativa, consapevolezza di aver dato il meglio di se stessi e di aver lavorato bene. *Senso di appartenenza* si riferisce all'appartenenza alla propria squadra che è sempre la stessa negli anni, essendo i turni di lavoro organizzati secondo una modalità condivisa a livello nazionale (turni A, B, C e D). Per questo si crea affiatamento, fiducia e rispetto tra colleghi. Ci si sente come in una famiglia e vengono condivisi sia i momenti di scherzo che i momenti di dolore. La fiducia verso i colleghi permette di riferire al gruppo le emozioni forti vissute in un intervento; importante anche il confronto, che favorisce l'aumento del bagaglio professionale, così come la riflessione sulle proprie abilità, relativamente a un successo o a un fallimento dell'intervento. Il supporto dei colleghi diventa un'importante e diffusa strategia di coping, così come anche l'umorismo.

L'umorismo è fondamentale in caserma e ha due funzioni: serve a sdrammatizzare gli eventi crudi e tiene compagnia durante le ore di attesa in sede, in condizioni di serenità d'animo. Quando dilaga, l'umorismo scioglie la tensione e la concentrazione, sempre che compaia all'interno di un rapporto di fiducia e coesione con i colleghi. Anche la battuta di umorismo nero viene fatta quando si ha la sicurezza di essere nel momento giusto, nel posto giusto, con le persone giuste ovvero con i colleghi che l'accettano.

Essendo parte di una famiglia che lavora bene, gli operatori si sentono orgogliosi e sicuri di se stessi. Sentirsi parte di un gruppo crea un'identità che favorisce un'immagine positiva di sé. L'orgoglio nasce dal fatto che le persone vedono nel pompiere *colui che può salvarle* e questo sentimento può associarsi a un'attivazione fisiologica; i pompieri possono provare orgoglio di sé quando sono risolutivi in situazioni drammatiche o quando hanno compiuto il loro dovere: ciò innalza l'autostima. Codici relativi al morale basso, alla percezione di problemi fisici, all'esito negativo dell'intervento e alla percezione di uno stipendio basso contrastano con *immagine positiva di sé*, ma gli operatori dimostrano di sapere valorizzare le proprie qualità anche nei momenti di difficoltà fisica e psicologica.

Conclusioni

Come è stato espresso dai partecipanti, ogni esperienza è unica: non è mai uguale alle altre e ognuno la vive attraverso i propri sensi e con la propria storia. Possiamo definire "straordinario" un evento se questo è caratterizzato da un elevato rischio per la vita, da elementi nuovi o inaspettati oppure richiede un cambiamento delle proprie abitudini di vita per un certo periodo di tempo; una situazione che esula dallo schema classico atteso quotidianamente durante i turni di servizio. Se la situazione è ben definita dall'inizio e si sviluppa fino al rientro come una situazione di ordinaria amministrazione, lo stato d'animo è sereno, sicuro, preparato, concentrato, dedito alla discussione per migliorare professionalmente; l'aspetto emozionale è tenuto a bada dall'esperienza e dalla routine. Se la situazione non è subito chiara, si presentano tensione e attivazione; presa visione dello scenario, se l'intervento risulta ordinario, allora non prevalgono emozioni intense ma se invece siamo di fronte a un evento straordinario, le emozioni emergono o vengono nascoste con professionalità: la preparazione tecnica e gli strumenti da usare permettono di prendere distanza dall'evento.

Uno studio di Carol S. North e collaboratori (2002) sul disastro a Oklaoma City, condotto sul personale dei vigili del fuoco, ha evidenziato come siano frequenti le emozioni di rabbia per quanto accaduto, soprattutto se riguarda i bambini. Anche Sbattella, nel lavoro con i soccorritori sanitari (Sbattella e Pini, 2004), sottolinea l'intenso coinvolgimento con i bambini, soprattutto se feriti gravemente. In un articolo per il National center for PTSD, Bruce H. Young e collaboratori mettono in chiara evidenza quali siano i più frequenti rischi a livello emozionale per i soccorritori, citando il disastro al World trade center: sentimenti transitori di shock, paura, afflizione, rabbia, risentimento, colpa, vergogna, impotenza, perdita di speranza, ottundimento emozionale. La buona immagine di sé emersa tra i pompieri deriva anche dalla conoscenza e dalla sperimentazione di tecniche per fronteggiare le emozioni negative. L'umorismo, come già esposto, può essere considerato una tecnica di fronteggiamento di situazioni critiche. Moran (1990) osserva che l'umorismo serve a quell'operatore che maschera preoccupazione o paura perchè appartenente a una cultura che dissuade dall'espressione delle emozioni. Il distanziamento emotivo si verifica in condizioni particolarmente emotigene e di forte impatto. I pompieri hanno riferito di attuare strategie centrate su di sé e sull'ambiente (supporto dei colleghi e dei familiari). Prati, Palestini e Pietrantonì (2009) in uno studio con 118 e vigili del fuoco hanno trovato che le strategie maggiormente utilizzate sono quelle centrate sul problema. Secondo uno studio di De Filippo (2005), tra le più frequenti strategie di fronteggiamento dello stress psicolavorativo c'è il ricorso al sostegno fra pari. Ad alcune tradizionali strategie di coping ritualizzate nel gruppo se ne stanno aggiungendo altre in cui è riconosciuta la propria vulnerabilità psicologica con conseguente richiesta di un aiuto psicologico a un professionista (Pietrantonì et al., 2008) e l'importanza della psicologia in caserma è stata riconosciuta anche da alcuni pompieri di Pisa. Alcune delle emozioni provate in interventi straordinari sono simili a quelle riscontrate da De Soir (1998) dopo un evento

traumatizzante: sensazione di impotenza, dolore, rabbia. Le reazioni emotive e cognitive degli operatori dell'emergenza non sono statiche ma dinamiche, sulla base dell'evoluzione dell'intervento (Pietrantonio e Prati, 2009); nello studio su Pisa abbiamo visto come gli stati d'animo mutino se consideriamo una partenza piuttosto che un rientro, o se si interviene su uno scenario ordinario piuttosto che su uno straordinario o se alla partenza si ha l'idea di trovare una situazione che sul posto poi si rivela molto più critica di quanto si era ipotizzato (esplosione a Viareggio). Alcune delle situazioni emotive descritte nelle testimonianze potrebbero provocare lo sviluppo di traumi. Dobbiamo necessariamente considerare, però, il processo di estinzione della risposta emotiva (Axia, 2006), l'azione delle strategie di coping associate da anni e i fattori individuali di personalità come predittori di reazioni traumatiche (Regehr et al., 2000). Secondo questo ultimo studio, le persone più insicure, con mancanza di controllo e con atteggiamenti di alienazione dagli altri sarebbero più a rischio di sviluppare sintomi depressivi e da stress post-traumatico in seguito a un evento critico. Inoltre, una ricerca di Bonanno (2004) ha rivelato che le persone dotate di buone strategie di coping per affrontare eventi stressanti e intensi vengono definite fredde e insensibili, piuttosto che enormemente resilienti. Anche se resilienti, in momenti critici persino gli operatori esperti non si desensibilizzano mai tanto da rimanere indifferenti di fronte a morti violente di massa o a bambini in pericolo (Bruce H. Young, 2004). Regehr et al. (2003) hanno messo a confronto nuove reclute di pompieri con pompieri veterani: i veterani erano più predisposti a mostrare segnali di stress traumatico e depressione, basso livello di supporto sociale e di autoefficacia.

Limiti, vantaggi e prospettive per la ricerca futura

I limiti della ricerca riguardano l'incapacità di andare oltre il livello descrittivo ed esplorare i dati in maniera ottimale. I vantaggi riguardano la capacità di adattamento a diverse posizioni epistemologiche e il fatto che una ricerca di questo tipo sia utile per scoprire aspetti significativi della teoria che restano inaccessibili. Una delle prospettive per la ricerca futura potrebbe essere l'esplorazione dell'impatto sui vissuti e sul benessere emotivo dei VVFF che potrebbe derivare dall'utilizzo di differenti strategie di coping.

Bibliografia

- Axia V. (2006), *Emergenza e psicologia*, Il Mulino, Bologna.
- Bonanno G.A. (2004), *Loss, Trauma, and Human Resilience. Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?*, "American Psychologist", 59, 1, pp. 20–28.
- De Filippo R. (2005), *Burnout e stress professionale nei vigili del fuoco*, "PdE. Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente", 1, 2,

pp. 6–8.

- De Soir E. (1998), *Manuel pour le travail traumatique apres incidents critiques*, Maklu – Uitgevers. Trad. it. *Pisarte project. Stress management*.
- Glaser B. e Strauss A. (1967), *The discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research*, Aldine Publishing Company, Chicago.
- Moran C. e Massam M. (1997), *An evaluation of humor in emergency work*, in "Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies", 3.
- Muhr T. e Friese S. (2004), *User's manual for Atlas.ti 5.0 2nd edition*, Scientific Software Development, Berlino.
- North C.S., Tivis L, McMillen J.C., Pfefferbaum B., Cox J., Spitznagel E.L., Bunch K., Schorr J. e Smith E.M. (2002), *Coping, functioning, and adjustment of rescue workers after the Oklahoma City bombing*, "Journal of traumatic stress", 15, 3, pp. 171–175.
- Pietrantonio L., Palestini L., Prati G. e Cicognani E. (2008), *Il disastro di Crevalcore*, "Psicologia Contemporanea", 206, pp. 32–40.
- Pietrantonio L. e Prati G. (2009), *Psicologia dell'emergenza*, Il Mulino, Bologna.
- Prati G., Palestini L. e Pietrantonio L. (2009), *Coping strategies and professional quality of life among emergency workers*, "Australasian journal of disaster and trauma studies", 1.
- Regehr C., Hill J. e Glancy G. (2000), *Individual predictors of traumatic reactions in firefighters*, "Journal of nervous and mental disease", 188(6), pp. 333–339.
- Regehr C., Hill J., Knott T. e Sault B. (2003), *Social support, self-efficacy and trauma in new recruits and experienced firefighters*, "Stress and Health", 19, pp. 189–193.
- Sbattella F. e Pini E. (2004), *Strategie di coping ed emozioni nei soccorritori*, "Nuove Tendenze della Psicologia", 2, 1, pp. 67–95.
- Sbattella F. (2009), *Manuale di Psicologia dell'emergenza*, FrancoAngeli, Milano.
- Young B.H., Ford, J.D. e Watson, P.J. (2005), *Disaster rescue and response workers providers and researchers*, http://www.ncptsd.va.gov/facts/disasters/fs_rescue_workers.html.
- Young B.H., Ford J.D., Rusek J.I., Friedman M.J., Gusman F. (2002), *L'assistenza psicologica nelle emergenze*, Erickson, Trento.

Valentina Teristi, *Psicologi per i Popoli* – Pisa.

