

Ilaria Dalvit, Gina Riccio, Catia Civettini, Beatrice Angela Menapace e
Maria Pia Amistadi

Lo psicologo dell'emergenza al tempo del Covid-19: essere soccorritori e vittime da soccorrere allo stesso tempo

Riassunto

In questo articolo viene condivisa una riflessione sullo psicologo dell'emergenza, che al tempo del Covid-19 è al tempo stesso soccorritore e vittima da soccorrere. Tale riflessione parte dall'esperienza dello sportello telefonico dell'associazione Psicologi per i Popoli – Trentino ODV nel periodo compreso tra il 17/3/2020 e il 29/05/2020. Partendo dalla collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Trento, da un'analisi dei bisogni del territorio e dall'esigenza dell'Associazione di non esporre a rischi di contagio i propri collaboratori, viene condivisa tutta l'attività dell'Associazione nel periodo di quarantena: funzionamento dello sportello telefonico, stesura di vademecum rivolti alle varie fasce della popolazione, descrivendo così l'attività dello psicologo dell'emergenza all'interno di questa pandemia. Inoltre, dal fare si passa all'essere, presentando il vissuto degli psicologi dell'emergenza durante l'operatività: speranze, attese, emozioni e pensieri condivisi con gli altri colleghi soprattutto durante i debriefing, che hanno permesso di oltrepassare il guado faticoso della quarantena. Viene quindi dato rilievo al lavoro di gruppo e alla forza della squadra, che diviene "opportunità di senso" per lo psicologo dell'emergenza all'interno di una pandemia che lo porta a essere soccorritore e vittima da soccorrere allo stesso tempo.

Parole chiave: Covid-19, psicologo dell'emergenza, vittima, soccorritore.

Abstract

This article presents a reflection about the emergency psychologist at Covid-19 time, where he/she is a reliever and a victim to be rescued at the same time. This reflection starts from the experiences in the call service, offered by the Psicologi per i Popoli – Trentino ODV association from 17/3/2020 to 29/05/2020. Starting from the collaboration with the l'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Trento, an analysis of local needs, and the association's need to not expose its collaborators to the risks of contagion, we share all the activities of the association in the quarantine period: the operation of the call service, the drafting of a vademecum addressed to the various sections of the population, thus describing the activity of the emergency psychologist within this pandemic. Furthermore, the paper shifts from doing to being, presenting the emotional experiences of emergency psychologists during the operations: hopes, expectations, emotions, and thoughts shared with colleagues, especially during debriefings, which allowed to overcome "the challenging ford of the quarantine". Group work and team strength are then emphasized: they have been an "opportunity of meaning" for the emergency psychologist within a pandemic that leads him/her to be a helper and a victim to be helped at the same time.

Key words: Covid-19, emergency psychologist, victim, helper.

Introduzione

Quando è stata dichiarata l'emergenza Covid-19, noi volontari psicologi ci siamo resi conto subito che avremmo dovuto intervenire come soccorritori e insieme vittime da soccorrere.

Il lavoro tipico del volontario psicologo dell'emergenza, quello di stare tra la gente, di favorire le relazioni professionali di confidenza, di empatia e sintonia, faccia a faccia, gomito a gomito come nelle tendopoli all'Aquila, a San Felice sul Panaro, ad Amatrice, presso i centri di accoglienza di Porto Sant'Elpidio e a Dimaro, avrebbe rappresentato un rischio per la salute altrui e per la nostra.

L'aspetto più difficile e angosciante di questa pandemia, per tutte le professioni di aiuto, come per il volontariato, sta proprio nel fatto che il rapporto professionale di vicinanza con le persone da assistere si può trasformare in un pericolo di contagio. Benché tale pericolo possa essere molto serio dal punto di vista fisico, da un punto di vista psicologico la sua presenza può erodere il clima di fiducia, creando sospetto e inquietudine.

Alcuni studi hanno infatti evidenziato come il Covid-19 possa produrre un importante impatto sociopsicologico sulla popolazione, in particolare per le persone in quarantena che hanno avuto un limitato accesso alle interazioni *vis-à-vis* e non hanno potuto accedere alle normali procedure di sostegno psicologico (Books et al., 2020; Collado Hernandez e Torre Rugarcia, 2015). Tale impatto psicologico – anche alla luce dell'epidemia in corso – può avere effetti psicologici negativi, tra cui: distress, ansia, disturbi del sonno, irritabilità, umore depresso, problemi alimentari e problemi relazionali. Tra gli stressor identificati ci sono: l'estensione della durata della quarantena, le paure legate all'infezione, la frustrazione, la monotonia, gli approvvigionamenti e i viveri inadeguati, le informazioni inesatte, le perdite finanziarie e la stigmatizzazione (Books et al., 2020; Zhang et al., 2020; Collado Hernandez e Torre Rugarcia, 2015).

Proprio per questo, la nostra associazione, Psicologi per i Popoli – Trentino ODV, in sintonia con la Federazione Psicologi per i Popoli, ha immediatamente consultato le riviste internazionali alla ricerca di informazioni sull'esperienza degli psicologi cinesi in fatto di consultazione telefonica/video con la popolazione in emergenza e ne ha preso lo spunto per studiare e definire una modalità di supporto psicologico telefonico rivolta alla popolazione in emergenza del Trentino (Bauerle et al., 2020; Kluge, 2020; WHO, 2020; Zhang et al., 2020).

Se da una parte ci siamo preparati, come squadra dell'emergenza, a un'operatività tecnica nuova, dall'altra abbiamo raccolto i vissuti delle esperienze delle prime settimane (13/03/2020 – 13.04.2020) condivise dai colleghi, così da far emergere la consapevolezza dei volontari professionisti di essere soccorritori e vittime da soccorrere allo stesso tempo.

Infatti, sempre di più, ci si rendeva conto che il periodo vissuto in casa rappresentava per noi stessi una sorta di esame della vita passata, di rassegna, di bilancio con aspetti positivi o sensi di colpa.

Questo narrarsi emotivo ed esperienziale ha permesso ancora di più di vedere come le motivazioni che hanno spinto i cittadini a telefonare fossero sempre legate ai problemi di vita, vecchi e nuovi, fisici e psichici, relazionali e sociali, ma che l'emergenza pandemia ha sollecitato dal passato e amplificato nel presente con sensi di colpa e qualche soddisfazione.

Si trattava di emozioni, sofferenze, pensieri, ricordi, fantasie, reazioni di stress fisiche, psichiche e comportamentali che, come abbiamo imparato e ci siamo tante volte ripetuto, non dobbiamo subito considerare come anormali e patologici, perché *anormale e patogeno è il coronavirus*. Le persone che chiedono aiuto dimostrano, in questo modo, di possedere un buon grado di resilienza, il che ci ha incoraggiati a operare nella funzione di *tutori della resilienza* in emergenza (Cyrulnik, 2014). Il colloquio con lo psicologo, pertanto, si trasforma per il cittadino in un dialogo con la sua *mente, incorporata e relazionale* (Siegel, 2017) e con le nostre menti. Tale esperienza di incontro nel colloquio avrà sempre un effetto benefico, che potrà essere di breve o più lunga durata. L'efficacia dipenderà anche dalla capacità dello psicologo di entrare in sintonia con i bisogni del cittadino attraverso una modalità empatica non disgiunta da un sano realismo. Empatia che può richiedere una certa iniziale difficoltà per chi, per la prima volta, si relaziona anche con persone con sofferenze psichiatriche, psicologiche e neuropsicologiche importanti. È quanto possiamo fare in un primo colloquio, consigliando alla persona sofferente un'eventuale terapia da avviare presso i servizi o gli studi psicologici, non appena finita la quarantena, al rientro alla vita normale e alla loro riapertura. Nelle situazioni in cui si ravvisava uno scompenso psichiatrico o un passaggio all'atto suicidario è stato necessario invece fare una segnalazione ai servizi sanitari e sociali di competenza.

Lo psicologo dell'emergenza diviene, pertanto, ponte tra il cittadino e i servizi stessi, in quel tempo sospeso che il Covid-19 ha generato con la chiusura delle relazioni, delle case, del territorio stesso. Questo "essere ponti" ha comportato anche un prezioso lavoro sul territorio del Trentino dopo le prime settimane, in concomitanza con un numero crescente di decessi, quando sono giunte le prime richieste di sostegno psicologico per i familiari di chi è morto con o a causa del Covid-19.

In questa situazione particolare e in questo contesto di chiusura dei servizi di psicologia pubblici, convenzionati e privati, il colloquio ha assunto una valenza diversa anche dal punto di vista tecnico, con la possibilità di più colloqui di monitoraggio (almeno tre), preferibilmente con la/o stessa/o psicologa/o che aveva accolto la prima richiesta telefonica.

Pertanto, alla paura dell'epidemia e delle sue funeste conseguenze, nelle richieste di sostegno psicologico si sono sommate e sostituite altre reazioni emotive.

Emergevano la rabbia, che spesso fa coppia oppositiva con la paura, e soprattutto il dolore e la tristezza, talvolta accompagnati dalla negazione. I propri cari morivano senza la vicinanza dei familiari; le espressioni del cordoglio della comunità perdevano il calore della vicinanza, dell'abbraccio, della visita in famiglia; i riti funebri (che ancora nel Trentino conservano antiche e significative tradizioni sociali e religiose) erano vietati; l'inumazione o la cremazione, ritardate senza tempo.

La prima fase dell'elaborazione psicologica del lutto (spesso preceduta dal cosiddetto "lutto anticipatorio", ben giustificato in questa temperie epidemica, dal momento dell'ospedalizzazione) viene anch'essa sospesa o ritardata con il suo carico di reazioni psicofisiologiche, comportamentali e relazionali, con il rischio che, in concomitanza con problematiche più profonde del coniuge rimasto solo o di alcuni dei familiari, il processo del lutto venga congelato e si trasformi in un lutto patologico.

In questo quadro generale complesso, dove la psicologia dell'emergenza ha saputo tracciare nuove strade per raggiungere i cittadini e mettersi al loro fianco, si inserisce questo nostro articolo, che vuole condividere modalità di azione e una riflessione sul fare e l'essere, per una consapevolezza maggiore dei professionisti in questa pandemia: siamo soccorritori e vittime da soccorrere allo stesso tempo.

Il fare: attività di Psicologi per i Popoli – Trentino ODV durante l'emergenza Covid-19

Psicologi per i Popoli – Trentino ODV, costituita nel 2001, è un'organizzazione di volontariato iscritta nel registro degli enti del terzo settore e convenzionata con la Protezione Civile della provincia autonoma di Trento. L'organizzazione si occupa di situazioni di emergenza e urgenza, intervenendo nei confronti di persone, gruppi o popolazioni in stato di bisogno.

Nell'emergenza Covid-19, l'associazione Psicologi per i Popoli – Trentino ODV si è mossa su due direttrici: con la proposta di un servizio di ascolto e sostegno psicologico telefonico, e con varie attività di comunicazione (attraverso Facebook e Instagram, video, conferenze stampa, articoli sui giornali e la predisposizione di vademecum informativi) volte a evidenziare comportamenti, atteggiamenti e azioni utili per affrontare il periodo di quarantena e isolamento sociale della popolazione trentina.

Per il servizio di ascolto, l'associazione si è attivata in accordo con la Protezione Civile di Trento, in via inedita, nell'iniziativa del Servizio Politiche Sociali PAT "#Resta a casa, passo io", offrendo ascolto, conforto, sostegno psicologico e consigli alla popolazione, tramite volontari professionisti psicologi dell'emergenza, come strumento per prevenire disagi più cronici e significativi.

Psicologi per i Popoli – Trentino ODV ha pertanto messo in gioco all'interno dell'emergenza Covid-19 oltre 50 volontari, professionisti psicologi dell'emergenza adeguatamente formati e supervisionati (tre volte a settimana), distribuiti su tre turni giornalieri (10.00-13.00; 14.00-17.00; 17.00-20.00) di tre volontari, con una copertura di attivazione che è partita il 13/03/2020 e che è durata fino al 29/05/2020.

Il servizio ha accolto più di 660 telefonate (range giornaliero: 5-20) per oltre 300 persone, con una durata dei colloqui che è variata dai 15 ai 40 minuti.

Pertanto, tramite il servizio del numero gratuito di 0461 495244, sito presso la Centrale Unica di Emergenza di via Pedrotti a Trento, la popolazione è stata accolta telefonicamente dalle competenze dei professionisti, così da

poter condividere lo stato di necessità e bisogno: dalle persone positive al virus ma comunque in grado di sostenere un contatto telefonico alle persone in quarantena o autoisolamento presso la propria residenza o domicilio, oltre alle fatiche ulteriormente emergenti nella popolazione in generale non strettamente legate al virus, le restrizioni, l'isolamento e il cambiamento della propria vita quotidiana.

Il cittadino poteva rivolgersi anche per le necessità di tipo emotivo-psicologico: il servizio infatti garantiva anche un supporto relazionale e una vicinanza alle persone.

Grazie all'esperienza "sul campo" e l'accoglienza dei diversi bisogni e delle varie difficoltà della popolazione (anziani, famiglie, giovani, bambini e adolescenti), i singoli professionisti dell'emergenza, pensando di poter raggiungere ancor più persone tramite i social e le tecnologie, hanno elaborato dei vademecum con consigli e indicazioni per affrontare l'emergenza.

Destinati alle famiglie con bambini, agli adolescenti, al mondo della scuola e alle famiglie con minori disabili, i vademecum sono stati predisposti in collaborazione con l'Ordine degli Psicologi di Trento e anche tradotti in tedesco e francese, in collaborazione con due gruppi di studenti delle classi IV C e V C del Liceo linguistico S.M. Scholl di Trento.

Tale lavoro sinergico ha permesso all'associazione Psicologi per i Popoli – Trentino ODV di fare ancora più rete con le diverse istituzioni territoriali. Per esempio, in questo delicato momento, in cui l'attività della scuola a distanza ha rappresentato una risorsa per tenere viva la relazione con gli studenti e le loro famiglie, per l'opuscolo dedicato alla scuola si è collaborato anche con IPRASE.

Il vademecum rivolto agli adolescenti, inoltre, è stato rielaborato in chiave social, adattandolo nei formati adeguati a una migliore fruizione da parte dei ragazzi stessi, grazie alla collaborazione con alcuni piani di zona rivolti ai giovani, in particolare il piano giovani di zona Piana Rotaliana e Pergine Giovani. Tutto il materiale elaborato viene pubblicato in questo numero della rivista e può essere scaricato alla pagina <https://psicologiperipopolitn.com/consigli-alla-popolazione-pubblicazioni/>

L'essere: accogliere i vissuti emotivo-relazionali degli psicologi dell'emergenza, anch'essi vittime della pandemia Covid-19

Le esperienze che gli psicologi dell'emergenza incontrano nel loro lavoro possono essere accomunate dalla centralità della persona, intendendo in questo caso non solo la centralità del cittadino che per diversi motivi si trova in uno stato di bisogno e difficoltà, ma anche la centralità del professionista e del gruppo di lavoro di cui fa parte (squadra tecnica dell'emergenza), ovvero il corpo curante che interagisce con i soggetti a cui esso rivolge i propri sforzi all'interno di un'organizzazione strutturata.

La centralità del volontario, del suo equilibrio e, conseguentemente, del suo benessere passa attraverso uno strumento di contenimento, di formazione continua, di supporto e di "cura". Tale strumento è l'opportunità di condivide-

re i propri vissuti all'interno del gruppo, che noi dell'associazione Psicologi per i Popoli – Trentino ODV abbiamo chiamato, in questo tempo di emergenza Covid-19, *videodebriefing*, inteso non solo come forma di “manutenzione” dell'operatività della squadra e del singolo professionista (Braidì e Cavicchioli, 2006), ma come importante strumento di prevenzione del burn-out e di miglioramento della qualità del benessere psicologico del volontario, vittima anch'egli della pandemia.

Ulteriore obiettivo dei videodebriefing è stato il miglioramento della qualità di vita e del benessere dell'operatore stesso, evidenziando come l'identità di “professionista” venga consolidata dall'espressione di unità e condivisione degli aspetti emotivi e cognitivi del gruppo di lavoro.

Tra questi aspetti ne ricordiamo alcuni: sentirsi aiutati nella difficoltà, riconoscerli nelle capacità, ben regolati dalle norme condivise dal gruppo, stimolati verso la solidarietà, la partecipazione, l'autonomia e la creatività.

All'interno del gruppo, grazie alla supervisione, possono essere definiti e condivisi gli aspetti emotivi che possono tanto logorare quanto rinforzare la squadra.

La differenza tra questi due processi risiede nell'elaborazione degli affetti, nella condivisione delle diverse realtà soggettive, nello sforzo di trovare obiettivi comuni verso cui tendere.

Braidì (2001), per esempio, descrive un moto degli affetti di riscontro frequente nel corpo curante, che vede il susseguirsi di due fasi, ovvero la *fase proiettiva*, in cui i professionisti “buttano fuori” le parti ostili e negative (il cui riconoscimento comune riduce il senso di colpa, inadeguatezza e solitudine del volontario), e la *fase identificativa*, in cui invece il gruppo inizia a riconoscere che vi sono parti simili, comuni, che possono risuonare in modo sintonico per la soddisfazione dei bisogni, sia dei cittadini coi quali ci si è interfacciati sia dei volontari.

Pertanto, l'esperienza come professionisti, ma prima ancora come esseri umani, ci ha mostrato in questo tempo di emergenza Covid-19 che

la narrazione di storie e in particolare il racconto di aspetti ed episodi della propria vita è parte essenziale dell'esistenza di ogni persona ed è un processo che presenta una connotazione squisitamente sociale. Lo studio delle modalità narrative e interattive implicate nel racconto di storie e nelle conversazioni autobiografiche può contribuire a far luce sulle modalità con cui gli individui organizzano le attività della propria mente e creano coerenza all'interno di essa (Lenzi e Bercelli, 2010).

Bruner (1964) sostiene che la formazione della mente affonda le proprie radici nell'atto di inventare narrativamente l'io: *la narrazione genera e chiarisce le relazioni esplicative tra pensieri, emozioni e comportamenti*.

All'interno dei videodebriefing dell'Associazione, attività che si è svolta tre volte alla settimana, sono state pertanto accolte le narrazioni dei volontari, sia legate all'operatività (telefonate), sia rispetto ai propri vissuti.

Le differenti narrazioni portavano con sé diverse sfaccettature dell'essere umano, che in questo caso è anche volontario dell'emergenza.

Le tematiche che spesso incontravamo nelle nostre telefonate a supporto del cittadino erano anche quelle delle narrazioni che i volontari stessi condividevano con la propria squadra di lavoro. Vediamo di seguito quali sono.

a. Il cambiamento radicale della quotidianità e del modo di lavorare

È una situazione surreale [...] tutto a un tratto, sulle nostre belle agende superfitte e organizzate, dei tagli [...]. A data da destinarsi (13.03.2020).

Tutti lontani, ma allo stesso tempo così vicini. L'altra sera con gli Psicologi per i Popoli trentini eravamo in diciotto a fare una videoriunione. Santa tecnologia! E gli "anziani" sono stati i primi a aderire a questa innovazione: non più Skype, ma Zoom (con tutte le parolacce che hanno detto per il codice, il volume, l'audio, da pc... no da cellulare... "speta che provo... mandami la foto... no, ti chiamo... si dai che ce la fai...") (13/03/2020).

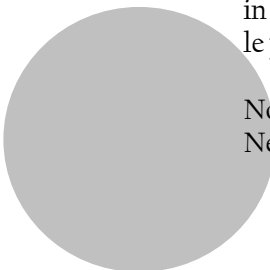
La mente si è comunque messa in funzione. Si sono riscoperte relazioni. Abbiamo approfondito amicizie e affinità anche all'interno dell'associazione (quanti Zoom a pranzo o cena oltre alle riunioni... "Ceni con me? Apro Zoom?"). Abbiamo fatto più riunioni in questo periodo che in tutto il mandato dell'ultimo direttivo" (05/05/2020).

Abbiamo toccato con mano come i servizi in alcuni casi non hanno saputo stare vicino alle persone fragili, come gli invii non sempre siano agevoli, non si sa a chi mandare, forse sì, magari poi sentiamo. Come è stato difficile talvolta, in tempo di calo di telefonate, capire come riapriranno, a chi fare riferimento, come sono organizzati. Ma come? La rete non funziona? I dubbi e le fatiche nel fare rete, nell'essere psicologi con altri psicologi che lavorano in altri campi/servizi (05/05/2020).

b. Le emozioni: paura della morte, sensi di colpa, tristezza, incertezza per il futuro.

Si spera. Certo, perché il pensiero che aleggia in sottofondo è: morirò? Io ho un'abitudine: ogni tanto riaggiusto il mio testamento. Così... che non si sa mai. La vita mi ha insegnato che oggi ci sono e domani chi lo sa. Ma in questi giorni il pensiero di fare le cose per l'ultima volta, di aver visto le persone per l'ultima volta ha una presenza diversa (13/03/2020).

Non sarà mica che finiremo così per un virus che non sappiamo domare? Nel 2020? Mica nel Medioevo... (13/03/2020).



Qui le vittime aumentano e i ricoverati pure. In modo esponenziale. L'unica cosa che possiamo fare è starcene per conto nostro, lontano da tutti per evitare il contagio e per evitare di essere noi i contagiosi silenti. Chissà quanti abbracci abbiamo dato in questo ultimo periodo senza pensarci, come un gesto automatico, che però potrebbe rivelarsi pericoloso (19/03/2020).

Ci hanno detto di stare chiusi in casa fino al 3 aprile. Già qualcuno paventa l'ipotesi di allungare. E fino a quando? Speriamo tutti che la bella stagione ammazzi questo killer silenzioso. Che toglie l'aria. Che fa collassare i polmoni. Nella psicosomatica i polmoni sono la sede della tristezza. Ci ha beccato lì. È un virus che è andato a colpirci nella capacità di respirare e nel senso di tristezza.

Siamo una società che (speriamo presto) ne uscirà diversa. Più forte di tutta la solidarietà che stiamo vedendo e toccando con mano (si fa per dire). Anche agguerrita: nel far rispettare le regole alle persone che ancora non hanno capito l'importanza dell'isolamento. Nel "*mors tua, vita mea*" che si potrà sentire negli ospedali, se cominceranno a calare le risorse. Ma allo stesso tempo, mi arriva il messaggio della mia amica sarta che sta facendo mascherine di cotone per supplire alle carenze (19/03/2020).

È appena passata la camionetta dei Vigili del Fuoco con l'altoparlante che suggerisce di stare a casa... Quando G. dice "È una guerra", ecco l'ho proprio sentito.

È una battaglia, contro un nemico silenzioso e speriamo vincibile.

E i saggi dicono che ogni tanto, nella storia, questi periodi che ci ricordano la caducità ci sono.

Ci sono sempre stati.

Eravamo arrivati al collasso?

Siamo al punto in cui serve una pandemia per ricordarci che siamo esseri "finiti"?

Per ricordarci l'importanza delle relazioni.

In questi giorni mi stanno chiamando o cercando persone che non sento da una vita... un po' perché a casa si annoiano... un po' perché, in effetti, con tanto tempo libero in agenda, si riesce a sentire anche quelli più lontani, quelli usciti dalle nostre routine, dalle nostre agende quotidiane.

"Sì, dai che ci vediamo... Guarda, sono presa per un po', ma poi volentieri...".

Quante volte l'abbiamo detto?

Lo diremo ancora?

O ci servirà di lezione? (19/03/2020).

Non si è mai sentito parlare di morte così tanto come in questo periodo, nei nostri studi, in tv, nelle famiglie.

E siamo anche senza orizzonte: non si sa come andrà a finire, quanto durerà.

Viviamo nel qui e ora, non riuscendo a immaginare come potrà essere il domani: tutto diverso?
O si tornerà a un “come prima”? (19/03/2020).

È un terremoto, con lo sciame sismico che andrà avanti per molto tempo.

Certo è che la casa è andata giù. Le nostre certezze, le nostre sicumere, la vita come l'abbiamo conosciuta. Forse gli anziani ricordano di riflesso i racconti della “spagnola” del 1920.

Siamo tutti nelle tende o, al massimo, nei container.

Una cosa è certa: dovremo ricostruire le case, nuove, perché è andato giù tutto. Stiamo rimettendo al centro le cose essenziali a causa o forse grazie alla paura di morire. Stiamo dando un senso alla vita, che ci viene dato dal riconoscere che potremmo perdere tutto in un attimo. In una situazione di morte riscopriamo lo spazio e la tensione vitale a godere e gioire di ciò che c'è, che è rimasto preservato (04/04/2020).

Forse, piano piano, il servizio di sportello telefonico sta rallentando.

Le telefonate calano e possiamo anche pensare, piano piano, un pochino più a noi stessi. Ci dedichiamo un debriefing. Come abbiamo vissuto questo periodo e ci raccontiamo i nostri pensieri, i nostri vissuti e le nostre emozioni. C'è chi ha avuto paura di morire, perché forse è un po' più anziano e più a rischio, ma ha saputo fare appello alla prudenza e a chiudersi in casa, ubbidiente e ligio alle norme. Chi ha fatto bilanci, testamenti, ha tentato di trovare una soluzione a problemi irrisolti. C'è chi ha avuto parenti o amici ammalati, con la paura di contagiarsi, di ammalarsi, con il dovere di accudire o sostenere (5/05/2020).

Abbiamo empatizzato con un sacco di persone che ci hanno telefonato, cercando di supportarle, di aiutarle con qualche parola, con la nostra voce, qualche informazione o suggerimento (“Non ascolti troppo la tv, faccia solo dieci minuti al mattino e alla sera”), qualche tecnica (“Respiri così... provi a fare rilassamento...”); abbiamo ricevuto inviti a conoscerci dopo la quarantena, come a farsi una promessa di un tempo migliore.

Siamo stati vicini a operatori sanitari nel loro servizio, alle loro paure, alla loro rabbia. A come sono stati definiti eroi in guerra. Ma non è stata una guerra. Il nemico qui era proprio chi stavano curando. E mi immagino l'aggressività agita qualche volta a curare una persona che avrebbe potuto essere la causa del contagio, dalla quale doversi difendere (5/05/2020).

c. L'importanza di aprirsi al nuovo per sentirsi più vicini e vivere un maggiore sollievo: dalla spiritualità a nuove modalità di interazione e professionalità.

Ci siamo aperti le nostre case o i nostri studi a tutta l'Associazione, perché stiamo approntando il supporto telefonico come servizio provinciale. Per essere di aiuto alle persone in difficoltà.

Ma per supportarci in primis tra di noi. Se noi non abbiamo le energie per aiutare le persone, possiamo fare solo danni. E così, anche stavolta la macchina dell'Associazione e della Protezione Civile si è messa in moto. Non con la colonna mobile, non con le tende da campo.

Ma con dei semplici telefoni o pc.

Se abbracciarci è diventato pericoloso, sentire le voci e vedere i volti è la nostra salvezza.

Perché le persone che ci chiamano ci dicono che la cosa che dispiace di più è, nel caso di parenti anziani, non poterli accompagnare a un'eventuale morte. È il pensiero di lasciarli morire da soli a non essere sopportabile (19/03/2020).

E, negli ultimi giorni, stiamo continuamente pensando: come sarà?

Che mondo sta nascendo?

Come possiamo noi psicologi contribuire a rinnovare? A fare tesoro di quello che abbiamo potuto incubare in questa quarantena?

Abbiamo ascoltato tanti podcast, letto tanti articoli e tanti pensieri pensati da filosofi, psicoanalisti famosi, presidenti, docenti, scrittori ecc.

Come possiamo contare di più, prenderci un ruolo importante nella nostra società?

“Adesso tocca a voi”, dicono tutti. Ma come?!

La storia insegna che dopo una tragedia, una prova per l'umanità, il mondo, dopo un primo smottamento, poi rinasce.

Staranno cambiando veramente le logiche e le regole del mondo?

Possiamo essere noi coloro i quali guideranno fuori dalla burrasca la nave di questa umanità disperata? Con chi ci potremo alleare? (05/05/2020).

Conclusioni

L'esigenza di avere, in casi di maxiemergenze, uno psicologo all'interno delle squadre tecniche si è sempre concretizzata su più livelli.

1. Fornire supporto psicologico alle vittime primarie (popolazione), utilizzando tecniche psicoeducative per illustrare ai superstiti le reazioni di stress e fornire metodi per la loro gestione efficaci (Friedman et al., 2002).
2. Fornire supporto psicologico ai tecnici e ai soccorritori (vittime secondarie) per garantire loro un contenimento emotivo (Giacomozzi et al., 2017); ciò spesso avviene in setting non strutturati e non prevedibili, in circostanze che richiedono grande flessibilità, come nello scenario tipico della psicologia dell'emergenza.
3. Sollevare le squadre tecniche dalla gestione dei vissuti emotivi che possono emergere quando le vittime primarie vengono affiancate (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, è cambiato radicalmente in questo tempo di pandemia Covid-19.

Infatti, lo psicologo non è sul campo nel corso dell'operatività, ma è di supporto mediante processi di ricerca e riflessione su di sé e sugli altri (Davies 1999), perché oltre a essere di supporto è anch'esso una vittima della pandemia.

In un momento storico alquanto difficile per tutti, è stato essenziale il gruppo, che ha saputo orientare e supportare ogni singolo suo membro. D'altra parte, la continua flessibilità e la messa in gioco della creatività dei singoli hanno comportato un'organizzazione sinergica che ha fatto fiorire nuove operatività e modalità di intervento da parte dell'Associazione stessa.

Non sappiamo che cosa sarà, che cosa avverrà in futuro, trovandoci ancora in uno stato di emergenza internazionale, ma sicuramente potremo continuare a contribuire a dare un senso a questa esperienza e ad aiutare le persone a rielaborare questi traumi, quelle prove e a ritrovare nuove risorse, nuove competenze e, di sicuro, una maggiore consapevolezza, grazie allo sforzo fatto da ciascuno nel crescere come professionista dell'emergenza e come essere umano, nel condividere le proprie fragilità con il gruppo di lavoro.

Pertanto, alla fine di questo nostro articolo, vogliamo far arrivare a tutti i colleghi il nostro sincero e particolare grazie, per avere reso questa emergenza un'opportunità di supporto per i singoli cittadini, ma anche un'opportunità piena di senso, di ricchezza, di scambi e possibilità di condivisione di pensieri, idee e stati d'animo per tutti quanti noi, professionisti dell'emergenza.

Ilaria Dalvit, Gina Riccio, Catia Civettini, Beatrice Angela Menapace e Maria Pia Amistadi, Psicologi per i Popoli – Trentino ODV

Bibliografia

- Bäuerle A, Skoda E.M., Dörrie N., Böttcher J. e Teufel, M. (2020), *Psychological support in times of CoViD 19: the Essen community-based CoPE concept*, "Journal of Public Health", DOI: 10.1093/pubmed/fdaa053.
- Braidì G. (2001), *Il corpo curante: gruppo e lavoro di equipe nella pratica assistenziale*, F. Angeli, Milano.
- Braidì G. e Cavicchioli G. (2006), *Conoscere e condurre i gruppi di lavoro: esperienze di supervisione e intervento nei servizi alla persona*, F. Angeli, Milano.
- Brooks S.K., Webster R.K., Smith L.E., Woodland L., Wessely S., Greenberg N. e Rubin G.J. (2020), *The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence*, "The Lancet", Vol. 395, pp. 912-920, ISSUE 10227, [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8).
- Bruner J. S. (1964), *Il conoscere, saggi per la mano destra*. Trad. it. Armando, Roma, 2005.
- Collado Hernandez B. e Torre Rugarcia Y. (2015), *Actitudes hacia la prevención de riesgos laborales en profesionales sanitarios en situaciones de alerta epidemiológica*,

- “Medicina y Seguridad del Trabajo”, Vol.61, n. 239, pp. 233-253, ISSN 1989-7790, <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200009>.
- Cyrulnik B. (2014), *Sauve-toi, la vie t'appelle*, Odile Jacob, Paris.
- Davies C. (1999), *Reflexive ethnography: a guide to researching selves and others*, Routledge, London, GBR.
- Friedman M.J., Ford J.D., Gusman F.D., Ruzek J.I. e Young B.H. (2002), *L'assistenza psicologica nelle emergenze. Manuale per operatori e organizzazioni nei disastri e nelle calamità*, Erickson, Trento.
- 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.
- Kluge H.H.P. (2020), *Statement – Physical and mental health key to resilience during CoViD 19 pandemic*, World Health Organization.
- Lenzi S. e Bercelli F. (2010), *Parlar di sé con un esperto dei Sé. L'elaborazione delle narrative personali: strategie avanzate di terapia cognitiva*, Eclipsi, Firenze.
- Siegel D. J. (2017), *I misteri della mente*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- World Health Organization (2020), *Mental health and psychological resilience during the CoViD 19 pandemic*, <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/3/mental-health-and-psychological-resilience-during-the-covid-19-pandemic>.
- Zhang J., Wu W., Zhao X. e Zhang W. (2020), *Recommended psychological crisis intervention response to the 2019 novel coronavirus pneumonia outbreak in China: a model of West China Hospital*, Precision Clinical Medicine, Doi: 10.1093/pcmedi/pbaa006.