

Catia Di Domenica e Alessandra Rosabianca

## “Il vero terremoto arriva adesso”: il ruolo dello psicologo nella fase di smantellamento dei campi

---

### Riassunto

*Nel presente articolo si vuole ripercorrere l'intervento degli psicologi durante il terremoto avvenuto in Abruzzo nel 2009. In particolare, viene esaminato il lavoro che gli psicologi hanno svolto in stretto contatto con i funzionari della Protezione Civile nei campi di Monticchio 1 e 2 e di Paganica 5 nella fase di smantellamento delle tendopoli. Ci si sofferma sull'importanza della comunicazione nelle emergenze e sui possibili perché di una comunicazione confusa e dei suoi effetti. Si riflette sulle ragioni delle tensioni e dell'ambivalenza, sia nella popolazione sia negli operatori, ponendo l'accento sull'importanza del riconoscimento reciproco dei ruoli da parte delle diverse forze in campo e auspicando l'instaurarsi di prassi consolidate di lavoro.*

**Parole chiave:** emergenza, comunicazione, tendopoli, smantellamento dei campi.

### Abstract

*The present article describes the intervention implemented by the psychologists during the earthquake emergency in Abruzzo, in 2009. Specifically, it focuses on what they did in close collaboration with the Civil Protection during the taking down of the camps of Monticchio 1 and 2 and Paganica 5. We expand on the importance of communication in emergency situations and on the possible causes of confusion in communication and its effects. We reflect on the reasons at the basis of the tensions and the ambivalent emotions felt both by the population and the workers, emphasizing the importance of the mutual recognition of the respective roles by the different forces involved and hoping for the institution of consolidated intervention practices.*

**Key words:** emergency, communication, tent city, camps taking down.

---

### L'importanza della comunicazione nelle emergenze

Uno dei compiti primari dello psicologo durante un'emergenza, e nel periodo immediatamente successivo, è quello di favorire la comunicazione più chiara ed efficace possibile e aiutare la popolazione ad attivare tutte le risorse disponibili per far fronte a una situazione straordinaria ed eccezionale, alla quale non si è preparati.

Delle informazioni corrette e chiare, unite alla possibilità di una maggiore comprensione dei fenomeni in atto, permettono, infatti, non solo una migliore gestione dell'emergenza, ma anche un maggior controllo dell'ansia. Il fatto di aiutare la collettività nella lettura del contesto e degli avvenimenti, fornendo

degli strumenti cognitivi che consentano una maggiore comprensione delle circostanze, consente una maggiore capacità di fronteggiare gli eventi straordinari.

A un primo livello la comunicazione deve quindi puntare sugli aspetti descrittivi e cognitivi dei fenomeni. In sostanza, è necessario che la popolazione sappia cosa sta succedendo e sia in grado di cogliere i segnali dell'ambiente per capirne il significato e muoversi di conseguenza. Possedere informazioni corrette sui fenomeni e le emergenze in atto consente di agire nella maniera più idonea, limitando i rischi e, nel contempo, riducendo le ansie.

Tali informazioni contribuiscono a organizzare il pensiero e a proteggere dalla confusione interna ed esterna, aiutando il singolo e la collettività a riorganizzare la propria esperienza, dotandola di senso.

In considerazione di ciò, e come indicato nelle linee guida IASC (Inter-Agency Standing Committee, 2001), lo psicologo ha il compito di veicolare le informazioni e agevolare l'incontro tra le domande della popolazione, finalizzate alla comprensione dei fenomeni in atto e alle prospettive future, e le risposte degli esperti, caratterizzate da oggettività e competenza. Nell'agire questo ruolo, tenuto conto del contesto in cui opera, anche il lavoro dello psicologo necessita di sostanza e tecnicità e deve sapersi adattare alle esigenze pratiche e contingenti della situazione. La funzione di supporto psicosociale è, infatti, una funzione pensata e ragionata, dotata di un'organizzazione e di strumenti propri, come evidenziato nel *Manuale da campo della Protezione Civile della Regione Lombardia* (AA.VV., 2010). Essa si deve basare, oltre che su un buon grado di flessibilità, su una consolidata prassi operativa e una buona conoscenza tra le forze che operano nell'emergenza.

### **La comunicazione durante l'emergenza in Abruzzo: i possibili perché di una comunicazione confusa**

L'associazione Psicologi per i Popoli - Milano è intervenuta in Abruzzo a sostegno delle vittime del terremoto nei campi gestiti dalle regione Lombardia - Monticchio 1 e 2 e Paganica 5 - nel periodo compreso fra aprile 2009 e ottobre 2009. Ha fornito supporto psicosociale sin dalle prime fasi dell'emergenza e fino allo smantellamento dei campi, nell'ottobre 2009. Durante i mesi di presenza nelle tendopoli, si sono alternate diverse squadre di psicologi dell'associazione che hanno dovuto far fronte ai bisogni e alle differenti richieste che di volta in volta emergevano.

L'importanza di una buona strategia comunicativa è emersa con chiarezza nell'intervento realizzato nel settembre 2009, durante il quale è stato richiesto all'associazione uno screening dei bisogni degli abitanti dei tre campi, per definire le loro destinazioni dopo lo smantellamento delle tendopoli. Tale richiesta è stata gestita da una squadra composta da quattro psicologhe presenti in quel periodo al campo, appartenenti a Psicologi per i Popoli - Milano.

Nella prima fase dell'intervento, una delle difficoltà maggiori è stata proprio quella di reperire le informazioni e individuare quelle più vicine alla realtà

dei fatti, per consentire una comprensione quanto più realistica possibile di ciò che stava accadendo. Le informazioni che arrivavano alla squadra di psicologhe, infatti, erano molteplici, confuse e spesso contraddittorie e ogni possibile canale di informazione sembrava annullare la validità degli altri canali.

Questa difficoltà ha comportato un grande dispendio di energie e una faticosa opera di ricostruzione delle diverse verità possibili, al fine di individuare le informazioni più plausibili che potessero orientare il lavoro della squadra di psicologhe. Nel far ciò, si è proceduto spesso per intuizione e senza mai trascurare le notizie false, ma provando comunque a dare loro un senso.

Le ragioni di una comunicazione così difficile e confusa risiedono nella natura stessa dell'emergenza. Innanzitutto, l'emergenza di per sé è qualcosa di assolutamente anomalo per cui è difficile riferirsi a un bagaglio di esperienze, cognitivamente e percettivamente organizzato e definito. Il terremoto rappresenta un evento straordinario e dotato di alta specificità; l'interpretazione, la comprensione, le parole con cui descrivere l'evento, le categorie percettive all'interno delle quali inserire i fenomeni a cui si è assistito, spesso risultano difficoltose o impossibili. Spesso manca anche una terminologia condivisa che faciliti la comunicazione, ma il bisogno di parlare dei propri vissuti prevale e allora si fa ricorso alle parole di cui si dispone. A tal proposito, è toccante il racconto di chi ha vissuto il terremoto e riesce a descrivere gli eventi di cui è stato testimone solo facendo appello alle metafore o alla finzione televisiva: "Era come nei cartoni animati quando i mobili stanno per cadere a terra e poi, improvvisamente si raddrizzano". L'immaginario personale non era pronto ad accogliere la realtà.

L'impossibilità di descrivere i fenomeni a cui si è assistito crea confusione rispetto alle certezze possedute fino a quel momento, destabilizzando il singolo e l'intera comunità.

Nonostante questa difficoltà, per la popolazione poter raccontare e raccontare ancora quanto vissuto è stato prioritario. Primo Levi (1981), parlando della sua esperienza, ci ricorda che: "Il bisogno di raccontare agli altri, di fare gli altri partecipi, aveva assunto fra noi il carattere di un impulso immediato e violento". E come psicologi bisogna essere pronti all'ascolto.

Molto spesso, però, lo psicologo non è chiamato solo ad ascoltare, ma è anche direttamente investito da domande, per le quali non sempre si hanno risposte.

Sovente viene richiesto allo psicologo di fare delle previsioni, di dire cosa succederà, cosa ne sarà di sé, della propria casa, del proprio lavoro e via dicendo, sollecitando delle risposte che, purtroppo, solo in parte si possiedono.

In contesti di emergenza, infatti, è estremamente complesso reperire le informazioni, stabilire delle strategie e avere certezze, perché la situazione, dato il suo alto grado di eccezionalità, è in progressivo e costante mutamento. Le informazioni sono spesso incerte, provvisorie e in divenire. Inoltre, la paura, la tensione e l'agitazione che caratterizzano le situazioni di emergenza limitano un passaggio chiaro di informazioni che spesso vengono distorte durante la loro divulgazione.

A complicare il tutto si aggiungono le notizie, spesso pretestuose e strumentali, che filtrano dai giornali e che contribuiscono a creare confusione. Queste stesse notizie possono essere rilette, a distanza di tempo, con un sguardo pun-

tuale che tenga conto del ragionevole dubbio rispetto alla loro veridicità. Tale dubbio è imposto dai tristi fatti di cronaca venuti alla luce nel post-terremoto, nel settembre-ottobre 2009, quando nella fase di smantellamento dei campi e assegnazione degli alloggi è emerso lo scandalo degli appalti per la ricostruzione in Abruzzo nel post-terremoto. Tale scandalo ha messo in evidenza come spesso gli interessi di una popolazione, vittima di una catastrofe naturale così devastante, vengano distorti e squalificati a causa dell'imporsi di interessi ben più particolari e soggettivi di taluni singoli. La questione riguardava la scelta delle destinazioni alternative alle tendopoli, la mancata ricostruzione del patrimonio storico e abitativo della città, la scarsa considerazione dei bisogni della popolazione. Sono emersi con chiarezza i criteri che hanno determinato le scelte abitative per la popolazione in emergenza e nel post-emergenza, e che spesso, anche durante le assegnazioni stesse, hanno costituito motivo di malumore e contrasto nella popolazione, e fra la popolazione e i funzionari di Protezione Civile incaricati di comunicare le destinazioni alternative alla tendopoli.

A scelte veloci, opportune ed economiche sono state privilegiate scelte votate a favorire gli interessi economici dei costruttori a tutto danno della popolazione, i cui interessi sono apparsi addirittura secondari, e della città, del suo patrimonio storico e culturale.

Questa amara realtà, di cui già si avevano dei sentori poco dopo il terremoto, contribuisce a diffondere rabbia e diffidenza, generando un profondo senso di sfiducia non solo verso le istituzioni ma anche verso coloro che, in prima linea, offrono aiuto nei campi. I volontari di Protezione Civile hanno rischiato, e forse spesso è accaduto, di essere accomunati a chi spartiva interessi alti e poco si curava della popolazione.

La squadra di psicologhe incaricate di affiancare la Protezione Civile durante la fase di smantellamento dei campi e di comunicare alla popolazione le destinazioni alternative alle tendopoli ha corso spesso il rischio di essere percepita come sostenitrice di quegli interessi privati. L'affiancamento ai funzionari di Protezione Civile ha spesso fatto percepire la squadra di psicologhe come manipolatoria delle informazioni. Non siamo state più percepite come dispensatrici di un supporto psicosociale professionale, competente e autentico. Ci siamo interrogate sia sui vissuti dei vari componenti del gruppo sia sull'impatto del nostro nuovo ruolo sulla popolazione delle tendopoli.

### **L'affiancamento ai funzionari della Protezione Civile**

Nel settembre 2009, superata la fase di post-emergenza, era necessario procedere allo smantellamento dei campi, come pubblicizzato da tutti i mass media. Questo aveva prodotto un grande fermento nella popolazione dei campi di Monticchio 1 e 2 e Paganica 5, oltre a sollevare molti timori, come comprensibilmente avviene nei momenti di grande cambiamento.

In vista di collocazioni alternative alle tende, si auspicava, nella scelta delle destinazioni, un maggiore agio per coloro che si trovano in condizioni mediche e sanitarie particolari, come ammalati, portatori di handicap e anziani.

Inizialmente, quindi, la squadra di psicologhe ha proceduto a un attento

screening delle fragilità presenti all'interno dei tre campi. Dopo questa prima fase, come da richiesta dei vertici, la squadra si è occupata di affiancare i funzionari di Protezione Civile, che nei campi di Monticchio 1 e 2 avevano il compito, in un primo momento, di raccogliere i desiderata della popolazione e, in un secondo momento, di comunicare le destinazioni alternative alle tendopoli.

La prima fase fu caratterizzata da colloqui esplorativi con ciascun nucleo familiare finalizzati a conoscere la composizione del nucleo, le necessità, le abitudini di vita e lavorative, la presenza di familiari con situazioni sanitarie rilevanti o handicap, in modo da orientare la scelta della destinazione e renderla il più rispondente possibile alle esigenze di ciascuno. I dati emersi da tali colloqui alla presenza dei funzionari di Protezione Civile sono stati incrociati con i dati precedentemente raccolti nello screening sulle fragilità della popolazione presente nei campi.

La seconda fase vide gli psicologi affiancare i funzionari della Protezione Civile incaricati di comunicare, a ciascun nucleo familiare, la destinazione alternativa alla tendopoli di cui dovevano/potevano prendere possesso nel più breve tempo possibile, se non nell'immediato.

La destinazione della popolazione spesso non era già nota ai funzionari presenti al campo, ma veniva loro comunicata in tempo reale, tramite contatto telefonico, dai colleghi che presso il quartier generale (Dicomac) stavano lavorando alla sua definizione. Una gestione delle informazioni spesso in assenza delle informazioni stesse, una sorta di work in progress fra Dicomac e funzionari che comunicavano con la popolazione.

La squadra delle psicologhe doveva essere di supporto nel gestire una comunicazione in progress fatta di dati non certi, parziali, che giungevano dal Dicomac a intermittenza e tramite contatti telefonici. Funzionari, psicologi e popolazione apparivano, almeno in questo, nella medesima condizione di attesa di informazioni più certe dal Dicomac e di gestione dell'ansia.

Va precisato che gli operatori della Protezione Civile nelle due fasi dell'intervento erano persone diverse: la prima fase di screening e raccolta dei desiderata è stata gestita da un gruppo di funzionari mentre la seconda fase, di comunicazione delle destinazioni assegnate, è stata gestita da una coppia di operatori. Soprattutto questo secondo gruppo ha attribuito a noi psicologhe un ruolo classicamente da figura femminile che si occupa della mediazione del conflitto.

La prima squadra di funzionari della Protezione Civile, impegnata nella raccolta delle informazioni sul nucleo familiare, sembrava più improntata all'ascolto e alla mediazione, adottando un *codice di comunicazione materno*. Nella seconda fase, in cui occorreva comunicare la destinazione al nucleo familiare, il secondo gruppo di funzionari ha utilizzato invece una modalità meno improntata all'ascolto, ma piuttosto votata a favorire l'accettazione delle destinazioni proposte alla popolazione dei campi, adottando un *codice di comunicazione paterno*.



### Gli psicologi: da una posizione di ascolto e sostegno a un nuovo ruolo vissuto come distante dalla popolazione

In questa nuova funzione di affiancamento dei funzionari della Protezione Civile, la squadra delle psicologhe ha interpretato un ruolo diverso rispetto a quello esercitato presso la popolazione sino a quel momento, improntato più al sostegno e all'empatia rispetto alle fatiche e ai vissuti traumatici.

Tale nuovo ruolo ha determinato, a parere della squadra di psicologhe, una rottura nella continuità fra le squadre di psicologi precedenti e successive all'intervento di affiancamento della Protezione Civile, sia per mandato sia per metodo di intervento. L'intervento di affiancamento, sui processi e non sulle persone, ha rappresentato infatti un elemento di discontinuità rispetto agli interventi di altri colleghi.

I vissuti della squadra di psicologhe sono stati, allo stesso modo di quelli della popolazione nei confronti della squadra stessa, dissonanti, ambivalenti, contrastanti e, a volte, fonte di forti investimenti. La necessità, l'esigenza e forse anche il desiderio di essere a fianco della popolazione non ha sempre coinciso con il nuovo ruolo esercitato, votato a rendere il lavoro dei funzionari della Protezione Civile agevole e spedito, favorendo, ove possibile, un'accettazione delle destinazioni proposte.

I vissuti della popolazione nei confronti di questo "nuovo ruolo" degli psicologi, interpretato probabilmente come una sorta di tradimento, non sono stati favorevoli. Lo psicologo non è apparso votato unicamente all'ascolto e al sostegno, ma all'alleanza collusiva con una controparte sentita da alcuni come ostile. Lo psicologo *era Protezione Civile ma allo stesso tempo non lo era*, una sorta di oggetto transizionale alla Winnicott. Tali percezioni sono state favorite anche dalla contiguità temporale, spaziale e fisica con i funzionari della Protezione Civile.

"Non dici niente... non fai qualcosa... sei lì in silenzio ad ascoltare e non ci aiuti mentre fino a qualche giorno fa...". La presenza dello psicologo, durante i colloqui con i funzionari della Protezione Civile, viene vissuto dalla popolazione, secondo un effetto alone, come una sorta di alleanza con i funzionari, anche in forza del mandato di collaborazione che non rendeva possibile esprimere dissenso.

Gli psicologi hanno assunto l'immagine, in alcune occasioni, dei kapò dei campi di concentramento: non erano nella posizione di poter disconfermare quanto riferito dai funzionari e dovevano accogliere modalità comunicative diverse da quelle sino ad allora adottate, avallandole con la semplice silenziosa presenza.

### "Il vero terremoto arriva adesso": il campo come contenitore di ansie, incertezze, dolore e disperazione

"Il vero terremoto arriva adesso!". Questa frase, verbalizzata da molti sfollati di Monticchio, ha rappresentato il modo in cui sono state accolte la chiusura del campo e il necessario trasferimento presso alberghi e strutture

della zona, più o meno distanti dal luogo di residenza degli sfollati prima del terremoto.

La vita nelle tendopoli, fonte di disagio per la grave assenza di privacy, ha permesso di creare però una forte condivisione di gruppo attivando reti di sostegno informale e spontaneo rispetto alle fatiche, agli stati d'animo negativi, alle attese piene di fantasmi e speranza. I cambiamenti di luogo, di tempo, di ritmo e di modo di vita che seguono le catastrofi permettono alle persone di ritrovarsi per molto più tempo sia all'interno della famiglia sia nel vicinato.

La gruppaltà forzata della tendopoli, pur avendo attivato dinamiche dolorose nella popolazione, ha tenuto a bada lo spettro della solitudine, estremamente temuto quando si stabiliscono rapporti di dipendenza legati non solo alla relazione ma anche a necessità di sussistenza. La tendopoli, cretasi come risposta a un'emergenza abitativa, ha determinato una realtà gruppale che ha permesso una minima riorganizzazione di una nuova struttura sociale.

Infatti, il disastro che ha colpito la comunità ne ha minacciato seriamente la struttura e le relazioni (vedi Figura 1).

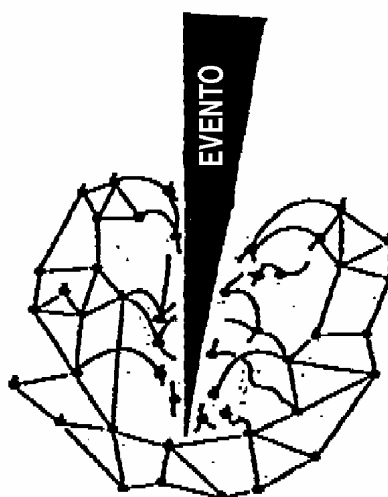


Figura 1 (tratta da Fenoglio, 2006).

Nuove relazioni e alleanze si sono costituite attorno al trauma e alla condivisione della vita del campo.

Se il terremoto ha determinato la lacerazione improvvisa della struttura e dei legami preesistenti nella zona immediatamente interessata, con un effetto di perturbazione su quelle circostanti, la tendopoli ha supportato la successiva riorganizzazione comunitaria e permesso l'instaurarsi di nuove e diverse relazioni. Nella tendopoli sono state elaborate narrazioni, simboli e memorie co-

muni (vedi Figura 2).

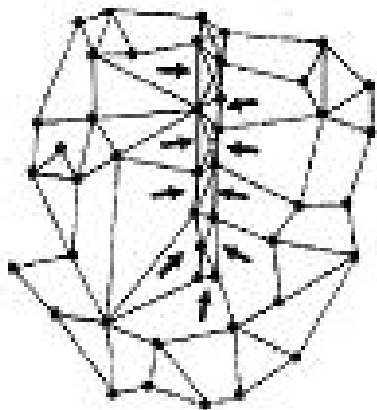


Figura 2 (tratta da Fenoglio, 2006).

Nell'area segnata dalla catastrofe i legami si infittiscono, mentre si diradano man mano che ci si allontana dalla zona interessata. Le persone si relazionano esclusivamente con chi è più vicino sia per dare che per ricevere aiuto e si forma una nuova struttura sociale fondata sulla solidarietà. Le tendopoli hanno funzionato da contenitore per la perdita e il dolore, di cui hanno consentito un'elaborazione non estraniante. Il disastro ha determinato una profonda revisione della stratificazione gruppal. Si pensi alla nascita di "comunità transitorie", sovente molto coese, come per esempio:

- il gruppo degli evacuati (contrapposto a quello dei residenti);
- il gruppo delle persone colpite direttamente o che hanno condiviso un evento;
- i gruppi con particolari interessi e finalità;
- il gruppo delle "non vittime".

"Il vero terremoto arriva adesso". Questa affermazione sembra tradire la paura della popolazione di restare isolata dal gruppo, il rischio di non poter più prendere parte alla grande condivisione nella tendopoli, fatta di buone notizie, ma più spesso cattive notizie. Il campo fungeva da contenitore delle proprie ansie e incertezze, del dolore e della disperazione. Seppur soluzione abitativa scomoda e fonte di conflitti col vicinato, il campo garantiva la condivisione delle informazioni, aveva rituali propri. All'esterno del campo si rischiava di essere abbandonati a se stessi, di restare isolati o, peggio, dispersi e disgregati. Lasciare il campo significava esporsi, con le poche risorse concrete ed emotive residue a disposizione, alla paura del cambiamento e della solitudine.

La necessità di trovare una collocazione alternativa alla tendopoli ha costituito l'ennesimo cambiamento, difficile da accettare per una parte della po-



polazione, in ragione di risorse emotive già duramente provate e affaticate dalla vita del campo. La chiusura dei campi e l'invio alle nuove strutture provvisorie infrange anche l'illusione che la fine dell'emergenza sia vicina e che sia possibile tornare alla normalità pre-terremoto.

In generale, il cambiamento è considerato come un fenomeno atipico e deviante, necessariamente traumatico e stressante. Già in condizioni di continuità esistenziale, in assenza quindi di emergenza, l'idea di normalità è saldamente ancorata all'idea di consuetudine e di persistenza.

“Il vero terremoto arriva adesso”. L'ennesimo cambiamento è stato sentito come traumatico in forza della percezione di impotenza, di assenza di sostegno sociale e controllo sulla propria esistenza. Ciò che risulta stressante, quindi, non è tanto il cambiamento in sé, ma la posizione di impotenza dalla quale lo si subisce e la percezione che se ne ricava. Le catastrofi possono produrre sugli individui effetti di lunga durata e mettere a dura prova le capacità di reazione e di adattamento sia del singolo individuo sia dell'intera comunità.

Non si possono non considerare le dinamiche di gruppo attive in tutti i campi in quanto contesti gruppalì, che in alcuni casi hanno favorito e in altri hanno ostacolato il raggiungimento dell'obiettivo di chiusura del campo. Nel gruppo-tendopoli sono confluiti, in maniera anonima, i contributi di tutti, Protezione Civile compresa, con il consueto rituale del ricambio settimanale. La tendopoli ha costituito il serbatoio comune nel quale si possono esprimere e gratificare gli impulsi e i desideri del singolo e dei sottogruppi, volontari di Protezione Civile compresi e di ogni altro ente o associazione presente nel campo.

Le tendopoli hanno funzionato su assunti di base che andavano accolti e rielaborati. Nei mesi compresi fra aprile e settembre i campi di Monticchio 1 e 2 sembravano aver funzionato prevalentemente, e a momenti alterni, secondo quelli che Bion avrebbe definito *assunti di base di dipendenza e accoppiamento*. Nel momento in cui alla popolazione del campo veniva comunicata la destinazione alternativa alla tenda, più o meno gradita a seconda della distanza dal luogo abituale di vita, si è manifestato in alcuni gruppi un funzionamento che Bion (2006) definirebbe *all'insegna dell'assunto di base di attacco-fuga*. All'interno di tali gruppi i tentativi di chiarire quello che stava succedendo si sono scontrati con l'ostacolo posto dall'appoggio emotivo che viene riconosciuto all'odio e all'incomprensione. La popolazione non ha rilevato, nella scelta delle destinazioni per ciascun nucleo familiare, alcuna empatia verso la propria sofferenza. È prevalsa la sensazione di non vedere riconosciuto il proprio dramma da coloro che in quel momento assumevano delle decisioni. Questo funzionamento di attacco-fuga del gruppo ha assunto in alcuni campi toni accesi e drammatici: si pensi alla vicenda del campo sgomberato con l'ausilio della forza pubblica per la presenza di alcune persone che si sono mostrate resistenti allo sgombero (Piazza d'Armi, L'Aquila).

### L'importanza di una prassi consolidata

L'incertezza e la confusione fanno parte di ogni situazione di emergenza e

lo psicologo che opera in questi contesti deve essere preparato a lavorare in assenza di informazioni o in presenza di informazioni incerte e confuse. Uno dei suoi compiti fondamentali sarà proprio quello di fare chiarezza per sé e per la comunità. A partire da questo elemento di base, e per favorire la massimizzazione di buoni risultati, è necessario attivare e potenziare delle modalità di lavoro condivise con tutte le forze in campo. Sostenere un lavoro di squadra che si basi su reciproci rapporti di fiducia e consolidate prassi operative è un presupposto fondamentale per rendere più efficace un intervento e il conseguente raggiungimento di obiettivi condivisi. In quest'ottica, una diffusione chiara ed efficace delle informazioni, rappresenta sia un presupposto che un obiettivo.

Tutto questo ha il grande vantaggio di facilitare il lavoro a tutte le forze in campo e di ridurre l'ambivalenza e le tensioni sia del personale operativo che dei beneficiari diretti dell'intervento.

La mancanza di un *modus operandi* forte e ben definito, nonché di una collaborazione pregressa, hanno infatti rappresentato un'iniziale freno a quello che si è trasformato poi in un rapporto di lavoro fra gli psicologi e i funzionari della Protezione Civile.

Il senso comune e gli stereotipi che riguardano la professione dello psicologo hanno probabilmente determinato l'iniziale diffidenza nei confronti della squadra, ripercuotendosi in maniera negativa sul passaggio delle informazioni e, più in generale, sulla gestione della comunicazione.

Inoltre, la situazione estremamente tesa che i funzionari della Protezione Civile hanno dovuto affrontare durante lo smantellamento del campo di Piazza d'Armi ha probabilmente creato il timore che le stesse difficoltà potessero presentarsi a Monticchiolo 2, e questo può aver attivato uno stato di allerta e dei meccanismi difensivi.

La paura si è trasformata verosimilmente in difesa e l'atteggiamento manifesto è apparso a volte poco improntato all'ascolto e all'empatia. La proiezione di questa paura ha generato, occasionalmente, aggressività anche nella popolazione.

La raccolta dei bisogni prima e, in un secondo momento, la comunicazione delle destinazioni alle famiglie presenti al campo nelle diverse soluzioni abitative individuate ha infatti registrato momenti di tensione e scontro verbale. Nella seconda fase, in cui occorreva comunicare le destinazioni, è stato difficile concentrarsi sulla dimensione dell'ascolto e dell'empatia. Questo è accaduto, in parte, a causa dello scarso tempo a disposizione, e forse anche per via di sentimenti di timore e impotenza che creano una condizione mentale sfavorevole per affrontare una negoziazione basata sull'ascolto. I funzionari, dal canto loro, agivano decisioni prese da altri e non necessariamente condivise, sulle quali loro stessi avevano poco margine di intervento.

La difficile situazione nei campi, che si è protratta per un tempo molto lungo e in condizioni atmosferiche proibitive, ha fiaccato le risorse dei più e reso ancora più faticosa l'accettazione dell'ennesimo cambiamento determinato dallo smantellamento del campo e da soluzioni abitative quasi sempre non rispondenti alle esigenze dei nuclei familiari. Inoltre, una strutturazione personale fragile rende ancor più difficile riorganizzare la propria esistenza in

conseguenza di continui cambiamenti, nei confronti dei quali non si ha un ruolo attivo ma passivo.

Da ciò deriva che premorbidità e fragilità pregresse sono fattori a cui prestare estrema attenzione durante la gestione di un'emergenza, e danno ancora più senso all'impiego degli psicologi in tali contesti.

## Conclusioni

Una calamità naturale genera un alto grado di incertezza. L'eccezionalità dell'esperienza vissuta fatica a trovare una collocazione all'interno della più generale esperienza di vita. Un trauma induce sempre nuove organizzazioni difensive e strutturanti, e i fattori sociali sfavorevoli costituiscono fattori aggravanti del trauma.

La dimensione emotiva che attraversa le dinamiche del gruppo evidenzia la necessità di un loro monitoraggio e della presa in carico di tali emozioni, che costituiscono spesso l'origine stessa dei gruppi. Ne sono un esempio i diversi raggruppamenti di sopravvissuti o di famiglie di sopravvissuti (parenti delle vittime del terrorismo, parenti delle vittime di Ustica, sopravvissuti del Vajont, ecc.), diversissimi tra loro, caratterizzati però, dalla condivisione di una tragedia comune, di emozioni comuni, e da una grande apertura al sociale.

La Protezione Civile era apparsa, in occasione dei colloqui con la popolazione, intimorita dalle possibili reazioni degli sfollati, vista la precedente esperienza con il campo di Piazza d'Armi. Il timore e la paura si sono trasformate in meccanismi difensivi che hanno comportato, per il secondo gruppo di funzionari, una comunicazione non improntata all'ascolto. Allo stesso tempo questo gruppo di funzionari era nella difficile situazione di agire decisioni prese da altri. Ha avuto il duro compito di dare comunicazioni importanti e vincolanti per la popolazione: "Io farei di più... ma non dipende da me... io non posso". La proiezione della paura ha generato aggressività anche nella popolazione, che ha raccolto tale proiezione e, in pochi casi, l'ha agita verbalmente. La comunicazione di alcune destinazioni non gradite ha generato reazioni di rabbia e rifiuto.

Una comunicazione errata, con l'aggiunta della mancata esplicitazione alla popolazione dei criteri adottati per le assegnazioni, ha reso le decisioni ancora più incomprensibili aumentando la percezione di impotenza, per cui nulla appariva negoziabile.

I funzionari hanno affrontato le trattative con la popolazione nella condizione mentale di timore e impotenza. Le criticità si sono evidenziate soprattutto nella gestione di quelle situazioni familiari già evidenziate come disfunzionali e problematiche e per questo già note ai servizi territoriali. Alcuni di questi nuclei familiari avevano già delle fragilità prima del terremoto, un basso livello di resilienza e la conseguente fatica a riorganizzarsi in maniera efficace a fronte di una catastrofe.

Allo psicologo dell'emergenza viene chiesto di tenere conto di tutti questi fattori, ponendo uno sguardo, non solo sulle vittime primarie, ma tenendo conto anche dei vissuti e dell'operato dei soccorritori e, più in generale, di tutti gli

“addetti ai lavori”. In questo senso è chiamato spesso a intercettare, comprendere e tradurre vissuti e dinamiche messe in atto da tutte le parti in gioco e a favorire una comunicazione chiara ed efficace, facilitando il flusso di informazioni che aiutino ad organizzare il pensiero e a proteggere dalla confusione interna ed esterna, sostenendo il singolo e la collettività a riorganizzare la propria esperienza, dotandola di senso e permettendo una migliore gestione delle ansie.

In questo processo e per l'ottimizzazione dei risultati, è fondamentale che gli psicologi lavorino proficuamente con la Protezione Civile, in un riconoscimento reciproco di ruoli e funzioni, perché ci possa essere uno scambio fluido di informazioni, sia rispetto all'emergenza in corso e al suo sviluppo, sia rispetto alla strategia da adottare e gli obiettivi a cui mirare. Tale scambio può basarsi solo ed esclusivamente su una fiducia reciproca che poggia le basi sulla conoscenza delle rispettive professionalità e su un consolidato metodo di lavoro, che non può essere improvvisato sul campo, ma pensato e condiviso in luoghi altri che non siano il teatro dell'emergenza. La mutua conoscenza e la possibilità di fare riferimento ad una prassi operativa già sperimentata e consolidata, aumenta la stima reciproca, migliora il clima lavorativo e il raggiungimento di obiettivi condivisi.

Importante, inoltre, appare poter riflettere sul ruolo dello psicologo all'interno di un'organizzazione militarmente strutturata, alla quale appartenere e dalla quale differenziarsi al fine di poter mantenere un'autonomia di pensiero, unicamente ispirato alla propria professionalità, evitando così pericolose collusioni. Questa necessità appare un presupposto basilare, nonché complesso, necessario per operare in contesti di emergenza e in collaborazione con professionalità altre con le quali è necessario integrarsi e allo stesso tempo mantenere la propria identità.

Il compito degli psicologi in emergenza è principalmente nei confronti delle persone colpite dal disastro e richiede che ci si attivi per il sostegno, la condivisione e l'elaborazione dei vissuti traumatici, la protezione da ulteriori traumi, il ri-orientare le persone confuse, aiutare a ritrovare i propri cari, l'assistenza di prima necessità quali cure mediche, cibo, acqua e riparo.

Il racconto di quest'esperienza vuole costituire un'occasione di riflessione sul ruolo dello psicologo all'interno del contesto di emergenza, inserito in una struttura che richiede condivisione, ma dalla quale appare necessario differenziarsi per non rischiare di essere fagocitati e di perdere le proprie competenze, uniche risorse che gli psicologi possono offrire in emergenza. Riflessioni approfondite hanno evidenziato la fatica di assumere un ruolo diverso da quello delle squadre precedenti, orientate maggiormente al sostegno alla popolazione.

Sarebbe auspicabile per la crescita dell'associazione una lettura critica e costruttiva del ruolo e delle funzioni dello psicologo in emergenza, della necessità di mantenere la specificità, la mission e i valori propri di Psicologi per i Popoli a fronte delle richieste che sopraggiungono dalla Protezione Civile e dei vari enti con i quali si collabora.

### Bibliografia

- Bion W.R. (2006), *Esperienze nei gruppi*, Armando Editore, Milano.
- Fenoglio M. T. (2006), *La comunità nei disastri: una prospettiva psico-sociale*, “Rivista di psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria”, 1, 0, pp. 6-24.
- IASC (2001), *Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*, IASC, Ginevra.
- Levi P. (1981), *Se questo è un uomo*, Giulio Einaudi Editore, Torino.
- AA.VV. (2010), *Manuale da campo*, Protezione Civile Regione Lombardia.
- Watzlawich P., Beavin J. H. e Jackson D. (1978), *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio Edizioni, Roma.
- Fenoglio M. T. (2010), *Le emozioni dei soccorritori*, “Rivista di psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria”, 1, 0, pp. 46-80.

