

Rina Maria Galeaz, Lorenza Rossi e Fabio Sbattella

Il sostegno psicologico alle reti relazionali durante la ricerca di una persona dispersa

Il presente lavoro intende fornire alcune linee guida operative per fornire un efficace supporto psicologico professionale alle famiglie delle persone disperse durante le prime fasi di ricerca e soccorso. Tali linee guida scaturiscono da un accurato lavoro di confronto tra alcuni professionisti dell'Associazione Psicologi per i Popoli - Milano, dopo un percorso di ricerca azione. Una prima ipotesi di linee guida, infatti, è stata messa a punto sulla base di indicazioni teoriche e analisi di testimonianze. Essa è stata poi verificata sul campo attraverso la partecipazione ad alcuni interventi di ricerca e soccorso. Questo ha permesso di giungere a una seconda formulazione che ha tenuto conto dell'esperienza sul campo. Sebbene le linee operative siano presentate in modo schematico, vengono brevemente illustrati anche i motivi delle scelte organizzative e i significati psicologici profondi a cui l'esperienza del perdersi rimanda, anche a livello simbolico.

Riassunto

Parole chiave: psicologia dell'emergenza, ricerca dispersi, sostegno psicologico, linee guida.

The paper aims at offering a few operational guidelines in order to provide an effective professional psychological support to missing people's relatives during the first phases of search and rescue. Such guidelines emerge from the joint reflection of some members of the Milan branch of the "Associazione Psicologi per i Popoli", after an action research period. The first draft of the guidelines presented in the paper was actually based on theoretical clues and the analysis of a range of case studies. It was further tested on the field through the association's involvement in a series of search and rescue interventions. The second draft was therefore inclusive of the findings from the field work. The operational guidelines are presented very concisely, but also briefly presenting the motivations behind the authors' organizational choices and recalling the deep psychological meanings of the experience of losing oneself, also on a symbolic level.

Abstract

Key words: emergency psychology, missing search, psychological support, guidelines.

Introduzione

Le pubblicazioni internazionali sul tema della ricerca di persone disperse forniscono chiare e collaudate indicazioni su molti aspetti delle procedure da mettere in campo nei diversi scenari (Cooper, 2005; MacInnes, 2005). Solo qualche capitolo è invece dedicato alle dimensioni psicologiche implicate in

queste vicende. L'attenzione degli esperti si concentra soprattutto sulla psicologia dei sopravvissuti dispersi, offrendo indicazioni sulle più diffuse strategie di ragionamento in queste situazioni critiche. Il loro obiettivo è facilitare il ritrovamento, attraverso la ricostruzione della psicologia della persona che si sta cercando. Si tratta di fornire, quindi, gli strumenti necessari per immaginare le valutazioni e le reazioni emotive che possono aver guidato il comportamento e gli spostamenti della persona smarrita. Altre indicazioni fornite riguardano le modalità più opportune per interrogare/intervistare i conoscenti delle persone disperse, al fine di ottimizzare la fase di raccolta di quelle informazioni cruciali che possono indirizzare le operazioni di ricerca (Bell, 2005; Cooper, 2005). Nulla invece ci risulta essere stato pubblicato sulle linee guida operative utili a sostenere psicologicamente i familiari delle persone disperse, per contenere i vissuti di stress logorante e anche facilitare la partecipazione efficace alle operazioni di ricerca. Le recenti linee guida stilate in Italia dal Commissario straordinario per le persone scomparse (2009) sottolineano tuttavia con forza la necessità di fornire ai familiari un'adeguata assistenza e un tempestivo supporto psicologico. Esse costituiscono dunque una cornice importante per l'accreditamento istituzionale degli interventi psicologici e stimolano i professionisti a mettere a punto delle metodologie di intervento efficaci e praticabili. In un recente articolo (Sbattella, 2011) abbiamo evidenziato e discusso i nodi psicologici che caratterizzano i vissuti di chi attende, nell'incertezza, il ritrovamento o il ritorno di una persona cara. Nel presente lavoro, intendiamo sviluppare le indicazioni generali fornite, presentando e motivando le linee guida operative che possono essere seguite in queste situazioni. Esse sono state messe a punto attraverso un percorso di ricerca azione, che ha comportato quattro passaggi:

1. la raccolta e l'analisi di una serie di testimonianze di operatori con esperienza di ricerca;
2. la messa a punto di una prima ipotesi di linee guida;
3. una verifica delle ipotesi attraverso alcune simulazioni e un intervento sul campo;
4. una revisione delle linee guida che include le osservazioni emerse dai debriefing realizzati e dai commenti di un gruppo di psicologi esperti in emergenze.

La ricerca ha preso le mosse dall'analisi di 25 narrazioni, testimonianze raccolte a partire dal 2004 e proposte da altrettanti operatori che frequentemente partecipano a operazioni di ricerca e soccorso in Lombardia. Questi operatori appartengono a diverse organizzazioni, che intervengono con ruoli differenti: i membri delle forze dell'ordine si occupano di raccogliere le segnalazioni e di realizzare le prime indagini; gli specialisti del Corpo Nazionale di Soccorso Alpino e Speleologico, insieme alle prefetture e ai sindaci organizzano e gestiscono le fasi d'azione; le unità tecniche di ricerca esplorano il territorio utilizzando specifiche strategie di ricerca; i volontari e gli operatori strutturati della Protezione Civile esplorano il territorio e svolgono azioni di sup-

porto e comunicazione; i soccorritori partecipano alle ricerche e portano nei luoghi più impervi, se necessario, il proprio aiuto; i Vigili del Fuoco recuperano le salme o scandagliano fondali e strutture precarie. Molti di questi operatori hanno segnalato (Pezzullo, 2009) come la vicinanza alle famiglie e in generale alle reti relazionali delle persone disperse implichi alcune complessità. Gli operatori, infatti, hanno bisogno innanzi tutto di raccogliere informazioni, formulare ipotesi, verificare dati e raccogliere tracce e testimonianze credibili. Soprattutto nei primi momenti, è necessario procedere a un'indagine ampia, per comprendere la natura degli eventi che hanno portato al mancato ritorno-ricongiungimento con la persona attesa. Le prime ipotesi riguardano la possibilità che ci si trovi di fronte a un allontanamento volontario (fuga dall'ambiente familiare; adesione a una setta; tentativo di sottrarsi alla giustizia) o involontario, e se il mancato ritorno, in questo caso, sia dovuto a fattori antropici o naturali; endogeni (disturbi psicologici o neurologici; disorientamento, malessere, ecc.) o esogeni (costrizione, sottrazione da parte di un coniuge, coinvolgimento come vittima di reato o come vittima di incidente, ferimento, ecc.). Le informazioni sull'età dei dispersi, sulla loro esperienza e competenza, sul contesto ambientale e sociale, sulle circostanze e sugli eventi che hanno preceduto la scomparsa sono generalmente discriminanti. Un ulteriore delicato compito degli operatori è tuttavia quello di portare soccorso alle persone che hanno attivato le ricerche (definite a volte, con linguaggio legale, "i denunciati"), vale a dire a coloro che hanno chiesto aiuto alla comunità e ai servizi per ritrovare le persone scomparse. Questo significa ascoltare e confortare, ma anche sorreggere nel caso della comunicazione di "bad news". La complessità del compito è legata al fatto che esse sono contemporaneamente degli utenti (in quanto chiedono aiuto), dei collaboratori (in quanto devono fornire informazioni e valutazioni necessarie alle operazioni) e a volte anche dei potenziali imputati (poiché potenzialmente implicati tra le cause della temporanea scomparsa). La sovrapposizione di tali ruoli crea alcune dinamiche delicate, che spesso vengono dipanate attraverso l'articolazione di differenti ruoli. Nei nuclei familiari, per esempio, accade che alcune persone si attivino sul campo insieme alle unità di ricerca mentre altre si concentrano sull'espressione e la condivisione del dolore provato. D'altro canto, in relazione ai ruoli, alcuni operatori si occupano di supportare le persone, altre di indagare sulle eventuali responsabilità penali. In queste situazioni, molti operatori segnalano l'opportunità di mettere in campo precise attenzioni psicologiche, sviluppate da professionisti esperti espressamente dedicati solo a questo servizio. L'analisi delle testimonianze ascoltate ha dunque evidenziato alcune criticità e bisogni, che possiamo sintetizzare come segue. Per quanto riguarda le reti familiari e amicali emerge il bisogno di:

- essere attentamente ascoltati;
- essere protetti da domande ripetitive, inutili o che innescano sequenze di pensiero non pertinenti;
- avere pochi referenti, chiaramente identificabili e che garantiscano continuità.

Per quanto riguarda le squadre di soccorso:

- moderare il contagio emotivo comunitario;
- avere possibilità di ricevere indicazioni specifiche, consigli e direttive per non causare inutili stress ai soggetti con cui interagiscono;
- poter rielaborare le esperienze e i propri vissuti.

Archetipi dello smarrimento

Dopo l'analisi delle testimonianze, si è passati a una riconsiderazione della letteratura, per verificare se anche le riflessioni teoriche potessero fornire spunti utili alla stesura delle linee guida.

Sintetizzando qui quanto affermato recentemente (Sbattella, 2011) sulle dinamiche che si generano nel contesto dell'emergenza e sui bisogni che esse comportano, possiamo dire che tra i familiari e le reti amicali delle persone disperse si registra spesso il bisogno di:

- sentirsi protetti dal rischio di incorrere in una disorganizzazione emotiva;
- gestire le tensioni legate all'esperienza di dissonanza cognitiva;
- avere informazioni per comprendere le azioni del sistema di soccorso;
- sentirsi protetti da intrusioni mediatiche e presenze reputate inopportune;
- tutelare i minori e i soggetti più vulnerabili eventualmente presenti;
- mantenere una corretta percezione dei tempi;
- affrontare le transizioni e le riequilibrazioni richieste dallo svolgersi degli eventi.

Il tema dello smarrimento è stato anche oggetto di riflessioni assai più ampie e profonde di quelle appena riportate. In particolare, la tradizione psicanalitica ha evidenziato come i comportamenti umani si radichino in profonde dinamiche inconscie e si esprimano attraverso dimensioni simboliche di cruciale importanza. Conoscere la dimensione simbolica dello smarrimento e i fantasmi che essa solleva è fondamentale per comprendere i vissuti e orientare le azioni di sostegno psicologico.

Scrivono Mazzavillani (2011): "Nella foresta dei sogni è l'istinto non mediato dal sapere che guida l'individuo, è l'abbandonarsi all'essere, per compiere un percorso in sé per affrontare il panico della solitudine e dell'ignoto. La foresta e il bosco nei sogni e nell'immaginario collettivo sono luoghi in cui è facile perdersi e venire a contatto con animali pericolosi o personaggi misteriosi, o in cui si possono vivere avventure che cambiano radicalmente la persona, che le permettono di avere una percezione diversa della realtà. In ogni fiaba o racconto, la foresta si anima di folletti e fate, di draghi o volpi magiche, di principesse e bambini smarriti, di maghi e fiere voraci, di streghe e soprattutto di eroi che,

attraverso il percorso nell'oscuro meandro, o in un ritiro più o meno solitario, si confrontano con la loro natura eroica”.

Gli studi di Carl Gustav Jung e di Bruno Bettelheim mettono in luce analogie, simboli, archetipi del perdersi e del ritrovarsi. Nel bosco ci si perde, ci si trasforma, si trova una nuova vita. A livello figurativo, il bosco rappresenta così insieme di cose fitte, intricate, mentre la locuzione “essere uccel di bosco” esprime la condizione di essere irreperibili. Nelle fiabe della tradizione occidentale (da Pollicino a Cappuccetto Rosso, da Biancaneve ad Hansel e Gretel), il bosco rappresenta un percorso a ostacoli. Per imparare a cavarsela nella vita e per superare gli ostacoli quotidiani senza aggirarli, il bambino così come l'adulto ha bisogno di conoscere se stesso e il complesso mondo in cui vive e in cui si relaziona. Il bosco è poi, nelle popolazioni primitive, il territorio sede dei riti di passaggio, il luogo dove avviene la trasformazione del bambino in un adulto, una sorta di bozzolo della crisalide da cui uscire farfalla. Intorno al bambino interiore nel corso della crescita si sviluppano il sistema protettivo di ciascun essere umano, la sua maschera e la sua corazza. Vivere in mezzo agli altri fa sì che le persone strutturino un sistema di difese che spesso finisce per soffocare la radice più profonda della vitalità quella che può essere rappresentata dalla figura del fanciullo eterno, rendendola inaccessibile. Quando questa diventa irraggiungibile o inascoltabile, la persona è ormai identificata con il mondo dei grandi, adulta e responsabile. Le favole e i miti (spesso rilanciati oggi nella forma di grandi saghe di film di fantascienza) permettono di recuperare il contatto con il bambino interiore, che rappresenta l'inizio e la fine, la creatura che esiste prima dell'uomo, ma anche la creatura finale. Per questo motivo l'archetipo del fanciullo è legato al tema della “nascita e rinascita”. Ritroviamo in forma simbolica, nella rivisitazione dei temi universali delle fiabe più conosciute, i temi e le sfide dell'abbandono, della perdita, della trasformazione e dell'acquisizione di un sé diverso, più adulto. Nella nostra esperienza, l'accesso alle dimensioni simboliche dell'esperienza di smarrimento può divenire uno strumento estremamente utile per comprendere e aiutare le persone. Nel caso di alcuni giovani, per esempio, abbiamo rilevato come l'allontanamento da casa possa essere progettato come la fuga estrema per non affrontare un fallimento imminente. Un volo, una fantasia, un tentativo infantile per allontanarsi da un confronto con alcuni aspetti della realtà che sono percepiti come una trappola. Accade così che alcuni luoghi presenti nel territorio reale (il bosco, il porto, la stazione ferroviaria, l'aeroporto, ecc.) diventino per la persona in fuga dei luoghi altamente simbolici, magari da non usare per allontanarsi realmente ma all'interno dei quali sostare. In questi casi, la fuga e la sosta in luoghi mitici rappresentano un estremo tentativo di cambiamento, di rinascita. Un grido di aiuto e un tentativo per farsi perdonare dalle persone della rete relazionale più intima. La fuga, dunque, può essere letta anche come una strada per ritrovare la propria originaria vitalità.

Linee guida per l'intervento

A questo punto è stata stesa una prima lista di indicazioni operative.

L'idea era quella di individuare e collaudare un modello di coinvolgimento di risorse psicologiche specialistiche che fosse molto concreto, rapido, efficace, flessibile e ben integrato nel sistema complessivo di ricerca e soccorso. All'interno di una convenzione di collaborazione tra forze del volontariato locale, si è quindi passati alla preparazione di una squadra di operatori in grado di scendere in campo ove necessario. Il modello è stato innanzi tutto confrontato con le riflessioni emerse nell'ambito di alcune simulazioni ed esercitazioni. Tra esse ricordiamo una ricerca notturna in cava (Bresso, 2005), in zone impervie (Lecco, 2006, Valtellina, 2007; Rovereto, 2009) e in area semiurbana (Paderno Dugnano, 2010). La squadra di psicologi è stata allertata tre volte all'interno della convenzione tra Psicologi per i Popoli - Milano e l'Associazione Volontari Pronto Intervento Busto Arsizio e ha partecipato attivamente a una significativa operazione di ricerca e soccorso in Lombardia. In particolare, ha partecipato al sostegno psicologico di nuclei familiari in cui era stato smarrito un figlio, per un tempo superiore alle sei ore e in contesti non eccezionali (in assenza cioè di gravi eventi naturali, disordini civili, attività sportive estreme, ecc.). Le linee guida tengono conto anche di alcune esperienze cliniche realizzate in contesti di separazione forzata in seguito a disastri naturali, che hanno richiesto azioni di ricongiungimento familiare (terremoto in Abruzzo, esplosioni e crolli in area urbana, ecc.). Il punto di arrivo del percorso di ricerca azione descritto è dunque l'insieme delle indicazioni che sono riportate schematicamente in questo paragrafo e motivate nel successivo.

Gli obiettivi dell'intervento di supporto psicologico specialistico nelle operazioni di ricerca di persone disperse sono:

1. mettere a disposizione risorse positive per i familiari e le reti comunitarie coinvolte;
2. garantire l'accessibilità di risorse per il rinforzo emotivo anche alle squadre di soccorso;
3. favorire le analisi e le valutazioni degli eventi e dei comportamenti;
4. facilitare il recupero di informazioni utili alle ricerche;
5. facilitare la gestione degli stati emotivi.

Le linee guida operative sono articolate in otto fasi consequenziali, che definiscono l'intervento:

1. preparazione;
2. collocazione;
3. sostegno;
4. reperibilità;
5. comunicazioni;
6. conclusione dell'intervento;
7. passaggio di consegne al servizio territoriale;
8. follow-up.

In dettaglio, per perseguire gli obiettivi indicati è dunque utile realizzare le attività di seguito elencate.

Preparazione. Comporre la/e squadre che devono intervenire, in modo che tra le persone disponibili ci siano professionisti con caratteristiche idonee a ricoprire i differenti ruoli previsti dal modello di intervento, che sono: un coordinatore esterno e la squadra effettiva di intervento che opera sul campo, composta da due operatori, possibilmente con caratteristiche sociali diverse (senior/junior, uomo/donna, ecc.).

Collocazione. All'arrivo sul luogo:

1. registrare la squadra presso il Punto di Coordinamento Avanzato/PCA;
2. presentare la squadra al Responsabile Operativo Soccorsi/ROS e al Coordinatore delle operazioni di ricerca;
3. acquisire le informazioni sul contesto e illustrare gli ambiti e le modalità di supporto offerte. In particolare acquisire informazioni su:
 - fatti e circostanze della scomparsa;
 - composizione familiare e rete amicale;
 - strategia e operazioni di ricerca attivate;
 - ipotesi avanzate, escluse con certezza e già condivise;
 - appuntamenti eventualmente già fissati;
 - numerosità e tipologia del personale coinvolto.

Sostegno. L'intervento con la famiglia si articola in una serie di visite domiciliari:

1. compiere la prima visita domiciliare insieme al Coordinatore delle operazioni di ricerca. A lui spetta la presentazione della squadra e il compito di proporre alla famiglia il sostegno psicologico;
2. realizzare una serie di visite domiciliari a intervalli fissati e concordati (tipicamente ogni due o tre ore, se non ci sono novità. Concordare con la famiglia i tempi e segnalare la disponibilità a una presenza tempestiva nel caso di una chiamata per esigenze espresse dalla famiglia stessa. Durante il sostegno alla famiglia è bene:
 - ricordare e considerare tutti i soggetti che fanno parte del nucleo familiare (anche della famiglia allargata);
 - mantenere un comportamento empatico di fronte alle diverse reazioni (per esempio, accogliendo il bisogno di agire o di ripercorrere mentalmente più volte gli ultimi momenti passati con la persona dispersa);
 - rimanere in attesa insieme alla famiglia. Il tempo della ricerca è per i familiari, soprattutto un tempo di attesa;
 - in caso di presenza di minori in famiglia, valutare come sono stati informati della situazione e suggerire ai familiari di essere chiari e sinceri e di adoperare un linguaggio e delle immagini consoni all'età e al livello cognitivo del bambino;

- rassicurare sulla serietà delle operazioni di ricerca e soccorso;
 - tutelare l'intimità della famiglia dall'intrusività dei mass media ed eventualmente dagli stessi soccorritori;
 - evitare l'esposizione a richieste di informazioni ripetitive o eccessive;
 - essere misurati nella generazione e formulazione di nuove ipotesi.
3. Lasciare alla famiglia un recapito telefonico per poter contattare il servizio di psicologia nel caso di necessità.

Potrebbe essere necessario dedicare una parte dell'intervento ai soccorritori e quindi:

4. rimanere accanto a loro permettendogli di esternare e condividere eventuali ansie e timori: all'esterno dei luoghi ove è raccolta la famiglia spesso aleggiano ipotesi, interrogativi e a volte un immaginario di morte cruenta;
5. realizzare un debriefing con i volontari e gli operatori nel caso in cui il disperso venga ritrovato morto per cause naturali o suicidio;
6. non lasciare spazio a illazioni, evitare pettegolezzi, evitare di soddisfare curiosità morbose. Gli psicologi vengono a volte ritenuti depositari di saperi e conoscenze sul caso e per questo considerati capaci di fare ipotesi più plausibili di altri. Il tempo di attesa degli operatori va colmato evitando di violare l'intimità della famiglia.

Reperibilità

1. Garantire continuità all'azione di sostegno psicologico specialistico. Nel caso in cui le ricerche si protraessero per giorni, ripetere le visite quotidianamente, con una frequenza da valutarsi di volta in volta. Curare attentamente l'eventuale passaggio di consegne tra diverse squadre per evitare che i familiari debbano raccontare a persone diverse gli stessi dettagli e che l'intervento leda l'intimità familiare;
2. garantire una reperibilità ventiquattro ore su ventiquattro.

Comunicazione

1. Ricordare che le comunicazioni importanti devono essere effettuate in modo ufficiale dal coordinatore delle operazioni di ricerca o dalle autorità preposte, dopo la verifica e l'accertamento dei fatti;
2. rimanere accanto alla famiglia nel momento della comunicazione di cattive notizie.

Conclusione dell'intervento

1. Accompagnare le autorità preposte nella comunicazione di "bad news" e

- accompagnare la famiglia al riconoscimento della salma nel caso di ritrovamento di un corpo senza vita;
- 2. partecipare alla gioia della famiglia facendo attenzione a cogliere le sue richieste nel caso in cui avvenga il ritorno o il ritrovamento del disperso sopravvissuto (per esempio, se emergessero dubbi su come comportarsi con la persona ritrovata o a chi rivolgersi per trovare sostegno in futuro);
- 3. accompagnare le autorità preposte nella comunicazione del termine delle ricerche e supportare la famiglia nel caso in cui esse si interrompano senza alcun ritrovamento.

Passaggio di consegne ai servizi territoriali

- 1. Contattare i servizi sociali, i servizi psicologici del territorio o il medico di base, a cui affidare la cura della famiglia;
- 2. segnalare alla famiglia l'utilità di una valutazione psicologica che faciliti la rielaborazione dei vissuti, dia significato all'accaduto ed eventualmente garantisca un adeguato sostegno per gestire le conseguenze emotive e relazionali degli eventi;
- 3. lasciare un recapito del servizio sanitario locale;
- 4. lasciare il recapito dell'associazione.

Follow-up. Prevedere azioni di follow-up nei giorni seguenti e a 3-6 mesi di distanza dall'evento. I contatti successivi andranno annunciati alla famiglia e avranno lo scopo di valutare il corretto passaggio di consegne. Potranno anche essere utili per prevenire ripercussioni negative sugli assetti personali di salute mentale, ristrutturare gli equilibri familiari e gestire eventuali ripercussioni nella rete di comunità.

Commento

Gli interventi sopra descritti hanno come destinatari le vittime di primo, secondo e terzo livello (Lavanco, 2003, p. 46), ovvero i soggetti che subiscono direttamente l'evento, i parenti e i familiari, i soccorritori professionisti o volontari. Si tratta di un'attenzione a tutto tondo che risponde a una logica sistemica più che cumulativa. Ciò significa che il focus dell'intervento non è tanto un grappolo di persone più o meno numeroso, in relazione alle risorse disponibili, quanto piuttosto l'insieme strutturato delle relazioni che viene perturbato dall'evento allontanamento. Intendiamo dunque per sistema l'insieme delle persone e delle loro relazioni reciproche, che gravita attorno al problema. Per questo motivo il modello di intervento pone al centro la famiglia con i suoi bisogni di informazione, rassicurazione, sostegno. Nel caso di una persona dispersa, possiamo dire, infatti, che "la famiglia si disperde con l'assente". Dal punto di vista generale, appare evidente dalle indicazioni presentate che, in ogni emergenza, porre

attenzione alle dimensioni psicologiche significa curare i processi comunicativi, il coordinamento tra le risorse, le dinamiche emotive e i processi decisionali condivisi. L'attesa incerta rappresenta la dimensione principale di questo contesto ed è vissuta da tutto il sistema, composto dalla famiglia, dalle squadre di soccorritori e dalla comunità locale. In esso, il tempo pare perdere di significato e sembra doversi fermare fino a quando non sarà ritrovato lo scomparso. Per questo motivo, la proposta alla famiglia di appuntamenti cadenzati, unitamente alla difesa dei ritmi di vita (per esempio, proponendo il rispetto degli orari dei pasti o del ciclo sonno veglia), può servire ad arginare la percezione che lo scorrere del tempo sia scandito dal nulla. Il bisogno della famiglia di ricevere informazioni è cruciale in ogni tipo di emergenza. È possibile rispondere a questa necessità dando un punto di riferimento unico e ufficiale, una persona da trattare come fonte delle informazioni accreditate. L'altra dimensione preponderante è quella del silenzio. Il disperso non parla, non c'è non si sente, è costantemente interrogato, ma non dà segni di sé. Questo silenzio diviene uno spazio proiettivo in cui emergono immaginari, esperienze, timori che si trasformano a loro volta in fantasmi e ruminazioni. Lo psicologo sta accanto ai parenti per sostenerli mentre cercano di colmare questa assenza silente con l'immaginario.

Desideriamo ora motivare più precisamente le sequenze di azioni che abbiamo proposto. Va innanzitutto evidenziato come alcune azioni derivino dalla peculiarità del lavoro psicologico, mentre altre derivano dalla necessità di mantenere un forte coordinamento e una perfetta integrazione con il sistema più generale dei soccorsi in campo.

Costituzione della/e squadra/e

La squadra deve essere composta da uno psicologo senior con la funzione di caposquadra, una persona che abbia una certa esperienza tecnica e relazionale e che coordini il qui e ora dell'intervento. La presenza di uno psicologo junior (ovvero uno psicologo abilitato alla professione e con la formazione di base nella psicologia dell'emergenza ma con minore esperienza sul campo e spesso un'età inferiore) è importante poiché abbiamo riscontrato che in famiglia sono presenti soggetti che si relazionano con più facilità con professionisti più giovani (per esempio, adolescenti o giovani adulti). Il coordinatore esterno è una figura chiave poiché svolge la funzione di supervisore delle operazioni di sostegno in modo molto più razionale, dal momento che è fuori dal circolo delle emozioni. È un fondamentale punto di riferimento per le scelte da effettuare e funge da terzo nelle fasi decisionali. Per svolgere questo ruolo bisogna individuare uno psicologo d'esperienza e reperibile costantemente, per tutta la durata dell'intervento. L'ottimale è che possa rimanere sempre lo stesso anche al cambio degli psicologi impegnati sul campo.

Arrivo sul luogo

Le prime azioni di coordinamento sono imprescindibili nell'intervento che, per avere validità deve essere accolto, inserito nel sistema complessivo dei soccorsi e progettato insieme ad esso. Per questo è necessario registrarsi, appena giunti sul luogo, presso il punto di coordinamento, che in alcune zone della Lombardia è chiamato, in Protezione Civile, Punto di Coordinamento Avanzato.

Per essere accreditati all'intervento dalle autorità competenti è indispensabile presentarsi al Responsabile Operativo Soccorsi e al Coordinatore delle operazioni di ricerca. L'analisi della domanda e dei bisogni inespressi è tipicamente la prima fase di lavoro di ogni intervento psicologico. Per questo vengono cercate e acquisite tutte le informazioni possibili in relazione al contesto (fatti e circostanze della scomparsa, da chi è composta la famiglia, quali operazioni di ricerca si stanno organizzando, ecc.). In modo diretto e indiretto è necessario capire velocemente e molto bene quali sono le richieste che la famiglia (o una sua parte) e il sistema dei soccorsi (o una sua parte) rivolge al team. È necessario anche comprendere quale sia il motivo esatto della chiamata e a quali bisogni si pensa che l'intervento psicologico possa rispondere. Un'iniziale chiarificazione degli obiettivi può facilitare la comprensione reciproca durante le azioni e favorire la ristrutturazione di eventuali aspettative irrealistiche. La raccolta di informazioni sulle ipotesi che guidano le ricerche e sulle tecniche utilizzate è fondamentale perché la famiglia ha un forte bisogno di informazioni. Agli psicologi può essere chiesto di mediare a volte tra squadre tecniche di ricerca e famiglia, svolgendo il ruolo di traduttore dei linguaggi molti tecnici o emotivamente critici. In alcuni momenti, gli psicologi potrebbero anche essere chiamati a reiterare le informazioni che i familiari sotto stress non riescono a tenere a mente. È inoltre necessario concordare alcuni appuntamenti durante la giornata con i responsabili del PCA, per poter garantire un coordinamento continuo e aggiornato. In tali occasioni, è d'obbligo riferire al coordinatore dei soccorsi le informazioni raccolte dalla famiglia (in accordo con essa), che si ritiene potrebbero essere indizi utili per lo sviluppo delle ricerche.

Visite domiciliari

Abbiamo sperimentato che compiere una serie di brevi visite domiciliari è la soluzione più adeguata per fornire un sostegno efficace, senza ledere l'intimità della famiglia. Queste consentono al sistema di avere relazioni più intime e alla rete informale di fornire il naturale supporto sociale e di sviluppare legami senza che il professionista interferisca negli equilibri che da subito sono in via di ridefinizione nella nuova situazione. Inoltre, le visite regolari, o almeno concordate, scandiscono il tempo - dimensione che si perde nell'attesa indefinita. La presentazione della squadra di psicologi alla famiglia deve, a nostro avviso, essere svolta dal coordinatore dei soccorsi, persona responsabile e di fiducia. Ciò ufficializza e legittima l'intervento e lo valorizza agli occhi delle

persone maggiormente coinvolte, proprio perchè offerto da una persona investita di autorità. Inoltre, il sostegno psicologico deve essere proposto in modo che possa essere scelto o rifiutato liberamente (e che dunque non sia vissuto come intrusivo, ma accolto come un servizio opzionale).

Sono opportune alcune attenzioni nell'accostare la famiglia. È necessario sostenere i suoi componenti nel loro ruolo (di accudimento, sostegno, ricerca, tutela, conforto, guida, ecc.) e aiutarli affinché non rivestano la loro funzione in modo rigido, e si riconosca a tutti il diritto di esprimere il proprio dolore. È importante avere un occhio di riguardo per le fasce deboli e a rischio; per esempio, bambini, adolescenti, anziani, disabili mentali o persone particolarmente fragili. È centrale la tutela dell'intimità della famiglia, che nel giro di poco tempo viene lesa dalla curiosità dei vicini e dalla ricerca di notizie da parte dei mass media. Questi ultimi, in particolare, sono da considerare con attenzione per il loro duplice risvolto: se da un lato, infatti, posso essere un utile strumento per le ricerche, poiché diffondendo la notizia rendono più probabile la segnalazione di un avvistamento, dall'altro rischiano di esporre i membri della famiglia, senza difese, al giudizio dell'esterno e alla violazione dell'intimità. A volte, inoltre, contribuiscono a diffondere false informazioni. Va anche tenuto presente quanto può essere drammatico venire a conoscenza della notizia della scomparsa di un amico o di un parente attraverso i mass media. Vale la pena pertanto suggerire alla famiglia di avvisare amici e parenti dell'accaduto anche delegando terzi, ma per viva voce, in modo tale che non vengano a conoscenza del drammatico accadimento tramite i giornali o la televisione.

Reperibilità

La squadra di psicologi, anche quando non sta effettuando visite domiciliari, deve essere reperibile. A tale scopo viene consegnato alla famiglia un recapito telefonico per qualunque esigenza (una ulteriore emergenza, reazioni che paiono troppo intense, bisogno di sostegno, eccessi d'ansia, bisogno di contenimento). La strategia migliore è quella di individuare tra i familiari la persona in grado di valutare la necessità dell'intervento psicologico e di esprimere la domanda d'aiuto. La reperibilità ventiquattro ore su ventiquattro viene offerta anche ai responsabili del sistema di ricerca e soccorso attivato. Anche loro, infatti, possono decidere di usufruire del servizio psicologico per la comunicazione di "bad news". Si garantisce l'alternanza di squadre di professionisti che turnano sulla base della valutazione delle esigenze. È importante che il passaggio di consegne tra le squadre sia accurato e possibilmente scritto secondo un protocollo concordato che evidenzia tutti gli elementi finora descritti. In questo modo tutte le informazioni possono essere condivise tra gli operatori e non è necessario che la famiglia ripeta e riviva gli eventi per metterne a conoscenza i colleghi. Le rotazioni andranno quindi pianificate tenendo conto dei tempi di sovrapposizione necessari ai passaggi di consegne. Presentarsi congiuntamente alla famiglia durante il passaggio di consegne consente anche alla famiglia di percepire la continuità nell'intervento.

Comunicazioni

In base all'esperienza maturata, è bene suggerire al Coordinatore delle operazioni di ricerca che le comunicazioni ufficiali (ritrovamento del congiunto disperso, individuazione di nuove tracce, termine delle ricerche, ecc.) siano svolte in modo ufficiale da lui o dalle autorità competenti (forze dell'ordine, medico legale, ecc.) e di persona, poiché la mole di informazioni fasulle che circolano e la trasformazione di ipotesi in dati rendono la famiglia incredula e soprattutto dispersa tra il desiderio di dare fede alle notizie positive e non rendersi dinanzi a quelle negative. Per la comunicazione di "bad news" è possibile che si appoggino agli psicologi, ma è importante che questi ultimi non si sostituiscano a chi di competenza. I diversi componenti della famiglia potrebbero avere reazioni molto varie alle diverse tipologie di notizie: incredulità disperazione, paralisi. Lo psicologo deve rimanere in disparte osservando, ascoltando e cogliendo le emozioni che circolano, e lasciare che sia la rete informale a prendersi cura, quando possibile, di esse. Il suo intervento deve essere focalizzato sulle situazioni più critiche e realizzato, se possibile aiutando i membri stessi del sistema a prendersi cura reciprocamente del dolore condiviso.

Conclusione dell'intervento

Come spiegato in un recente articolo (Sbattella, 2011), l'intervento si può concludere con tre diversi scenari: "da disperso a ritrovato", "da disperso a perso per sempre" e "da disperso a scomparso". L'intervento dello psicologo deve articolarsi in modo differente a seconda della conclusione che si profila e delle conseguenze a cui questa porta. Nel primo caso, si possono fornire indicazioni su come accogliere la persona ritrovata, sui tempi necessari per capire le motivazioni dell'atto compiuto o le cause degli eventi subiti, su come ricostruire le relazioni e condividere le emozioni intense. Nella seconda circostanza, è possibile offrire l'accompagnamento al riconoscimento della salma, e alle primissime fasi di elaborazione del lutto. Nel terzo scenario, infine, può essere necessario aiutare a comprendere la scelta dei tecnici di abbandonare le ricerche e quindi indirizzare la famiglia verso reti relazionali e servizi esperti nella gestione delle dinamiche logoranti proprie dell'incertezza cronica.

Passaggio di consegne al servizio territoriale

In ogni caso, al termine dell'intervento deve essere compiuto un accurato passaggio di consegne al servizio territoriale più idoneo alla situazione della famiglia (servizio psicologico Asl, servizio sociale locale, neuropsichiatria infantile, ecc.). Questo al fine di ottenere una continuità di intervento e nello stesso tempo valorizzare la specificità dei diversi professionisti. Gli psicologi dell'emergenza, infatti, intervengono per statuto nelle fasi acute delle crisi,

mentre i colleghi radicati nel territorio sono nelle condizioni di affrontare le ripercussioni critiche, anche a lungo termine, sugli aspetti della vita ordinaria. Il passaggio di consegne può avvenire secondo due modalità. Innanzitutto individuando nella rete familiare una figura dotata di particolari risorse alla quale lasciare gli indirizzi, i nominativi e i numeri di telefono dei servizi e specificando in quale caso contattarli. A tale scopo è bene che la squadra di psicologi dell'emergenza disponga di una mappatura dei servizi delle zone in cui opera e abbia tutti i recapiti nel proprio kit di lavoro. Il secondo modo per garantire continuità è il contatto diretto con i servizi, per una segnalazione della situazione di fragilità. Questo può avvenire solo con il consenso degli interessati e sulla base di precedenti protocolli di intesa con i servizi territoriali. Essi dovranno comunque attendere che sia la famiglia a presentarsi, ma potranno anche, con trasparenza, utilizzare la disponibilità del team intervenuto per un incontro durante il quale condividere eventi, osservazioni fatte e informazioni sul tipo di supporto fornito.

Follow-up

Durante l'ultimo incontro con la famiglia si deve annunciare che la modalità di lavoro propria di ogni gruppo che interviene nei momenti critici prevede una fase di follow-up, che si realizza attraverso un contatto telefonico (o meglio una visita domiciliare) dopo 3-6 mesi dall'accaduto. È chiaro che essa deve essere accettata dalla famiglia, alla quale va spiegata nel dettaglio la motivazione per la quale si intende ricontattarli. A tale scopo deve essere chiesto un recapito. Questo incontro di follow-up finalizzato a un miglioramento degli interventi futuri, ma anche a una nuova valutazione del bisogno dei diversi familiari di accedere al sostegno dei servizi territoriali. Alcune brevi domande potranno così sondare l'andamento dell'eventuale processo di elaborazione del lutto, del percorso di ricostruzione delle relazioni familiari, del processo di integrazione delle motivazioni dell'atto compiuto o delle conseguenze di un atto subito.

Conclusioni

Come si è già avuto modo di spiegare, le linee guida riportate sono il frutto di una riflessione elaborata da alcuni professionisti psicologi e psicoterapeuti appartenenti all'associazione di volontariato Psicologi per i Popoli - Milano. Esse sono state testate nel corso di alcuni interventi attuati in Lombardia e dunque all'interno di un preciso contesto sociale, geografico e organizzativo. Fanno riferimento a una posizione teorico-metodologica che valorizza molto le ripercussioni psichiche delle interazioni sociali e dunque delle comunicazioni e azioni co-costruite. Sono dunque motivate da una esperienza storica circoscritta e dal quadro di riferimento concettuale sistemico-relazionale. Quest'ultimo propone di dare priorità alle relazioni familiari e alla normalizzazione delle reazioni, in relazione ai contesti e alla focalizzazione

sulle dinamiche emotive. Queste linee guida potranno dunque essere riviste, migliorate, verificate e riadattate in diverse contesti. Soprattutto, esse possono essere ampliate con indicazioni relative a diversi scenari e alle varie fasi di lavoro, in particolare relativamente al tema del sostegno dei familiari delle persone dichiarate disperse. Inoltre, le linee guida operative fin qui presentate possono e devono essere integrate con le riflessioni relative ai processi psichici che guidano il comportamento e gli spostamenti della persona smarrita/bloccata e con le metodologie utili per interrogare/intervistare i conoscenti al fine di indirizzare le ricerche (Bell, 2005; Cooper, 2005).

Rina Maria Galeaz, Lorenza Rossi e Fabio Sbattella *Psicologi per i Popoli* – Milano

Bibliografia

- Bell P.A., Thomas C., Greene T.C., Fisher J. e Baum A. (2005), *Environmental Psychology*, Routledge, Londra.
- Bettelheim B. (1975), *Il mondo incantato*, Feltrinelli, Milano.
- Commissario straordinario del governo per le persone scomparse (2009), *Linee guida per favorire la ricerca di persone scomparse*, Ministero degli Interni, Roma.
- Cooper D.C. (2005), *Fundamentals of search and rescue*, Jones & Bartlett Learning Sudbury, Massachusetts.
- De Soir E. e Vermeiren E. (a cura di) (2002), *Les debriefings psychologiques en question*, Garant, Apeldorn.
- Fenoglio M.T. (2010), *Le emozioni dei soccorritori*, "Psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria", 4, 46-81
- Jung C.G. (1981-2007), *Il problema dell'Ombra*. In Jung C.G., *Opere*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Lavanco G. (2003), *Psicologia dei disastri. Comunità e globalizzazione della paura*, Franco Angeli, Milano.
- MacInnes H. (2005), *International mountain rescue handbook*, Frances Lincoln, Londra.
- Mazzavillani M. (2011), *La foresta nei sogni*, <http://guide.supereva.it/sogni/interventi/2006/03/248036.shtml>
- Pezzullo L. (2009), *Il ruolo della psicologia in relazione al tema delle "persone scomparse"*, Relazione al convegno "La città scomparsa", Belluno, 10 ottobre 2009.
- Ranzato L. (2010), *Il volontariato degli psicologi della Protezione Civile*, "Psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria", 4, 6-15.
- Rossi L. (2010), *Core identity e core competence dello psicologo nella cooperazione allo sviluppo e nell'assistenza umanitaria*, "Psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria", 4, 16-45.
- Sbattella F. (2009), *Manuale di psicologia dell'emergenza*, Franco Angeli, Milano.

- Sbattella F. (2011), *Persone disperse: aspetti psicologici della ricerca*, "Psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria", 5.
- Tettamanzi M. e Sbattella F. (2007), *La gestione della morte improvvisa e del lutto: comunicazione e supporto*. In Trabucco e Buonocore (a cura di) "Pronto Soccorso Triage. Accoglienza, assicurazione, cura, aspettative, vissuti psicologici, bisogni", Edizioni Libreria Cortina, Verona.

