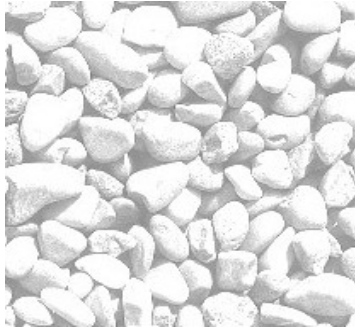
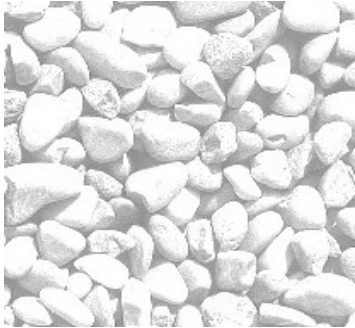


*Rivista di*

# **Psicologia dell'Emergenza e dell'Assistenza Umanitaria**

**SEMESTRALE DELLA FEDERAZIONE PSICOLOGI PER I POPOLI**

**Numero 7, 2012**



Direttore responsabile  
Giuseppe Maiolo

Direttore  
Luigi Ranzato

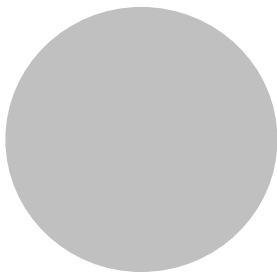
Vicedirettore  
Marilena Tettamanzi

Direzione scientifica  
Paolo Castelletti  
Mariateresa Fenoglio  
Alfredo Mela  
Fabio Sbattella

Comitato professionale  
Presidenti delle Associazioni Regionali/Provinciali  
Di Psicologi per i Popoli

Redazione, grafica e impaginazione  
Gabriele Lo Iacono  
E-mail: [gabrieleloiacono@psicologia-editoria.eu](mailto:gabrieleloiacono@psicologia-editoria.eu)

Psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria  
è edita da Psicologi per i Popoli – Federazione  
via dei Monti 36  
38079 Tione di Trento (TN)  
E-mail: [psicologixpopoli@alice.it](mailto:psicologixpopoli@alice.it)



## Psicologia dell'Emergenza e dell'Assistenza Umanitaria

Numero 7, 2012

### Indice

Marilena Tettamanzi <i>Introduzione</i>	P. 4
Clara Capello <i>Volontariato: un difficile privilegio. Considerazioni psicologiche</i>	P. 6
Fabio Sbattella <i>La costruzione di simulazioni delle dinamiche psicologiche in emergenza. Sceneggiature e profiling</i>	P. 14
Cristina Brandi <i>Il riconoscimento sociale del fenomeno delle persone scomparse e la risposta italiana delle istituzioni e del terzo settore</i>	P. 32
Manuela Boni e Ginevra Rella <i>L'assistenza psicologica nell'ambito dell'emergenza "profughi provenienti dal Nord Africa": quale ottica culturale, quale trauma, quale intervento?</i>	P. 41
Serena Cugini <i>L'intervento psicosociale per i feriti di guerra libici, nell'ambito della Missione umanitaria Libia 2011</i>	P. 63
Rina Maria Galeaz, Maria Luisa Puglielli, Lorenza Rossi e Giovanni Vaudo <i>Formare gli psicologi dell'emergenza all'intervento psicologico in ricerca di dispersi e al sostegno delle famiglie di persone scomparse<sup>1</sup>. L'esperienza del laboratorio al 5° Campo Scuola di Marco di Rovereto</i>	P. 68

L'avvio di questo nuovo anno ha sollecitato gli psicologi e la psicologia dell'emergenza su molteplici dimensioni.

Le alluvioni degli ultimi mesi del 2011 avevano ridestato gli animi assopiti, ricordando ancora una volta la potenza della natura e sollecitando l'uomo, sempre arrogante e incapace di una visione di insieme che tenga conto degli effetti sistemici e devastanti di scelte egoistiche e scellerate, a tornare ad un devoto rispetto. Ancora una volta si è evidenziata l'impossibilità di stabilire una netta distinzione tra catastrofi naturali e disastri di origine antropica: se, infatti, è la natura a ribellarsi, sono le inadeguate costruzioni e manutenzioni operate dall'uomo, le scelte poco ponderate a far sì che la naturale ribellione diventi devastante, portando con sé morte e distruzione.

Reduci da scenari non certo nuovi, il 2012 si è aperto, inoltre, con gli astri che si prospettano sfavorevoli: la saggezza popolare, dalla notte dei tempi, associa agli anni bisestili sciagure e sfortune atroci ("anno bisesto anno funesto"); a ciò si associa anche l'eco dato dai media alla profezia dei maya, che fa cadere proprio nel 2012 la temuta "fine del mondo". Se tutto ciò può essere catalogato in termini di superstizione e pensiero irrazionale, chi lavora in un ambito come il nostro non può trascurare i potenziali effetti che simili congetture e profezie hanno sulla mente, sulle emozioni e sulle azioni dei singoli e dei gruppi. Quando si attendono eventi negativi, ogni singolo fatto sfavorevole sembra confermare i propri timori, alimentando gli animi e sollecitando vissuti emotivi disturbanti e non sempre controllabili.

Per quanto poco razionali, i timori legati a un anno particolarmente sfortunato sembrano aver trovato conferma, come anticipato, in una serie di fatti in grado di destabilizzare anche i più scettici. In pochi giorni, infatti, il 2012 ha al suo attivo un naufragio che ricorda gli scenari del Titanic (fa rabbrivire il superstizioso il fatto che il naufragio sia accaduto di venerdì 13, a una nave varata il 17 e per la quale non si ruppe la bottiglia), scosse di terremoto in zone normalmente ritenute poco sismiche e fenomeni atmosferici percepiti e decantati come straordinari, eccezionali e causa di morti e sofferenza (trascurando che anche in questo caso le morti sembrano più effetto di storie di abbandono e solitudine che non conseguenza diretta del maltempo).

Gli esperti sanno che in tutto ciò non vi è assolutamente nulla di straordinario e insolito, ma lo psicologo dell'emergenza deve ricordare che da un punto di vista psicologico l'emergenza non è data dagli eventi in sé ma dal significato attribuito a fatti che appaiono incomprensibili e ingestibili, dall'intreccio tra eventi naturali e azioni umane mediate da pensieri ed emozioni; non irrilevante è, inoltre, il ruolo di mediazione giocato dai sistemi di comunicazione.

Un'ulteriore dimensione che deve destare l'attenzione dello psicologo dell'emergenza nel 2012 è la ridefinizione del sistema di attivazione della Protezione Civile e, di conseguenza, delle realtà di volontariato ad essa associate. La nuova era gestionale del sistema di Protezione Civile, ci pone di fronte alla sfida di ridefinire i canali di attivazione in grado di legittimare un intervento ormai divenuto esperto e consolidato ma che rimane un fantasma se non autorizzato a scendere in campo.

Molto è stato fatto ma ancora molto resta da fare in questo nuovo anno. Su queste dimensioni sollecitiamo i colleghi a promuovere buone prassi ma anche pensiero costruttivo e propositivo.

Le molteplici dimensioni che ci hanno sollecitati in questo nuovo anno hanno, purtroppo, costretto anche noi a posticipare leggermente l'uscita del presente numero della rivista, che è stato, tuttavia, completato grazie alla solerte collaborazione di colleghi consapevoli dell'importanza della riflessione teorica e della necessità di condividere esperienze costruttive.

Tale numero è nato inizialmente dal desiderio di diffondere i contenuti e le esperienze condivise al 5° Campo scuola di psicologia dell'emergenza tenutosi a Marco di Rovereto nel settembre 2011. Non solo, infatti, è importante formarsi e confrontarsi, ma è indispensabile diffondere ciò che si riconosce come un buon nutrimento per la mente e l'operatività di chi agisce in ambito dell'emergenza. Da questa idea iniziale, sollecitando i protagonisti di quel campo, sono state sviluppate idee, riflessioni ed esperienze che trovate raccolte in questo numero della rivista.

Abbiamo scelto di distinguere i contributi in due sezioni.

La prima, che definiamo più teorica, include tre articoli particolarmente stimolanti e che vanno a toccare tre importanti ambiti della psicologia dell'emergenza. La rivista, nello specifico, si apre con l'interessante contributo di Clara Capello, che sollecita un pensiero critico e consapevole nei confronti del significato del volontariato in tale ambito applicativo della psicologia. Segue l'articolo di Fabio Sbattella sulla costruzione di simulazioni nella formazione degli psicologi dell'emergenza; viene affrontato in modo estremamente chiaro e dettagliato il problema di come organizzare eventi esperienziali che contribuiscano realmente alla formazione dell'operatore e vengono trattate in modo critico le possibili cause psicologiche degli apprendimenti scarsi o controproducenti che possono emergere dalle esercitazioni di protezione civile. Questa prima parte si chiude con l'interessante articolo di Cristina Brandi sul riconoscimento sociale del fenomeno delle persone scomparse: l'autrice tratta in modo lucido un tema oggi sempre più al centro delle riflessioni e azioni degli psicologi dell'emergenza, sottolineando il ruolo giocato dai media e delineando le risposte attualmente fornite in Italia dalle istituzioni e dal terzo settore.

La seconda sezione comprende altri tre articoli, altrettanto stimolanti, che narrano esperienze sul campo, mostrando possibili applicazioni dei principi teorici dello psicologo dell'emergenza. Due articoli, il primo di Manuela Boni e Ginevra Rella e il secondo di Serena Cugini, espongono le linee guida e i risultati ottenuti in due progetti realizzati a favore dei profughi provenienti dal Nord Africa nel corso del 2011. Entrambi gli articoli evidenziano la complessità dell'agire in tali contesti e l'importanza di tenere conto delle molteplici ferite che portano con sé i destinatari del progetto. L'ultimo articolo, di Galeaz, Rossi, Puglielli e Vaudo, riporta l'esperienza del laboratorio realizzato al Campo di Rovereto e declina in modo sapiente il tema del supporto ai familiari dei dispersi con accurate riflessioni sui processi didattici utili a formare psicologi chiamati a operare in tale ambito.

Marilena Tettamanzi

Clara Capello

# Volontariato: un difficile privilegio. Considerazioni psicologiche

---

## Riassunto

*Nel volontariato degli psicologi nell'emergenza si riconoscono elementi di remunerazione simbolica. La libera iniziativa è un'esperienza di autodeterminazione con forte valore etico che accresce l'autostima, specie quando costituisce una sorta di iniziazione eroica alla professione. Le esperienze di volontariato offrono agli psicologi in formazione delle occasioni di sperimentazione, delle opportunità formative, ma anche una legittimazione e un riconoscimento sociale del ruolo professionale. Ma per evitare il rischio dell'autoreferenzialità non si deve considerare il volontariato dei giovani psicologi come un tirocinio informale che idealizza il "fare esperienza sul campo", senza la necessaria elaborazione critica delle esperienze. Il senso di appartenenza alla "comunità professionale" e la cura dei legami associativi contrastano il soggettivismo, l'isolamento e la potenziale dispersività del lavoro volontario. Nel volontariato degli psicologi è importante tener presente la complessità del contesto e la specificità dei propri interventi, che si devono armonizzare con le altre risorse e professionalità presenti sul campo. La soggettività del volontario e le dinamiche della gruppaltà e dell'appartenenza associativa sono aspetti fondamentali da integrare nella formazione permanente, in modo da sostenere creativamente l'identità professionale degli psicologi. Rilevante la dimensione etica e deontologica che orienta le professioni di cura, e che deve essere consapevolmente assunta come orizzonte di senso del volontariato.*

**Parole chiave:** remunerazione emotiva, identità personale e professionale, appartenenza, legami associativi, cooperazione interprofessionale.

## Abstract

*In the volunteer work of emergency psychologists, it is possible to see some elements of symbolic reward. Being free to act on one's own initiative is a self-determination experience which has a high ethical value; it enhances self-esteem, particularly when represents a kind of heroic initiation to the profession. Volunteer work experiences provide psychologists in training not only with opportunities of experimentation and learning but also with a legitimation and a social acknowledgement of the professional role. However, to prevent the risk of self-referentiality the volunteer work of young psychologists is not to be considered as an informal apprenticeship which idealizes the "field experiences" without the due critical processing of the experiences themselves. The sense of belonging to the "professional community" and the care of associational bonds counteract subjectification, isolation, and the potential dispersiveness of volunteer work. In the volunteer work of psychologists, it is important not to lose sight of the complexity of the context and the specificity of one's own interventions, that are to be blended with other resources and professionals which are present on the field. The volunteer work subjectivity and the dynamics of group and association membership must be integral parts of permanent education, in order to creatively support the professional identity of psychologists. Also relevant is the ethical dimension, which orients the helping professions and must be mindfully taken on as a meaningful reference point of volunteer work.*

**Key words:** emotional reward, personal and professional identity, belonging, associational bonds, interprofessional cooperation.

---

L'idea di "privilegio" evoca quella di lusso, di larghezza di possibilità, non solo economiche: la possibilità di disporre del proprio tempo senza essere limitati da troppi vincoli. In definitiva forse evoca l'idea di poter godere di maggiore autodeterminazione e libertà. Se pensiamo al volontariato come area di libera iniziativa, come scelta di mettersi in gioco al di fuori della logica di mercato, possiamo riconoscere il piacere connesso al "lusso di regalare il proprio tempo" per una giusta causa senza essere limitati da troppi vincoli; allora il titolo di questo articolo non sembrerà più un ossimoro.

La scelta di operare da volontari nel campo della psicologia dell'emergenza, in particolare, permette di accedere a un'area di espressione di sé nella ricerca di nuove e imprevedibili esperienze, e anche di un, sia pur relativo, rischio rispetto alle abitudini consolidate della vita ordinaria. Questo tipo di volontariato può esprimere così la libera ricerca di luoghi, contesti, incontri "extra-ordinari", non comuni, non scontati, in una certa misura anche "esclusivi", nel senso di non scelti dalla maggioranza. Il gusto di far parte di una "minoranza attiva" che agisce in modo disinteressato si lega alla ricerca di senso e valore: un impegno che, già nelle intenzioni, tende a migliorare l'autostima. Ma non è questo il solo fattore di remunerazione simbolica che si ricava dall'impegno nel volontariato. Pensiamo all'investimento necessario per accedere a una professione come quella dello psicologo. I tempi lunghi, ben oltre quelli curricolari per il conseguimento del titolo e dell'abilitazione, non tolgono l'incertezza sulla propria effettiva "predisposizione" e sulla capacità di sostenere un lavoro esposto non solo all'ansia connessa alla relazione con persone sofferenti ma anche alla frustrazione del desiderio di favorire il cambiamento nel "sistema cliente", comunque sia inteso. Possiamo così pensare a una sorta di "iniziazione" eroica all'impegno professionale futuro nel caso del volontariato di giovani psicologi? Una specie di "prova del fuoco", un "test di sopravvivenza emotiva" di fronte a situazioni estreme, traumatiche e traumatizzanti? Chi si dedica al volontariato in psicologia dell'emergenza cerca forse un'esperienza esistenziale forte, una sorta di "vaccinazione" contro l'angoscia dell'imprevedibile, un antidoto al senso di disperante passività di fronte a un trauma subito da altri e cerca anche di sperimentare nuove e costruttive risorse "riparatorie", che costituiscono una assicurazione circa le proprie capacità di resistere al dolore e all'ansia. Questi aspetti di remunerazione simbolica connessi al volontariato in campo psicologico sono riferiti al mondo interno del soggetto, e riguardano il bilancio tra angoscia e difese, tra dimensioni emotive disturbanti e adeguate strategie di coping, per potersi mettere in situazioni di sicurezza rispetto al rischio del proprio crollo emotivo, oggi nelle situazioni di emergenza, domani nello stress del lavoro di assistenza e cura. Ma ci sono altri aspetti, connessi all'autorappresentazione di sé come professionista e all'immagine sociale dello psicologo. Il titolo di studio attesta il conseguimento di una sorta di "patente" - il termine in francese (*permis de conduire*) rende bene l'idea di un "permesso" che di per sé non rassicura ancora né il conducente né gli altri circa una effettiva capacità di guida. C'è così bisogno di "fare esperienza", di mettersi alla prova per ottenere un riconoscimento effettivo delle proprie competenze e capacità: ecco che il volontariato può offrire delle valide occasioni di sperimentazione professionale e nuove opportunità formative.

Esercitare da volontari il ruolo dello psicologo permette di essere riconosciuti come tali e legittimati in quanto professionisti, senza troppe pastoie burocratiche o più impegnative verifiche, valutazioni e supervisioni. Si può verificare così una idealizzazione dell'esperienza sul campo e sul "fare pratica", senza troppi rischi e costi formativi. Il volontariato potrebbe apparire così una sorta di tirocinio informale, senza troppi vincoli contrattuali, per il fatto stesso di essere esercitato nell'ambito di associazioni di volontariato che si fondano su un modello orizzontale, senza gerarchie e senza troppe regolamentazioni. Si tende così a idealizzare un "apprendere dall'esperienza" senza però fare i conti con la sua elaborazione critica e la verifica della stessa. C'è, insomma, il rischio di autoreferenzialità, che è insita nel concepire la formazione come autoformazione. Questa pur legittima istanza comporta quindi un rischio o, meglio, l'illusione di poter accedere alla professionalità "per via breve", attraverso l'autolegittimazione, grazie a un'auspicata e automatica "promozione sul campo" dell'esperienza.

Per far luce sulla dialettica dei costi e benefici, o in altre parole delle opportunità e aree di rischio nel volontariato degli psicologi, soffermiamoci su due parole chiave: identità e appartenenza. Queste due tematiche, l'identità (personale e professionale) dello psicologo volontario e le dinamiche dell'appartenenza, ci aiuteranno a riflettere sulle esperienze intra- e interpersonali connesse al volontariato: per ottimizzare i tempi utilizzerò la formula giornalistica del chi, che cosa, come, dove, quando.

## Chi

Non cerchiamo di definire in prospettiva psicologica "chi è" un volontario, quali tratti di personalità ne delineino una sorta di identikit o un idealtipo. Diffidiamo persino dei presupposti impliciti nel concetto di identità. Ma è interessante notare che nell'uso comune la forma sostantivata del termine ("Il volontario") designa quasi un ruolo definito — ma improbabile per la sua genericità — che può fornire quasi una facile e economica "carta d'identità" ("Sono un volontario", "Faccio il volontario", ecc.) da cui è prudente prendere le distanze. Credo che sia utile rinforzare l'uso aggettivale del termine, ("servizio volontario", "medico volontario", "psicologo volontario"), forma che sottolinea il soggetto che esercita una funzione in modo volontario. Passatemi il gioco di parole: è lo psicologo che fa il volontario, non il volontario che "fa" lo psicologo! Torneremo sulla questione del "chi", più avanti, inquadrando la questione in termini relazionali.

## Che cosa fa, o vuole fare, il volontario?

La risposta si può tentare a due livelli, uno motivazionale e uno operativo. Il primo aspetto rispecchia gli affetti e i valori implicati nell'impegno volontario ed è connesso quindi al "perché". Il secondo riguarda, invece, le mansioni specifiche, le competenze richieste, la prassi dei singoli interventi o della strategia globale in cui il servizio dei volontari si inserisce.



## Come

Il “come” si lega al “perché”. Generalizziamo: se ogni volontario cerca di essere utile, di fare qualcosa di buono a favore degli altri, e cioè “cerca di fare del bene”, noi sappiamo che è di fondamentale importanza “fare bene il bene” — è a rischio il senso stesso dell’intervento. Se non si coglie il bisogno/desiderio dell’altro, non si è in grado di rispondere in modo adeguato. Inoltre è spesso molto difficile stabilire come, quanto e a quali bisogni rispondere. Anche per questi motivi, la risposta non può mai essere spontaneistica ma dev’essere vagliata nelle forme e nelle conseguenze e discussa in gruppo, prima di essere messa in atto dai singoli. Il “come” apre poi al discorso sull’atteggiamento adeguato a ogni relazione che implichi un prendersi cura di qualcuno. Qui entriamo nel vivo della questione del volontariato degli psicologi, un fenomeno in certa misura nuovo, o comunque in controtendenza rispetto ai modelli di professionalità tradizionali. Forse il modello prevalente che orienta la formazione degli psicologi è stato, e resta, quello “clinico”, nella accezione prevalente di “terapeutico”, sulla scia del consolidato schema medico-paziente, anche se nel caso degli psicologi il terapeuta viene rappresentato spesso più come un maieuta che un esperto di tecniche.

La prospettiva sistemica e l’influenza della psicologia sociale e di comunità hanno allargato la prospettiva monoperonale o duale implicita nella psicologia clinica, ma resta da approfondire quale tipologia professionale di psicologi si dedichi al volontariato. Un primo rilievo, che salta agli occhi, ci presenta degli psicologi senior e degli junior, o più in specifico, spesso accanto a psicologi in pensione si muovono psicologi ancora in formazione o agli inizi della vita professionale. Una terza tipologia potrebbe essere quella degli “psicologi anonimi” o, meglio, “in incognito”, persone che hanno conseguito titoli in psicologia ma che esercitano una professione altra, magari parallela nel settore sociosanitario o educativo, e che attraverso l’assunzione volontaria del ruolo di psicologo realizzano un loro progetto originario. A questo punto ci dobbiamo chiedere se e in che modo questa esperienza di volontariato possa tornare utile per la specifica competenza professionale dello psicologo, o se si configuri come una specie di “diversione in politica estera”... prima o collateralmente al provvedere alle questioni “interne”. Le competenze relazionali e la capacità di interrogarsi sulle proprie reazioni interne, oltre che del campo interpersonale in cui si opera, costituiscono certo una base portante della cultura e della professione psicologica ma non si devono sottovalutare la specificità del contesto della psicologia dell’emergenza e il sistema complesso di interventi che coinvolgono professionalità e ruoli diversi. Un rischio tipico in queste situazioni, che potrebbe risultare particolarmente critico per uno psicologo, è l’attivismo, come “agito” di iperattività, per cui il singolo si lascia sopraffare dalla gravità e dall’estensione dei bisogni rilevati. Ci si sente utili e attivi, liberi di esprimersi in un setting informale in cui potrebbe parere che tutto sia legittimato, dalla “emergenza”, appunto. Sappiamo bene che specialmente lo psicologo deve saper tutelare uno spazio di pensiero riflessivo, di sospensione dall’azione, e deve comunque sapere reggere l’attesa e l’angoscia della propria impotenza o addirittura inutilità e forse deve anche aiutare gli altri operatori in questa direzione.

ne. Una risorsa altamente formativa per la professionalità dello psicologo è fare esperienza della assoluta necessità di “far rete” con altri, la inevitabilità della cooperazione tra diversi. Per il giovane psicologo, formato troppo spesso a una realizzazione personale centrata sul Sé, può essere preziosa proprio un’esperienza di cooperazione interprofessionale nel volontariato, come un antidoto a un tendenziale isolamento sociale dello psicologo e a una rappresentazione piccolo borghese del professionista. Ma se ci chiediamo quale sia l’atteggiamento della comunità professionale degli psicologi di fronte al volontariato, e in particolare nel caso della psicologia dell’emergenza, forse saremmo delusi: molti colleghi non ci avevano mai pensato e possono apparire anche in difficoltà a esprimere un loro parere. La mia sensazione “a pelle” è che siano compresenti due atteggiamenti opposti: ammirazione, di fronte all’impegno e al costo emotivo dell’esperienza, e un senso di scetticismo, di presa di distanza, non ulteriormente indagata, del tipo, “bravi, anche un po’ idealisti, ma...”. Un imbarazzo in definitiva, come se non ci si fosse mai veramente posti il problema etico e deontologico dell’utilità sociale della psicologia. Il tema si complica se pensiamo al gap generazionale degli psicologi, junior e senior, alle tipologie del “non ancora” e del “non più”... e ai loro tipici conflitti!

Torniamo allo schema giornalistico.

## Dove

La questione è cruciale perché implica il contesto istituzionale e organizzativo, non solo della comunità che riceve l’aiuto ma anche del “gruppo” che lo offre. È in gioco non solo il “luogo” dove si esplica il servizio/intervento ma pure il simbolico “luogo di appartenenza” del volontario, che anche quando si presenta da solo non è mai un isolato né un professionista “single”...

Il “dove” implica quindi la comunità professionale di cui si fa parte e in particolare l’associazione che la rappresenta già a partire dal proprio nome, che segnala “da dove” viene l’intervento e da quale cultura professionale è orientato.

## Quando

Il tema implica la questione del tempo e della durata. L’intervento degli psicologi dell’emergenza può essere organizzato, appunto, in rapporto all’esigenza di “accorrere” in caso di emergenza, essendo preventivamente formati e “pronti a partire”.

La durata dell’intervento dei volontari psicologi in un dato evento appare più programmabile, mentre la durata dell’investimento nel volontariato e la effettiva disponibilità alla vita associativa presenta aspetti più complessi e oggettivamente critici. Infatti, quanti sono non solo “pronti a partire”, ma anche “disponibili a restare”, e a occuparsi in modo continuativo, almeno per un lasso definito di tempo, per esempio delle questioni organizzative e istituzionali? Il volontariato, per sua natura, non è un lavoro retribuito e codificato da precise

regole contrattali, tuttavia ogni associazione deve potersi avvalere di collaboratori stabili, di presenze affidabili, che si assumano la responsabilità a lungo termine del progetto stesso. Ma queste esigenze di stabilizzazione istituzionale e organizzativa cozzano con la precarietà della situazione lavorativa di molti giovani psicologi o con le crescenti responsabilità professionali in vari contesti lavorativi o con le naturali e legittime esigenze del ciclo di vita, personale e familiare. È pensabile una sorta di “contratto a tempo” per un impegno nel volontariato? E per quanto tempo sarebbe opportuna o ottimale la disponibilità di un volontario psicologo all'interno di un'associazione? Ci sono buone prassi, consolidate nel tempo con cui confrontare l'esperienza degli psicologi dell'emergenza?

Torniamo al “chi” ,volutamente accantonato all'inizio. Con un concetto che mi è caro, quello di “identità in relazione”, che connette il soggetto all'alterità, cercheremo di sviluppare il discorso pensando non tanto al “chi”, ma spostando la questione al “per chi”, “con chi” e “in nome di chi”.

### Per chi

La scelta dei destinatari per il proprio “dono di tempo” non è certo casuale, e in qualche caso appare elettiva ed esclusiva (per esempio i bambini, i malati di mente, gli stranieri). Una scelta istintiva è certo legittima ma è sempre utile interrogarsi sulle ragioni di questa propensione mettendola in relazione alla propria storia personale e al proprio vissuto per non cadere in proiezioni che impediscano di vedere la realtà della situazione attuale, che è sempre altra rispetto alle proprie aspettative.

### Con chi

Torna la questione della gruppaltà e del senso di appartenenza: noi per gli altri; ma chi siamo noi? Nella mia esperienza, questa dimensione del “noi” nel caso degli psicologi non appare particolarmente investita, neppure rispetto al senso di appartenenza a uno stesso ordine professionale. Nel caso degli studenti in psicologia, salvo poche eccezioni, ricordo che mi sembravano, per così dire, tutti “figli unici”, non particolarmente interessati a esperienze di collaborazione con i colleghi. Forse un anticipo della rivalità professionale o forse in un tempo di crisi occupazionale cresce ancora di più la competitività. I percorsi formativi erano — e sono — ovviamente personali, ma non di rado i progetti degli studenti mi apparivano non solo un po' individualistici, ma autocentrati, orientati quasi esclusivamente dai propri interessi, passioni culturali, ma anche stereotipi (per cui chi sceglieva il campo della psicologia del lavoro appariva agli aspiranti “clinici” quasi un traditore, per cui tendevano a non interrogarsi sul contesto, la domanda sociale e neppure sulle realistiche offerte di lavoro. Molti giovani mi apparivano sì desiderosi di imparare ma non sempre disponibili a interrogarsi criticamente e soprattutto a lasciarsi osservare e valutare. Non pretendevo certo una timida docilità ma una apertura a quella di-

sposizione cognitivo-emotiva che una volta si chiamava *docibilitas*, come disponibilità a lasciarsi guidare da chi ha più esperienza. Tra il “rubare il mestiere”, inteso come scoprire presto il “come si fa” (chiamato spesso “acquisire gli strumenti”), e l’apprendere autenticamente, senza identificazioni adesive nell’imitazione di un modello, c’è di mezzo l’accettazione della differenza generazionale e di ruolo, l’elaborazione di una adeguata relazione di dipendenza dal formatore, fisiologica e funzionale, destinata a risolversi col tempo e con la crescita professionale del formando. Nel caso del volontariato può celarsi, invece, l’insidia della simmetria, della orizzontalità tra “pari”, che può ricordare il mitico “operatore unico” che intendeva vanificare le differenze di ruolo e funzione. Ma le problematiche della dipendenza e della controdipendenza nella formazione degli psicologi non vanno certo imputate solo alla residua “adolescenzialità” dei giovani ma anche alla difficoltà di assumere ruoli di maturità “adulterà” responsabile da parte dei colleghi più anziani. A volte, guardando la mia generazione attraverso gli stili di vita (e di linguaggio) di amici e colleghi, mi pare che noi (eredi diretti o indiretti del Sessantotto) a volte siamo discutibilmente giovanilisti, o meglio sembriamo spesso dei “vecchi-ragazzi” che non vogliono assumere, nello stile, la serietà dei vecchi (che forse hanno subito ai loro tempi) Così, per esempio, possiamo avere “orrore” di esercitare con fermezza il pur doveroso compito di sostenere e correggere i giovani (figli, allievi o colleghi che siano, fatte le debite differenze!). Abbiamo il terrore di apparire (o sentirci) autoritari e rinunciamo troppo spesso al dovere di agire con autorevolezza. La responsabilità verso il futuro è di tutti ma certo l’età non esime i più vecchi dal dovere di fare ancora la loro parte, per esempio esercitando parcamente il proprio potere di competenza, dicendo dei “no” chiari, motivati, ma fermi. L’anziano ha il dovere di esercitare a livello professionale quella funzione che nei contesti religiosi viene chiamata “correzione fraterna”: è in gioco non certo la salvezza dell’anima ma l’adeguatezza deontologica dell’intervento, e, in più, la tutela del più profondo orizzonte etico della *mission*. L’anziano deve proteggere il giovane (e non solo ovviamente gli “utenti”) dalla sua potenziale sperimentazione ingenua o, peggio ancora, selvaggia. Deve metterlo in guardia dalla fascinazione della cosiddetta “velleità terapeutica” che lo esporrebbe a frustrazione e fallimento, e deve contenere anche la sua legittima iniziativa, quando questa può divenire individualismo e quando questo atteggiamento rischia di isolarlo dal gruppo o diviene un fattore di confusione e/o dispersività negli interventi.

### In nome di chi

Ho accennato all’orizzonte etico di ogni mission nel volontariato. È un tema dato spesso per scontato, su cui tuttavia dimostriamo tutti una certa timidezza, sia i sostenitori di un’etica laica sia quelli orientati da una prospettiva religiosa. Chiediamoci almeno “in nome di chi” o secondo quali valori essenziali di fondo siamo orientati nel nostro agire; sono tutti legittimi ma è importante esplicitarli a sé stessi e talvolta anche esserne testimoni. C’è chi si dedica al volontariato come forma di attiva partecipazione di cittadinanza,

mosso dalla solidarietà, sul fondamento dei diritti umani, sempre e comunque da tutelare, riconoscendo sempre la priorità della “dignità dell’umano”. C’è chi sente forte il dovere di farsi carico delle sofferenze degli altri in nome del riconoscimento della comune umanità, per cui crede nella reciprocità dell’aiuto, anche se non si aspetta né riconoscenza né tanto meno restituzione del “dono” offerto (“oggi a te, domani a me”): prendersi cura del mondo e delle persone, in modo disinteressato, appare come una “utopia” strutturante l’esistenza, proprio nel senso etimologico della parola che indica “un luogo buono a cui tendere”. C’è chi sente la “sacralità” dell’umano ed è spinto all’agire nel volontariato per il riconoscimento di una “fraternità” con l’uomo su base trascendente, per cui “siamo tutti figli di Dio” e il dolore del prossimo lo tocca tanto profondamente da chiamarlo in causa. In questo caso si passa da una umana *pietas* a una *charitas* ispirata da istanze religiose. In ogni caso, se l’etica non ci appare un lusso intellettualistico ma un fattore intrinseco nello stile di vita e nelle azioni professionali, la questione merita una rinnovata presa di coscienza, a livello personale e professionale, e un forte rilancio nella formazione degli psicologi e in particolare, nella cooptazione e nella formazione permanente degli psicologi volontari.

*Clara Capello, già ordinario di Psicologia Dinamica, Università di Torino.*

### **Bibliografia**

- Capello C. (2004), *L’etica della cura*. In M.T. Cerrato, M. Vinari e F. Zucca (2004), *La memoria e la cura. Storia dei percorsi di cura con l’anziano*, Borla, Roma.
- Capello C. e Fenoglio M.T. (2005), *Perché mi curo di te. Affetti e valori nel lavoro di cura*, Rosenberg e Sellier, Torino.

*Fabio Sbattella*

## La costruzione di simulazioni delle dinamiche psicologiche in emergenza. Sceneggiature e profiling

---

### Riassunto

*Il presente lavoro esplora due possibili cause psicologiche degli apprendimenti scarsi o controproducenti che possono emergere dalle esercitazioni di protezione civile. Sono così affrontati e discussi il tema della confusione dei contesti e il problema della scarsa modellizzazione, nelle esercitazioni, delle dimensioni psicosociali degli eventi. Concentrando l'attenzione sugli obiettivi di apprendimento (individuale e organizzativo) propri delle esercitazioni, sono proposte alcune distinzioni tra dimostrazioni, esercitazioni e simulazioni e viene approfondito il tema della simulazione. In particolare, viene evidenziato il valore euristico e formativo delle simulazioni progettate sulla base di un'adeguata consapevolezza teorica e fondate su articolati modelli della mente in emergenza. Al fine di ottimizzare le risorse e gli sforzi nella direzione di apprendimenti proficui, sono infine fornite alcune indicazioni metodologiche per costruire simulazioni psicologicamente attente e per coinvolgere gli psicologi specializzati in contesti emergenziali nelle fasi di progettazione di ogni esercitazione.*

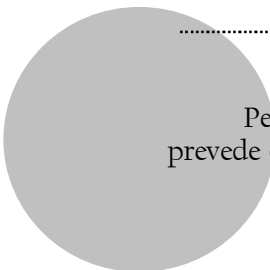
**Parole chiave:** esercitazione, simulazione, contesto, emergenza, apprendimento.

### Abstract

*This work explores two possible psychological causes of insufficient or counterproductive learning that can emerge from the civil protection simulation exercises and relief drills. The theme of confusion of contexts and the problem of insufficient creation, in the drills, of models that describe the variables of psychosocial events are discussed. Focusing on individual and organizational learning goals of the drills, we propose to distinguish between demonstrations, exercises and simulations, and then elaborate on the topic of simulation. In particular, it's stressed the heuristic and educational value of simulations designed on the basis of an adequate theoretical knowledge and founded on articulate theoretical models of the mind in an emergency. In order to optimize resources and efforts in the direction of a useful learning, are finally provided some methodological suggestions for the construction of psychologically oriented simulations and the participation of emergency psychologists in the design phases of every civil protection drill.*

**Key words:** drill, simulation, context, emergency, learning.

---



Per molte organizzazioni impegnate nell'ambito dell'emergenza, la legge prevede oggi l'obbligo di realizzare periodiche esercitazioni sul campo (per le

organizzazioni di volontariato di protezione civile, vedi per esempio il DPR 194/2011)<sup>1</sup>.

Si tratta di una consuetudine che si radica nella tradizione dell'addestramento militare e riconosce il fatto che gli apprendimenti devono essere integrati sempre a livello teorico-pratico nonché essere richiamati periodicamente, affinché non finiscano per estinguersi (Mason, 2006).

Dal punto di vista delle organizzazioni, le esercitazioni periodiche sono anche occasioni per mobilitare i mezzi, verificare le attrezzature, smaltire e rinnovare le scorte deperibili, aggiornare la conoscenza delle persone che costituiscono la rete e integrare le organizzazioni che sono parte del sistema. Occasioni, dunque, anche per calibrare i canali di comunicazione, concordare i linguaggi, sincronizzare e sintonizzare le culture specifiche.

---

<sup>1</sup> Come si spiega nel sito ufficiale del Dipartimento di Protezione Civile (<http://www.protezionecivile.gov.it>), "L'esercitazione di protezione civile è un importante strumento di prevenzione e di verifica dei piani di emergenza, con l'obiettivo di testare il modello di intervento, di aggiornare le conoscenze del territorio e l'adeguatezza delle risorse. Ha inoltre lo scopo di preparare i soggetti interessati alla gestione delle emergenze e la popolazione, ai corretti comportamenti da adottare [...]. La circolare del Capo del Dipartimento della Protezione Civile del 28 maggio 2010 fornisce i criteri per l'organizzazione e lo svolgimento delle attività addestrative individuate in due tipologie: le esercitazioni di protezione civile e le prove di soccorso. Le prime prevedono il concorso di diverse Strutture operative e Componenti del Servizio Nazionale, la partecipazione di enti e amministrazioni che, a vario titolo e attivate secondo procedura standardizzata attraverso la rete dei centri operativi, concorrono alla gestione di un'emergenza reale. Le esercitazioni possono svolgersi a livello nazionale, regionale, provinciale e comunale. Per le esercitazioni nazionali, la programmazione e l'organizzazione spetta al Dipartimento della Protezione Civile in accordo con le Regioni o le Province Autonome in cui si svolgono. Quelle classificate come regionali o locali, invece, sono promosse dalle Regioni o Province Autonome, dalle Prefetture Uffici Territoriali di Governo, dagli enti locali o da qualunque altra amministrazione del Servizio nazionale della protezione civile, relativamente ai piani di rispettiva competenza. Gli elementi fondamentali utili alla programmazione di un'esercitazione sono contenuti nel "documento di impianto dell'esercitazione" – condiviso con tutte le amministrazioni partecipanti – che individua, tra l'altro, l'ambito territoriale e lo scenario di rischio di riferimento, il sistema di coordinamento, gli obiettivi e la strategia di intervento e le modalità di coinvolgimento della popolazione. Un'ulteriore classificazione delle attività individua "l'esercitazione per posti di comando" (table-top) con l'attivazione dei centri operativi e della rete delle telecomunicazioni, e "l'esercitazione a scala reale" (full-scale) con azioni sul territorio e possibile coinvolgimento della popolazione. Le prove di soccorso, invece, possono essere svolte da ciascuna delle Strutture operative e hanno lo scopo di verificare la capacità di intervento con le proprie risorse per lo svolgimento delle attività di competenza." Per quanto riguarda l'Unione Europea, "nell'ambito del Meccanismo Comunitario istituito con decisione n.792 del 2001 e aggiornato nel 2007 con Decisione 779 dell'8 novembre, la Commissione europea prevede un'attività formativa inclusiva delle esercitazioni per la simulazione delle grandi emergenze".

In un certo senso, tali eventi sono anche dei rituali collettivi, necessari a confermare l'identità del gruppo, il ruolo dei singoli, l'importanza sociale del sistema dei soccorsi, le gerarchie interne alle organizzazioni (Ligi, 2009).

L'aspirazione comune è che le esercitazioni periodiche siano, tuttavia, soprattutto occasioni di apprendimento e di prevenzione. Occasioni cioè utili a verificare i protocolli operativi, validare il livello di preparazione e coordinamento, testare capacità e tempi di risposta in termini di efficienza ed efficacia, studiare i comportamenti complessi in determinati scenari.

Queste esercitazioni sono generalmente preparate minuziosamente, poiché implicano grandi complessità. Per la loro realizzazione bisogna tener conto di fattori economici, normativi, legali, organizzativi, logistici, diplomatici, culturali, psicosociali (Sbattella, 2009). Esse, infatti, implicano spesso l'interruzione di servizi ordinari, l'interessamento massmediale, la mobilitazione di grandi numeri di persone e mezzi nonché potenziali problemi di sicurezza e ordine pubblico.

Riuscire a realizzare una piccola, media o grande esercitazione è dunque già di per sé una prova significativa che evidenzia i livelli di capacità di gestire la complessità da parte dei singoli e delle organizzazioni che le promuovono.

Spesso, nelle riunioni di verifica tecnica che seguono ogni esercitazione, ci si chiede però: "Fino a che punto le attività realizzate rappresentano eventi e processi realmente possibili?" o, in altre parole: "Qual è il grado di verosimiglianza di ciascuna esercitazione?" e, in termini scientifici, "Qual è il grado di validità ecologica degli apprendimenti e delle verifiche realizzate sul campo?" (Carli Paniccia, 1999).

La domanda sorge legittima soprattutto quando si registra un eccesso di risorse schierate, una pronta disponibilità delle stesse, una strutturazione di scenari poco verosimili (per esempio, per quanto concerne le condizioni climatiche, ambientali, emotive dei partecipanti, ecc.).

Constatando un basso grado di verosimiglianza significherebbe confrontarsi con il dubbio che molte energie siano spese inutilmente, se non addirittura con il pericolo di aver generato false aspettative e apprendimenti fuorvianti.

Per ovviare ad alcuni di questi problemi, nei casi migliori, gli organizzatori di queste attività provvedono ad accentuare alcuni aspetti di verosimiglianza, nel rispetto dei vincoli etici, economici e legali del contesto: truccatori, macerie, relitti e carcasse sono portati in scena; si scelgono luoghi impervi o strutturalmente vulnerabili, si opera nei tempi ordinari e per tempi prolungati.

Ciò nonostante, il grado di approssimazione al reale risulta spesso basso, come evidenziato dalle analisi che confrontano *case history* (Catino, 2008) e risultanze esercitative.

Quello che manca, in realtà, è una puntuale riflessione sul tema della verosimiglianza (Kendall, 2011) e un'analisi della tipologia di elementi che debbono primariamente essere simulati durante il processo esercitativo. Considerando, infatti, che la presenza di uno scarto significativo tra "realtà emergenziale" e "simulazione dell'emergenza" è necessaria (per poter guadagnare esperienza senza correre rischi), il problema diviene quello di comprendere esattamente come e quanto strutturare questo scarto. Per certi aspetti, per esempio, al fine di preparare un medico, si può imparare di più da una simulazione di un'ope-



razione chirurgica ben fatta al computer (Aldrich, 2009) che da un'ora di laboratorio di anatomia animale. Ciò che conta maggiormente, infatti, non è la qualità "percettiva" del contesto (in laboratorio sono presenti odori, pesi, temperature che al computer mancano), bensì la completezza del modello di simulazione (nel programma del computer possono essere ben programmati le variazioni e le relazioni tra i parametri vitali del soggetto ferito, i tempi, le visuali, le risultanze strumentali, i risultati delle azioni scelte, ecc.).

In questo articolo intendiamo, dunque, offrire un contributo teorico e metodologico sul tema delle esercitazioni di protezione civile, al fine di ottimizzare le risorse e gli sforzi nella direzione di apprendimenti proficui.

Per perseguire questo obiettivo, ci soffermeremo in questa sede solo su due possibili cause psicologiche degli apprendimenti scarsi o controproducenti che possono emergere dalle esercitazioni. Analizzeremo, innanzitutto, il tema della "confusione dei contesti" e in secondo luogo il problema della scarsa elaborazione, nelle esercitazioni, delle dimensioni psicosociali degli eventi. Concentrandoci sugli obiettivi di apprendimento (individuale e organizzativo) propri delle esercitazioni, punteremo a proporre alcune distinzioni strutturali e a valorizzare le esperienze di "simulazione", presenti dentro e fuori le "esercitazioni".

Daremo, inoltre, alcune indicazioni metodologiche per costruire simulazioni psicologicamente attente e per coinvolgere i professionisti della mente in emergenza (psicologi e psicoterapeuti) nelle fasi di progettazione di ogni esercitazione<sup>2</sup>.

## Chiarire i contesti

Alcuni dei limiti delle esercitazioni complesse, in termini di efficacia, sono legati alla confusione con cui sono progettate e/o gestite. Parte di questa confusione è connessa alla complessità del processo esercitativo, che implica il coordinamento di molte realtà operative e il controllo di molte variabili; un'altra parte, alla scarsa chiarezza teorica e metodologica in fase di progettazione e programmazione. In particolare, i due problemi vanno considerati come intrecciati, ricordando che ogni evento di questo tipo comporta il coinvolgimento e il coordinamento di molte menti intelligenti, ciascuna con le proprie motivazioni, competenze, abitudini, pregiudizi, livelli di informazione e di comprensione del contesto.

---

<sup>2</sup> Occorre l'obbligo di ricordare che le riflessioni e le proposte del presente lavoro sono frutto delle osservazioni e dei confronti sviluppati in occasione delle esercitazioni a cui abbiamo contribuito in ruoli diversi: Tre Valli Varesine (Cunardo 2003); Mesimex (Napoli 2006); Valtellina (2007); Tuscany Earthquake Relief Exercise/Terex (2010); Start (2010); Darfo (2011), Arluno (2011) e soprattutto durante le simulazioni realizzate nelle prime cinque edizioni del Campo scuola di psicologia dell'emergenza (Marco di Rovereto 2006-2011). Cogliamo l'occasione per ringraziare, per le opportunità offerte, i colleghi, gli organizzatori, i partecipanti e i promotori di tali importanti esperienze.

Per facilitare il dialogo e l'integrazione di queste menti, può essere utile iniziare a concordare un vocabolario comune, chiarendo cosa intendiamo, almeno in questa sede, con la parola "contesto", "dimostrazione", "esercitazione" e "simulazione".

Il termine "contesto", è, in psicologia, particolarmente importante. Possiamo inizialmente e vagamente definirlo come *l'insieme di condizioni che qualificano una situazione e permettono alle persone di decidere quale comportamento sensato mettere in campo*. Quando una persona non ha chiarezza sul tipo di situazione in cui è immersa, tenderà a esibire comportamenti confusi, contraddittori, inadatti o giudicati dagli altri come "sintomatici" e "strani" (Chianura et al., 2011). In alternativa, potrà scegliere di inibire le proprie azioni o metacomunicare, nel tentativo di chiarire la situazione (Bateson, 1977). L'interazione diventa caotica, conflittuale o improduttiva quando sono molte le persone che si trovano contemporaneamente nella stessa condizione di disorientamento contestuale (Gambini, 2007). Concretamente, un contesto esercitativo è confuso se una o più persone si trovano a interrogarsi con domande del tipo "Ma qui, ora, in realtà, a che gioco stiamo giocando?", "Stiamo fingendo o facendo sul serio?", "Che conseguenze avranno i miei errori sulla mia carriera interna al gruppo?" oppure "Che conseguenze avranno gli eventuali errori del nostro gruppo, rispetto ai finanziamenti o all'appartenenza nel sistema?". Queste domande rimandano alla percezione di un'attività in cui il livello immaginativo e il livello reale non sono sufficientemente distinti — un'attività nella quale non è chiaro se è possibile "ripassare e consolidare" alcuni apprendimenti senza rischi o nella quale eventuali errori possono comportare possibili conseguenze negative su un qualche piano della realtà.

Alcune note teoriche sono a questo punto indispensabili.

Il comportamento umano diventa contraddittorio e incomprensibile in queste situazioni poiché la mente umana opera sempre in maniera semiotica (Bettetini, 2005), interpretando i comportamenti altrui come testi più o meno intenzionali, portatori di significati più o meno precisi. Come ci ha insegnato la semiotica, in particolare la pragmatica (Levinson, 1985), ogni testo non può essere decodificato come portatore di significati sensati se non alla luce del contesto in cui si colloca. Si tratta dell'azione ermeneutica, che procede senza sosta (Eco, 2003). La sua complessità è data anche dal fatto che ogni parola, ogni gesto, ogni comportamento e ogni segnale svolgono contemporaneamente il ruolo di testo (da interpretare rispetto agli altri elementi con cui viene connesso) e di parte del contesto (da prendere in considerazione insieme ad altri elementi per attribuire significati ai singoli segni e comportamenti) (Anolli, 2006).

La psicologia ben sa, a questo proposito, come sia importante la chiara definizione e marcatura dei contesti (Loriedo e Acri, 2009). Prima di un colloquio psicologico, per esempio, il cliente e il professionista hanno bisogno di sapere se la situazione è organizzata per ottenere dei giudizi (contesto valutativo) che concorrono a assegnare risorse/oneri (per es., sentenze, esenzioni ecc.) o per realizzare cura, cambiamento e aiuto (contesto terapeutico). La pulizia del setting, è in questo senso uno dei primi e più cruciali apprendimen-

ti di ogni psicologo. L'esperienza insegna, inoltre, che offrire chiare *marche di contesto* (indicatori, segnali, ecc.) è necessario ma non di per sé sufficiente, perché nel vivo delle interazioni sono sempre possibili *slittamenti di contesto*, cioè mosse relazionali che tendono a trasformare la qualità e gli scopi dell'interazione (Loriedo e Picardi, 2005).

Considerando, dunque, anche le esercitazioni come situazioni psicologiche e sociali complesse, sarà importante studiare a monte il contesto che si vuole realizzare e di conseguenza attrezzarsi per costruire e mantenere con chiarezza per tutti i partecipanti le marche di contesto più opportune.

Dal punto di vista metodologico, la progettazione di un contesto sociale, soprattutto in ambito formativo, si avvantaggia di definizioni ancora più precise (Brandani e Tomisich, 2005).

Possiamo così definire ora il contesto come *un sistema dinamico costituito da risorse/vincoli spaziali, temporali e materiali e da un insieme di persone che interagiscono tra loro sulla base di ruoli e obiettivi condivisi*.

Tale definizione sottolinea che un primo orientamento situazionale è offerto alle persone dagli indicatori di spazio e tempo presenti nella situazione nonché dagli elementi materiali a disposizione (abiti, attrezzature, ecc.), tutti interpretati sia come vincoli che come risorse. Essi rappresentano un primo strumento di orientamento, favorendo l'emergere di *script* (schemi di comportamento sociale) precedentemente appresi. Progettare un contesto formativo significa, dunque, calcolare bene tempi e spazi della situazione proposta, proporzionandoli con cura rispetto al numero delle persone che devono intervenire e agli obiettivi dichiarati. Significa anche predisporre marcatori chiari dei vincoli di tempo e spazio, affinché si evitino gli "sconfinamenti" in orari e territori altrui. Dal punto di vista dei materiali, significa predisporre una quantità di strumenti sufficiente per tutti gli interagenti e, soprattutto, mettere a disposizione tutti e solo gli strumenti utili a qualificare il contesto e a raggiungere gli scopi condivisi. Progettare bene un contesto significa inoltre chiarire, condividere e richiamare costantemente l'attenzione degli interagenti sugli obiettivi comuni che legano le persone all'interno della stessa situazione, pur con ruoli differenziati.

Un contesto esercitativo ben preparato, dunque, è quello in cui tutti i partecipanti hanno informazioni certe sui vincoli e le risorse presenti nella situazione e condividono profondamente gli obiettivi sottesi all'azione complessiva. Un'esercitazione è, inoltre, ben progettata se tutti i partecipanti possono svolgere il proprio ruolo in modo attivo, concorrendo all'obiettivo comune e usando i vincoli e le risorse predisposte. Una esercitazione mal preparata, invece, vedrà scendere in campo contemporaneamente persone informate e squadre coinvolte solo all'ultimo momento; gruppi così ampi da non poter realizzare azioni sensate nel tempo-spazio predisposto; persone che credono di partecipare a un esame, altre a una dimostrazione per la stampa e altre ancora che stanno studiando senza rischi le criticità delle proprie procedure.

Se il contesto è ben strutturato e mantenuto, gli apprendimenti sono facilitati sia a livello individuale che gruppale e delle organizzazioni. Una delle migliori competenze degli psicologi dell'emergenza (così come quelli specia-

lizzati in apprendimento, organizzazioni, comunicazione e salute mentale) è quella di creare contesti, riconoscerli e mantenerli.

All'interno di quelle che vengono complessivamente chiamate "esercitazioni di protezioni civile", si intrecciano spesso, in verità, contesti interattivi diversi tra loro, che sarebbe utile differenziare con chiarezza, a partire dai termini usati. Proponiamo dunque di distinguere i contesti di *dimostrazione, esercitazione e simulazione*.

Nelle *dimostrazioni*, l'obiettivo fondamentale dell'organizzazione promotrice e dei partecipanti è quello di mostrare a qualcun altro la forza della propria presenza, la qualità delle proprie attrezzature e/o la ricchezza delle proprie competenze. Elemento caratterizzante di questo contesto è la presenza di un pubblico, rispetto al quale ciascuno è chiamato a "fare bella figura". Il pubblico può essere costituito da allievi, funzionari, responsabili politici, popolazione comune, mass media, gruppi concorrenti o con i quali si è chiamati a collaborare oppure ancora dai valutatori e dai giudici che sono chiamati ad attribuire conferme, brevetti, autorizzazioni e finanziamenti. È importante sapere che la presenza di uno qualsiasi di questi attori sociali orienta il contesto generale verso lo schema "dimostrativo" inducendo script di "esibizione prestazionale". Rifacendosi alla definizione sopra riportata, si può evidenziare come ogni "pubblico" costituisca una risorsa/vincolo con ruoli e obiettivi specifici, che influenzano profondamente la costruzione del contesto interattivo complessivo. È bene, dunque, in fase di progettazione, chiarire subito la presenza o assenza di queste risorse umane. Se si vuole costruire una dimostrazione sarà importante invitare il pubblico giusto nonché avvertire gli attori in gioco della loro presenza e delle loro responsabilità. Sarà anche necessario fornire a tutti gli strumenti necessari e sufficienti da un lato per potere "dare il meglio di sé", dall'altro per poter osservare, riflettere, valutare, giudicare e condividere i giudizi con serenità e trasparenza. Se invece si vuole evitare che l'esercitazione si connoti come una dimostrazione, sarà indispensabile e utile agire "a porte chiuse", garantire la possibilità di sbagliare senza penalizzazioni, operare uno stretto controllo sulle registrazioni degli accadimenti, vietare la presenza di "curiosi", osservatori casuali e via dicendo.

Una dimostrazione può anche assumere i caratteri di una sfilata, una festa, un "campionato del soccorso", un esame pubblico. In questo senso, le sfide proposte ai partecipanti potranno essere costruite come piccole simulazioni ma centrate sui temi e sulle procedure del "programma d'esame" o delle "specialità" rispetto alle quali i partecipanti si dichiarano competenti.

Diverso è il caso del contesto che chiameremo propriamente *esercitazione*. Dal punto di vista della psicologia dell'apprendimento (Mason, 2006), l'esercizio è una fase fondamentale del consolidamento degli apprendimenti, siano essi individuali, gruppali o delle organizzazioni. L'esercizio per sua natura non va giudicato ma svolto, perché fa parte ancora del percorso di crescita e non è il suo esito. In senso stretto, dunque, le esercitazioni sono dei contesti di allenamento, dove i singoli, le squadre e le organizzazioni provano gesti, procedure e interventi studiati in aula o appresi tempo addietro. Esse possono rispondere al bisogno di esercitare le capacità che rischiano di cadere nell'oblio, op-

pure rinforzare alcuni apprendimenti già consolidati sul piano teorico ma non ancora sperimentati in pratica. Possono anche essere occasioni didattiche per allenarsi a sviluppare azioni complesse, che devono essere coordinate con altri gruppi di persone o realizzate in ambienti particolari. È evidente che per creare un contesto realmente esercitativo bisogna evitare la presenza dei ruoli propri delle valutazioni dimostrative sopraccitate. È anche necessario far precedere le esercitazioni da proposte di apprendimento, che saranno consolidate e automatizzate sul campo nel momento esercitativo. Come in ogni buona proposta di formazione, tale pratica dovrà anche prevedere una ripresa a posteriori, per strutturare e rielaborare in termini di apprendimento l'esperienza realizzata. In questo caso, deve essere molto chiaro a chi struttura e prepara il contesto esercitativo quali siano le competenze e le abilità da esercitare. È indispensabile anche ben calcolare e predisporre i materiali e i tempi necessari affinché tutti i soggetti in formazione possano proficuamente fare esercizio.

A differenza delle "simulazioni", discusse sotto, i contesti esercitativi presuppongono la disponibilità di saperi e procedure ritenute valide, che devono essere diffuse, condivise, consolidate e non messe a punto o studiate. Le esercitazioni mirano, dunque, all'insegnamento di piani d'azione già controllati per la loro efficacia mentre le simulazioni in senso stretto sono finalizzate alla ricerca.

Ancora diverso è il contesto di simulazione. Proponiamo di riservare propriamente il termine *simulazione* ai contesti in cui vengono riprodotti, in condizioni di sicurezza, fenomeni critici o sequenze di eventi problematici, con l'obiettivo prioritario di meglio comprenderne la dinamica. All'interno della simulazione possono essere incluse sia la riproduzione degli eventi catastrofici, sia le procedure di soccorso e intervento ad essi connesse. L'obiettivo, in questo caso, non è quello di dimostrare l'efficacia delle procedure o esercitarne la fluidità, bensì studiarne la complessità processuale. Esse, in questo senso, fanno parte dello scenario e insieme ad esso vengono osservate. La simulazione si caratterizza dunque come un'esperienza di ricerca e di riflessione che serve ad approfondire i modelli dinamici delle complessità emergenziali sulla base dei quali si fanno previsioni e si organizzano azioni preventive. Si può anche dire che una buona simulazione non può essere realizzata se non a partire da un valido e articolato modello che rappresenti a priori lo sviluppo degli eventi. Osservando lo scarto tra dinamica effettiva della simulazione e previsioni generate dal modello, sarà possibile ottenere un arricchimento di conoscenze, soprattutto rispetto alla capacità di modellizzare adeguatamente la realtà dinamica della crisi, oggetto dello studio. Esito della simulazione saranno il cambiamento e l'arricchimento del modello dinamico e non la critica della realtà che non si è comportata secondo le previsioni ipotizzate. Ogni buona simulazione parte dunque da un modello adeguatamente articolato, che conosce le principali variabili in gioco e ipotizza come sono tra loro correlate e come si sviluppano nel tempo. Il tema della verosimiglianza è, in questo caso, cruciale. Ciò che viene studiato in una simulazione, infatti, non è "la realtà come sarebbe bello che fosse", bensì "la realtà così come riusciamo a rappresentarla ora". Rispetto alle situazioni critiche, per esempio, risulta interessante capire come agiscono spontaneamente le persone comuni più vicine alle vitt-

me in attesa dei soccorsi, come si adattano i soccorritori che si trovano a intervenire con attrezzature parziali o insufficienti, come si auto-organizza la situazione caotica nel tempo realmente necessario a costruire interventi strutturati, ecc. Osservare e comprendere le dinamiche “naturali” e “culturali” degli eventi critici può portare, in prospettiva, ad apprendimenti molto profondi. È chiaro che in un contesto realmente simulativo tutte le persone in gioco devono avere informazioni e garanzie sul fatto che non saranno formulati giudizi sulle loro competenze (cioè che sono assenti elementi propri del contesto dimostrativo) e devono esprimere il proprio consenso ad essere coinvolti in azioni ed eventi sui quali non necessariamente sono stati formati (non si tratta infatti di esercitare le competenze) ma che potrebbero accadere realmente. Anche le organizzazioni coinvolte dovranno partecipare mettendo in campo le risorse e le informazioni realmente disponibili nell’ordinario, senza privilegiare le forze migliori (non si tratta di dimostrare la propria efficienza) né le ultime arrivate (poiché l’obiettivo non è quello di far fare esercizio alle nuove reclute).

La logica delle simulazioni è ben conosciuta in ambito tecnico (Cecchini e Indovina, 1989) ed esistono buoni strumenti per simulare il collasso e il riequilibrio di realtà ambientali, architettoniche, geologiche, idrauliche, ecc. La simulazione è meno utilizzata come metodo di ricerca per lo studio del comportamento umano, sebbene non manchino esperienze per la simulazione del comportamento delle folle in determinate circostanze (Torrens, 2011).

Sicuramente poco sviluppata, almeno in Italia, è l’abitudine di costruire esercitazioni di protezione civile in termini di simulazioni, soprattutto includendo modelli accreditati del comportamento umano in emergenza. Tale carenza è particolarmente grave, soprattutto se si considera che i sistemi coinvolti in emergenza sono sempre sistemi sociotecnici (Gabassi, 2006), che per loro natura non rispondono alle leggi proprie della sola fisica, della logistica o dell’ingegneria meccanica. L’integrazione tra modelli psicosociali e altri modelli dinamici dell’emergenza appare carente per molti motivi. Tra questi, vi è la falsa credenza che il comportamento umano sia del tutto imprevedibile in emergenza. Soprattutto sia imprevedibile il comportamento collettivo intelligente, che rappresenta spesso sia un problema che una risorsa cruciale. La modellizzazione dei comportamenti in emergenza tende così a limitarsi alla prescrizione di comportamenti assolutamente disciplinati per i soccorritori (per poi constatare che la perfetta acquiescenza spegne, anche in emergenza, molte intelligenze) oppure all’ipotizzazione di una diffusa regressione psichica a livelli istintivi, che genera comportamenti prevedibili secondo modelli di psicologia animale.

Si giunge, per questa strada, a costruire simulazioni in cui il modello teorico prevede (in modo dicotomico) per i soccorritori comportamenti disciplinati e competenti e per le vittime comportamenti istintivi, incompetenti e disorganizzati. Fortunatamente, tali modelli sono velocemente e puntualmente falsificati, fornendo chiari segnali della necessità di costruire simulazioni più rispettose delle fragilità e rigidità dei soccorritori e delle risorse flessibili delle vittime. Affronteremo nel prossimo paragrafo nuovamente la questione, proponendo alcune idee per la proficua progettazione di esercitazioni che siano

veri e propri contesti di simulazione.

Concludiamo ora il discorso sulla progettazione di contesti esercitativi richiamando alcuni errori evidenti e ricorrenti. Una esercitazione tende a generare conflitti, insoddisfazione, apprendimenti erronei e sprechi quando:

1. si cerca di organizzare un evento in parte simulativo, in parte dimostrativo e contemporaneamente esercitativo (il cosiddetto “prendere due o più piccioni con una fava”). Come abbiamo accennato, la sovrapposizione di obiettivi caratteristici di contesti differenti genera nei protagonisti in azione diverse gerarchie di aspettative, priorità, significati, script e piani di comportamento. La confusione di contesti, oltre a comportare perdite di tempo, complessità comunicativa e scarsa produttività, conduce a costruire climi organizzativi insani e potenzialmente folli (Chianura et al., 2011);
2. non sono stabilite e mantenute adeguate marche di contesto, in grado di distinguere piano di realtà e piano della finzione. Costituiscono premesse infauste, per esempio, i tentativi di approfittare di una esercitazione per ripulire (realmente) l'alveo di un torrente; rielaborare emotivamente un trauma passato (vero) di un simulante, esagerare nel realismo delle ferite, dei crolli, delle ambientazioni. Indicatori di contesto molto chiari devono continuamente evidenziare che “la mappa non è il territorio” (Bateson, 1977), cioè che esiste uno scarto ineludibile tra ogni esercitazione (sia essa dimostrativa, esercitativa o simulativa) e realtà ordinaria. Il rischio, ancora una volta, è che si verificino slittamenti di contesto, con l'entrata in campo di investimenti emotivi, relazioni e valutazioni non congruenti e funzionali all'interazione in atto e ai suoi scopi;
3. non vi è una lunga preparazione, un coinvolgimento ampio delle parti in gioco, un tempo proporzionato per le analisi e le rielaborazioni successive. Una lunga fase di attenta preparazione è indispensabile per ogni tipologia di esercitazione. Nel caso della dimostrazione, bisognerà esplicitare le prove d'esame, i criteri, gli indicatori. Oppure, in relazione al tipo di pubblico, scegliere accuratamente gli inviti, i “palcoscenici”, i punti di osservazione, le casse di risonanza, la coincidenza con altri eventi interferenti, ecc. Nei contesti propriamente esercitativi sarà necessario offrire tempi e risorse affinché tutti possano esercitarsi, sapendo bene quali azioni/procedure o comportamenti appresi devono essere rispolverati o realizzati sul campo per la prima volta. In ogni caso, un'adeguata preparazione farà in modo che tutti i partecipanti sappiano con chiarezza in quale dei tre contesti descritti stanno operando;
4. non vi è una adeguata integrazione, in fase di progettazione, di professionisti qualificati ed esperti delle variabili socioculturali e psicologiche che entrano in gioco in ogni emergenza. La competenza di questi esperti è indispensabile, ancora una volta, per ciascun tipo di contesto: per le dimostrazioni ed esercitazioni metteranno in campo i saperi propri della psicologia dell'apprendimento e della formazione (Carli e Panicia, 1999), al fine di ottimizzare gli esiti formativi degli eventi; per i contesti simulativi, concorreranno a costruire scenari e sceneggiature verisimili

dal punto del comportamento umano in emergenza, usando modelli scientifici più profondi e accreditati del senso comune. In ogni caso, svolgeranno la funzione cruciale di chiarire la differenza tra i diversi contesti interattivi sopra descritti, contribuendo poi a evitare “slittamenti di contesto”. In tutti i casi, inoltre, parteciperanno alla riletura postuma dell’esperienza. Nel caso delle dimostrazioni, curando la consegna delle valutazioni, raccogliendo i feedback, gestendo le delicate reazioni di giudizi negativi e proponendo nuovi percorsi di apprendimento. Nel caso delle esercitazioni, raccogliendo impressioni ed emozioni emergenti; nel caso delle simulazioni, invece, rielaborando i modelli teorici in base agli scarti rilevati tra modello soggiacente alla simulazione ed evidenze emergenti.

Per quanto riguarda la formazione degli psicologi dell’emergenza, possiamo anche aggiungere che, in base a quanto affermato, essi potranno partecipare alle esercitazioni per dimostrare le loro competenze o esercitare gli apprendimenti delle procedure proprie della psicologia dell’emergenza oppure simulare il loro intervento e le azioni delle vittime e/o dei gruppi coinvolti.

In tutti questi casi è indispensabile, tuttavia, che le situazioni che si troveranno ad affrontare siano predisposte da esperti con la stessa preparazione. Non si può, infatti, dimostrare competenza in una prova strutturata da persone che non conoscono la materia. Né, ovviamente, addestrarsi con esercizi costruiti da professionisti con altre competenze. Non si può soprattutto agire sensatamente in scenari o role playing costruiti senza un modello del comportamento umano in situazioni critiche che sia preciso, fondato scientificamente e ben padroneggiato dai simulanti.

### Progettare simulazioni

Cerchiamo ora di approfondire il tema della simulazione.

Come abbiamo detto, si registra oggi il bisogno di migliorare la modellizzazione di incidenti, disastri e catastrofi, includendo, accanto ai modelli di collasso fisco-organizzativo, anche modelli sulla dinamica dei comportamenti dei singoli, dei gruppi e delle comunità vulnerabili sorprese e coinvolte dagli eventi. Cercheremo, dunque, in questo paragrafo di proporre alcune linee metodologiche utili a costruire simulazioni verosimili. Un breve richiamo alle basi teoriche della metodologia simulativa può contribuire a superare e migliorare le prassi consolidate sul campo.

Dal punto di vista generale, il termine simulazione si riferisce alla fondamentale *capacità umana di riprodurre* a vari livelli (neurofisiologico, mentale e sociale) fenomeni complessi della realtà, di percorrere il loro svolgimento, come pure di anticipare mondi possibili e creare e progettare nuovi scenari (Anolli e Mantovani, 2011, pag. 9). Si tratta della capacità (positiva ma anche potenzialmente fuorviante) non solo di riprodurre fenomeni e processi osservati nell’ambiente ma anche di produrli attivamente. L’importanza di tale ca-



pacità è tale che si sta oggi affermando il paradigma della *mente simulativa*, approccio che individua come centrali nella mente umana le capacità di rispecchiare, imitare, riprodurre, rappresentare, immaginare gli eventi e i processi dinamici (Barsalou, 2008; Gallese, 2010).

In senso più specifico, il termine “simulazione” può essere inteso come un processo di conoscenza e come un metodo di ricerca che consente di capire e meglio spiegare i parametri e le variabili dei fenomeni presi in considerazione. Il metodo simulativo, al pari di quello sperimentale, permette di raggiungere conoscenze valide, attendibili e discriminanti implicando legami diretti tra percezione del mondo e azione trasformativa su di esso. Con avvicinamento progressivo, che procede per approssimazioni, il metodo simulativo facilita la comprensione dei fenomeni al fine di limitare rischi e generare soluzioni creative e innovative. La simulazione, dunque, non è solo la rappresentazione dinamica del comportamento di un sistema che passa da uno stato all'altro secondo regole ben definite. Piuttosto, è la riproduzione di eventi mediante l'elaborazione di appositi modelli. Attraverso una approssimazione valida e attendibile di fenomeni dinamici, essa permette di studiarne e conoscerne meglio le proprietà, sia in condizioni standard che estreme; individuarne i cambiamenti al variare delle forze (variabili) in gioco; avvicinarsi alle soluzioni ottimali (dati certi vincoli e opportunità) (Anolli e Mantovani, 2011, pag. 29). Cruciale, in questo senso, è il concetto di *modello*. Tale termine, introdotto alla fine dell'Ottocento da Beltrami e da Klein rimanda a una rappresentazione proporzionale (in scala) di un aspetto dell'ambiente. Esso ricalca e riproduce su scala ridotta in modo dinamico, il comportamento del fenomeno a cui si riferisce. Un buon modello è rispettoso delle proprietà dell'originale, serve a uno scopo ed è accompagnato da convenzioni interpretative, che permettono di leggere, capire e usare il modello stesso. Tra modello e fenomeno esiste una struttura equivalente e dinamica dei rapporti, poiché il modello funziona in modo corrispondente al fenomeno considerato (Craik, 1943). In termini tecnici, dunque, la simulazione è *l'analisi di un sistema attraverso lo studio dell'evoluzione di un suo modello nel tempo*. Per realizzare, dunque, una valida simulazione, è necessario raccogliere una prima osservazione del fenomeno, costruire un modello proporzionato, farlo lavorare per un certo arco di tempo, registrarne i cambiamenti di stato e infine paragonarne il comportamento con la dinamica del fenomeno corrispondente.

La riflessione scientifica ha nel tempo sottolineato anche i limiti delle simulazioni e le caratteristiche delle simulazioni mal fatte. A livello di architettura interna, la simulazione può basarsi su una rappresentazione distorta o lontana rispetto ai fenomeni che intende studiare. Si dice, in questo caso, che ha una bassa validità di costruito perché i parametri individuati e selezionati dal modello sono secondari o non rappresentano in modo appropriato quelli dei fenomeni da verificare. Può anche basarsi su un modello eccessivamente semplificato. In questo caso, l'inevitabile scarto tra realtà e rappresentazione è così ampio da rendere scarsamente euristica la simulazione.

Anche dal punto di vista dell'impiego delle simulazioni sono stati evidenziati rischi ed errori (Anolli e Mantovani, 2011, pag. 73). Le simulazioni ostaco-

lano la comprensione dei fenomeni, invece che facilitarla, se non permettono di osservare, registrare, capire le variazioni di stato che avvengono nel tempo una volta che il modello è messo in azione. Non sono utili se non permettono di cogliere la concatenazione dei vari passaggi, seguire il percorso di elaborazione dei dati, individuare il sorgere di eventuali anomalie, soluzioni alternative, casi estremi. Per altri aspetti, una simulazione conduce a scelte erronee e ad apprendimenti distorti nel caso in cui appaia “più vera del reale”. Essa diviene, in questi casi, un *simulacro* (Baudrillard, 1981) che spinge a rifiutare la realtà: quest’ultima sembra non funzionare perfettamente come invece funziona la simulazione-simulacro.

Le considerazioni teoriche richiamate possono offrire molti spunti per generare indicazioni metodologiche e linee guida per costruire simulazioni utili in psicologia dell’emergenza. Proponiamo di strutturare il lavoro in sei fasi: *ideazione, progettazione, programmazione, allestimento, realizzazione, rielaborazione*. Ci soffermeremo in questa sede sulle prime quattro.

Nella prima fase, quella dell’*ideazione*, è necessario spendere del tempo per decidere e concordare molti aspetti di ordine generale. Come abbiamo visto, la metodologia simulativa è un percorso di conoscenza e di apprendimento e bisogna dunque partire da un problema, una curiosità o una serie di interrogativi aperti. Senza una domanda chiara sarà difficile ottenere risposte utili; senza un obiettivo di conoscenza esplicito non sarà facile valorizzare gli insegnamenti emergenti dalle azioni sviluppate sul campo. In questa fase preparatoria vengono anche selezionati i contenuti e circoscritti gli ambiti e i confini del lavoro. L’aspetto più importante è la condivisione di un problema da cui partire e la sua dettagliata definizione. Sugeriamo di non perdere tempo nei tavoli di lavoro che impegnano molte risorse umane a organizzare simulazioni solo perché “la legge obbliga a fare esercitazioni periodiche” o perché “abbiamo uomini e mezzi inattivi che perdono motivazione se non scendono in campo”. In questi casi, il focus conoscitivo è presto smarrito e si finisce per progettare scenari non credibili, basati sulla necessità di far intervenire sul campo, con un ruolo attivo, tutte le organizzazioni e le persone che concorrono al progetto. È dunque importante partire, in fase di ideazione, dalla situazione critica che si vuole studiare e solo successivamente ipotizzare quali risorse umane sia necessario coinvolgere.

Il primo passo da realizzare è dunque quello di raccogliere dati, testimonianze e narrazioni rispetto a situazioni realmente accadute. Ogni buona simulazione parte da una case history di tipo fenomenologico e descrittivo. In tale raccolta sarebbe utile poter comporre punti di vista diversi dello stesso episodio, descrizioni comportamentali e riflessioni introspettive, valutazioni e ricordi di ordine percettivo. Videoregistrazioni degli eventi, ricostruzioni giornalistiche e registri possono inoltre contribuire a documentare i tempi, i passaggi, le fasi che si sono succedute.

Solo a questo punto si può iniziare la fase più complessa, detta di *progettazione*. Essa è finalizzata alla messa a punto dello scenario da esplorare e del modello, cioè, come abbiamo visto, della rappresentazione proporzionale e dinamica dei fenomeni da studiare. L’architettura del modello è di cruciale impor-

tanza perché deve includere elementi relativi allo spazio, alla scala temporale, ai vincoli e alle risorse materiali, alle caratteristiche delle risorse umane. Conterrà tutti e solo i fattori considerati significativi per la rappresentazione del processo. Dovrà anche ipotizzare delle relazioni dinamiche tra le diverse variabili in base alle osservazioni raccolte in fase di ideazione. Potrà essere necessario integrare tra loro modelli parziali, elaborati da esperti con competenze diverse. Il modello eruttivo di un vulcano (messo a punto da esperti di geofisica e vulcanologia, in base all'osservazione di serie storiche) potrà intrecciarsi con modelli relativi ai flussi delle comunicazioni e, a livello psicologico, con adeguati modelli relativi al comportamento culturale, comunitario e individuale in situazioni critiche. Volendo esplorare i fenomeni relativi a uno specifico territorio, sarà importante modellizzare non "il comportamento della gente" in generale bensì, per esempio, il comportamento dei viaggiatori che, in un determinato orario, si trovano mediamente a percorrere quella valle, con quel mezzo pubblico.

Oltre a mettere a punto il modello soggiacente alla simulazione, sarà necessario, in fase di progettazione, stabilire quali indicatori utilizzare per registrare i cambiamenti di stato durante l'evolversi del processo e quali strumenti/metodologie di rilevazione utilizzare. La *programmazione*, diventa a questo punto un lavoro impegnativo, ma ben fondato. Programmare significa coordinare al meglio risorse, vincoli e obiettivi, lavoro impossibile se questi ultimi non sono stati ben precisati nelle fasi di ideazione e progettazione. Una completa programmazione inizierà individuando il gruppo dei conduttori, con i relativi ruoli e responsabilità. Saranno loro, eventualmente in sottogruppi tra loro coordinati, a occuparsi di tutti gli aspetti logistici e legali, del coinvolgimento delle risorse umane sufficienti e necessarie e del cronogramma della simulazione. Una buona programmazione è in grado di proporzionare adeguatamente i tempi alle azioni collettive e alle complessità generate dalla simulazione, riservando molto tempo al perfetto allestimento e alla completa rielaborazione dell'esperienza.

Durante il 5° campo scuola di Psicologia dell'emergenza (svoltosi a Marco di Rovereto nel 2011), per esempio, sono state programmate tre simulazioni della durata esatta di un'ora ciascuna. Esse si sono svolte in parallelo, coinvolgendo, all'interno della area vasta e ben attrezzata di una ex polveriera militare, tre gruppi da 40 persone, per un totale di 120 adulti<sup>3</sup>. Di esse, due terzi, in ciascun gruppo, entravano in gioco come osservatori o simulanti (vittime e soccorritori con varie specialità) mentre un terzo era responsabile della costruzione, conduzione e rielaborazione di ciascuna delle esperienze. Il tempo programmato per la rielaborazione "a caldo" dell'ora di simulazione (in ciascun gruppo) è stato di tre ore. Un tempo appena sufficiente, vista la ricchezza delle osservazioni e la numerosità delle persone coinvolte, ma di gran lunga maggiore di quello che generalmente è riservato nelle esercitazioni simulate

---

<sup>3</sup> *Impossibile, ovviamente, nominare qui tutti protagonisti di questo "esperimento sul campo". Possiamo solo ringraziare tutte le associazioni regionali e provinciali di Psicologi per i Popoli che hanno animato e sostenuto l'iniziativa.*

di questo genere, mal programmate. Il tempo di progettazione, programmazione e allestimento è stato assai maggiore. Ciascuna ora di azione è stata preceduta da una intera giornata (circa 12 ore) di lavoro e allestimento, durante la quale i 12 progettisti di ciascuna situazione, divisi spesso in sottogruppi, si sono occupati degli obiettivi, del modello, delle ipotesi sottese alla simulazioni e poi della scelta e preparazione dei luoghi, dei tempi, delle attrezzature, dei ruoli, della tracciatura dei profili personologici, dell'addestramento dei simulanti, dell'allestimento degli scenari e altro ancora. In sintesi, una seria simulazione che consideri le variabili psicologiche attive durante una crisi non può essere improvvisata né abbandonata a sé stessa, senza un'adeguata disponibilità di tempo.

Al fine di simulare le interazioni caotiche/o adattative che caratterizzano i processi psichici in emergenza, può essere utile utilizzare la metodologia derivata dalla "grammatica delle storie" (Anolli, 2006) e dal *profiling* psicologico, che abbiamo descritto altrove (Sbattella, 2009) e validata sul campo nelle esperienze sopraccitate. Rifacendosi alla grammatica delle storie, progettare una simulazione significa strutturare un "campo casuale", cioè un insieme di elementi che reagendo tra loro possono dare vita a sequenze narrative diverse. Un campo causale esprime le sue potenzialità quando è perturbato da un evento iniziale e comprende uno o più soggetti che, sulla base di reazioni interne, iniziano ad agire tentando di perseguire qualche scopo implicito o esplicito. Strutturare campi causali significa, nel caso di simulazioni di dinamiche psicologiche in emergenza, costruire ambientazioni che comprendano soggetti umani capaci di agire in modo non meccanicistico e deterministico. Per questo aspetto, utilizziamo la metodologia del *profiling* psicologico.

Essa propone di non strutturare per i simulanti copioni preformati, magari stereotipati, che prescrivono i comportamenti degli attori in gioco e definire invece le variabili di base degli assetti psichici dei protagonisti, facendoli poi agire, reagire e interagire liberamente nella situazione in base alle variabili che caratterizzano il personaggio. Per esempio, al posto di istruire un simulante dicendo "Sei una donna isterica, urla e strepiti ogniqualvolta i soccorritori cercano di toccarti", si utilizzino strategie tipiche della metodologia del *role playing*, facendo immedesimare il soggetto in una parte di cui riescono a "simulare mentalmente" i processi psichici più complessi. Per fare questo, è necessario che i preparatori abbiano conoscenze vaste sui profili di personalità reali, predispongano profili molto ricchi e verosimili e accompagnino i simulanti (necessariamente esperti di psicologia o di rappresentazione teatrale) nell'"incarnazione" dei profili. In assenza di queste competenze, è facile che, durante la simulazione, ci si confronti solo con comportamenti stereotipati, rappresentazioni caricaturali e televisive del comportamento umano, proiezioni dei pregiudizi e delle aspettative dei singoli giocatori. Sarebbe come studiare l'evolversi di un trauma ortopedico dicendo semplicemente a un bambino di "fingere di essersi fatto male" oppure come simulare lo sviluppo di un incendio facendo allestire lo scenario da chi non distingue combustibile e comburente.

I personaggi rappresentati dai simulanti devono dunque essere studiati e preparati campionando le tipologie di persone che mediamente sono presenti sullo scenario reale nella situazione sociale e nel periodo che si intendono stu-

diare. Il loro profilo, deve essere tracciato includendo aspettative, scopi, competenze, desideri, intenzioni ed esigenze che, durante gli eventi critici, possono trasformarsi in risorse se adeguatamente ascoltate. Ciò comporta l'elaborazione di modelli di intervento che ammettono l'inevitabile presenza, ovunque, di uomini fallibili, emozioni cruciali, comportamenti apparentemente contraddittori e intenzionalità potenzialmente proficue. I fattori emotivi e le dinamiche di gruppo non possono, infatti, essere concepiti come semplici "fattori irrazionali" da minimizzare ma devono essere inclusi come parti reali dei fenomeni interattivi non meccanicistici.

Un profilo ben articolato deve dunque comprendere la definizione, per ciascuna persona in campo, di:

- dati anagrafici: età, sesso e aspetto fisico (queste caratteristiche coincidenti con quelle del simulante e dunque descritte "ad hoc", avendo la certezza di "chi simulerà chi"). E inoltre: professione, posizione familiare, status, nome e cognome. Per quest'ultimo aspetto, abbiamo verificato che facilita il processo di immedesimazione il mantenimento del nome proprio del simulante. Aiuta altresì il distanziamento dal personaggio la scelta di un cognome diverso, che inizi con la stessa lettera di quello reale, ponendo attenzione ai cognomi, nella creazione dei nuclei familiari simulati. In alternativa, per facilitare il riconoscimento dei gruppi, utilizziamo cognomi che iniziano con la stessa lettera alfabetica;
- aspetto esteriore: abbigliamento, look, presentazione di sé, colore della pelle (si tratta delle caratteristiche più superficiali ma che nelle interazioni occasionali vengono utilizzate come punto di appoggio per agire secondo pregiudizi e stereotipi);
- risorse: competenze, ruoli, attrezzature, grado di connessione alle reti sociali; forza, potere istituzionale, ecc.;
- passato prossimo: indicazioni relative agli eventi che hanno preceduto, nell'esperienza del soggetto, l'evento ovvero indicazioni sulla situazione da cui proviene;
- aspettative: indicazioni sulle situazioni a cui è diretto il soggetto e su ciò che si aspetta dagli altri (insieme al passato prossimo permettono di ricostruire la linea scopistica, cioè la direzione dei comportamenti che organizzano al momento le prospettive soggettive);
- passato remoto: insieme delle esperienze significative pregresse che possono assomigliare o essere associate all'evento;
- sistema di appartenenza: presenza di responsabilità familiari e vincoli affettivi, appartenenza a reti formali e informali di sostegno e alla comunità locale, ecc. La disponibilità di tali informazioni richiede che, in fase di allestimento, ogni simulante conosca tutto ciò che riguarda tutti quelli a cui è connesso nella narrazione. Simulare in modo credibile relazioni e reti, appartenenze, vicinanze e separazioni risulta impossibile in caso di mancata condivisione delle informazioni reciproche;
- tratti di personalità: in particolare relativi agli stili personali di coping, le capacità di reggere le frustrazioni, il dolore, i conflitti, ecc.;

- complementarità: cioè posizioni e comportamenti che, nei modelli operativi interni, sono in grado di attivare o disattivare determinati pattern comportamentali e assetti cognitivo-emotivi.

Non tutte queste informazioni potranno essere utili durante la simulazione ma tutte devono essere predisposte e conosciute dai simulanti. Non tutte le variabili che costituiscono la complessità di un soggetto, infatti, incidono sul comportamento in emergenza. Tuttavia, l'ampiezza delle informazioni e degli aspetti considerati ben rappresenta la complessità delle dimensioni psichiche di ogni mente umana, impedendo la messa in scena di comportamenti del tutto innaturali. Grazie a profili ricchi e organizzati attorno alle principali determinanti psichiche, i simulanti possono essere in grado di "recitare a soggetto" e "improvvisare consapevolmente", facilitando l'emergere di fenomeni e processi plausibili. Possono cioè valorizzare al massimo le potenzialità di quella mente simulativa di cui abbiamo parlato e che la ricerca contemporanea riconosce come risorsa chiave dell'essere umano.

La scelta delle voci che costituiscono questi profili rimanda a una precisa visione antropologica della psiche. Essa suppone che i soggetti umani agiscano in modo ermeneutico e scopistico, siano caratterizzati da ricordi, desideri, capacità cognitive, sensibilità emotive, abilità di adattamento ed expertise. Esseri animati, anche in situazioni critiche, da motivazioni corporee e sociali, che mettono in campo script dipendenti dai loro ruoli sociali, dalla presenza di altri, dal bisogno di attaccamento e dai modelli operativi interni, dalla cultura di appartenenza e dalle norme introiettate.

Avendo chiari gli obiettivi, il modello di riferimento, i profili definiti e le osservazioni dei passaggi avvenuti durante il processo simulato, diventa così possibile rileggere le sequenze degli eventi, individuare gli scarti esistenti tra modello e realtà e riformulare i modelli che costituiscono la nostra rappresentazione dei fenomeni emergenziali. In questo modo diventa dunque veramente possibile integrare il fattore umano nella simulazione delle crisi dei sistemi sociotecnici e fare delle esercitazioni simulate una reale esperienza collettiva di crescita e apprendimento.

*Fabio Sbattella, Unità di ricerca in psicologia dell'emergenza, Università Cattolica di Milano; Presidente Federazione Psicologi per i Popoli.*

### Bibliografia

- Aldrich C. (2009), *The complete guide to simulations and serious games*, Wiley, New York.
- Anolli L. (2006), *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna.
- Anolli L. e Mantovani F. (2011), *Come funziona la nostra mente. Apprendimento, simulazione e Serious Games*, Il Mulino, Bologna.
- Barsalou L.W. (2008), *Grounded cognition*, "Annual Review of Psychology", 59, pp. 617-645.

- Bateson G. (1977), *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano.
- Baudrillard J. (1981), *Simulacres et simulation*, Galilée, Paris.
- Bettetini G. (2005), *Semiotica*, Raffaello Cortina, Milano.
- Brandani W. e Tomisich M. (2005), *La progettazione educativa. Il lavoro sociale nei contesti educativi*, Carocci, Roma.
- Bruschi A. (1999), *Metodologia delle scienze sociali*, Bruno Mondadori, Milano.
- Carli R. e Paniccchia R.M. (1999), *Psicologia della formazione*, Il Mulino, Bologna.
- Catino M. (2008), *Da Chernobyl a Linate*. Bruno Mondadori, Milano.
- Cecchini A. e Indovina F. (1989), *Simulazione*, F. Angeli, Milano.
- Chianura P., Chianura L., Fuxa E. e Mazzoni S. (2011), *Manuale clinico di terapia familiare. Vol. I. Processi relazionali e psicopatologia*, F. Angeli, Milano.
- Craik, K.J.W. (1943), *The nature of explanation*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Eco U. (2003), *Dire quasi la stessa cosa*, Bompiani, Milano.
- Gabassi P. (2006), *Psicologia del lavoro nelle organizzazioni*, F. Angeli, Milano.
- Gambini P. (2007), *Psicologia della famiglia. La prospettiva sistemico-relazionale*, F. Angeli, Milano.
- Gallese, V. (2010), *Embodied simulation and its role in intersubjectivity*. In T. Fuchs, H. C. Sattel e P. Henningsen (a cura di), *The embodied self: dimensions, coherence, and disorders*, Schattauer, Stuttgart, pp. 78–92.
- Kendall L. W. (2011), *Mimesi come far finta*, Mimesis, Milano.
- Levinson S.C. (1985), *Pragmatica*, Il Mulino, Bologna.
- Ligi G. (2009), *Antropologia dei disastri*, Laterza, Roma.
- Loriedo C. e Picardi A. (2005), *Dalla teoria generale dei sistemi alla teoria dell'attaccamento*, F. Angeli, Milano.
- Loriedo C. e Acri F. (2009), *Il setting in psicoterapia. Lo scenario dell'incontro terapeutico nei differenti modelli clinici di intervento*, F. Angeli, Milano.
- Madonna G., (2011), *La psicologia ecologica*, F. Angeli, Milano.
- Mason L. (2006), *Psicologia dell'apprendimento e dell'insegnamento*, Il Mulino, Bologna.
- Quaglino G.P. e Mander M. (1987), *I climi organizzativi*, Il Mulino, Bologna.
- Sbattella F. (2009), *Manuale di psicologia dell'emergenza*, F. Angeli, Milano.
- Torrens P.M. (2011), *Urban geosimulation*. In A. Heppenstall, A. Crooks, L. See e M. Batty (a cura di), *Agent-based models of geographical systems: moving from theory to real world applications*, Springer-Verlag, Berlin.

*Cristina Brandi*

## Il riconoscimento sociale del fenomeno delle persone scomparse e la risposta italiana delle istituzioni e del terzo settore

---

### Riassunto

*In Italia le persone scomparse ancora da ritrovare sono circa 25.000. Soprattutto negli ultimi dieci anni i media hanno veicolato delle informazioni sempre più accurate sul fenomeno e hanno contribuito, seppure non senza elementi di criticità, al superamento di molti stereotipi. La scomparsa di una persona, ad oggi, viene percepita non solo come una vicenda privata della famiglia interessata ma come un evento che richiede una responsabilità collettiva, l'azione concreta di figure con competenze diversificate e un dialogo efficace tra sistemi sociali. Seppure alle prime battute, il lavoro sinergico delle istituzioni e le forze del terzo settore, nelle attività di studio e intervento coordinate dalla figura del Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse, è la risposta del nostro Paese alle problematiche delle persone scomparse e dei loro familiari. Ne vengono delineati rapporti e funzioni, con particolare attenzione per l'associazione Psicologi per i Popoli.*

**Parole chiave:** persone scomparse, mass media, rappresentazioni sociali, istituzioni e terzo settore.

### Abstract

*In Italy, there are about 25.000 missing persons still to be found. Especially in the last 10 years the media have conveyed more and more accurate information on this phenomenon and have contributed, albeit not without critical elements, to overcome many stereotypes. The disappearance of a person, to date, is perceived not only as a private matter of the family concerned, but as an event that requires a collective responsibility, the concrete action of subjects with different skills and an effective dialogue between social systems. Even if it is at the beginning, the joint work of institutions and third sector forces in the study and intervention activities coordinated by the Government Special Commissioner for missing persons is our country's answer to the problems of missing people and their families. This paper outlines its relationships and functions, with particular attention to the association Psicologi per i Popoli.*

**Key words:** missing persons, mass media, social representations, institutions and the third sector

---

Chi si avvicina per la prima volta al tema delle persone scomparse proverà certamente grande sconcerto di fronte a un fenomeno che assume una dimensione davvero impressionante. L'impatto emotivo suscitato da alcune vicende mediaticamente più forti, perché presentano un carattere particolarmente enigmatico o perché coinvolgono categorie più fragili, rischia di far passare sul-



lo sfondo il dolore di numerose storie. Secondo quanto risulta dalle statistiche del Servizio analisi criminale della Polizia di Stato, come riportato dai dati della VI relazione semestrale del Commissario Straordinario per le Persone Scomparse, dal 1° gennaio 1974 al 30 dicembre 2010, in Italia le persone scomparse ancora da rintracciare sono in totale 24.176 (9.543 cittadini italiani e 14.633 cittadini stranieri). Di queste, solo i minori sono 9.510, di cui 1.685 italiani e 7.825 stranieri. Gli italiani scomparsi all'estero sono 142, dei quali 123 maggiorenni e 19 minorenni. Un *mondo assente* composto da singole storie di solitudine di cui Elisa Pozza Tasca, presidente di Penelope Italia, l'associazione delle famiglie e degli amici delle persone scomparse, porta avanti a gran voce la necessità di non dimenticare la pari dignità e il diritto di ciascuna a continuare a lottare per un epilogo, anche quando il tempo passa e l'attenzione del pubblico e delle istituzioni si sposta su nuovi eventi: "Quando il sipario si abbassa intorno a un caso per rincorrere [...] un nuovo mistero che suscita più interesse o audience, quello è il momento più difficile per la famiglia, che a scomparire sia stato un minore, una donna o un uomo giovane o vecchio" (Elisa Pozza Tasca, 2009) perché viene preclusa ogni speranza e resta il vuoto di un'esistenza sospesa in un'attesa indefinita. Una premessa essenziale per le figure operanti nel settore giuridico e sociale interessate a lavorare in questo campo è il riconoscimento della *specificità* di ciascun caso perché è proprio questa individualità il senso centrale della ricerca, della rievocazione, della voglia di non arrendersi caratteristica di tutte le famiglie delle persone scomparse. Occorre ammettere che l'Italia si trova ancora ai primissimi capitoli dell'incontro tra questo fenomeno e le discipline psicologiche e forensi. Anche la letteratura presente in altri Paesi europei ed extraeuropei non offre un quadro chiaro ed esauritivo e, nonostante vi sia un atteggiamento di apertura al confronto con le elaborazioni teoriche e metodologiche sviluppate oltre i confini nazionali, è pur vero che non tutto ciò che si può apprendere risulta di immediata trasferibilità: difatti, in ciascun Paese la problematica è inscritta in un tessuto sociale e culturale del tutto peculiare e sono dunque specifici gli strumenti con cui si riconoscono le ragioni e si interpretano gli eventi e sono altresì differenti le risorse e i modi di rispondere a livello individuale, sociale e giuridico.

### Il ruolo dei media nel riconoscimento sociale del fenomeno scomparsi

Un'analisi a lungo termine sul fenomeno delle persone scomparse, inquadrata nell'evoluzione storica e sociale del nostro Paese, è ardua, per non dire pressoché impossibile: i primi dati ufficiali sui casi di scomparsa sono stati elaborati dal Centro elaborazione dati nel 1974 e molti di essi risultano privi di informazioni basilari come l'età, il sesso e il luogo di provenienza. Una vera e propria banca dati ufficiale che raccoglie le informazioni puntuali sulle persone scomparse è un'acquisizione molto recente, quasi ancora in fase sperimentale: solo nell'aprile 2010 è stato realizzato dal Dipartimento di Pubblica sicurezza un sistema informativo denominato Ricerca Scomparsi/RiSc che mette a disposizione delle forze di polizia una base di dati sulle persone scomparse e i cadaveri non identificati. Dalla quinta relazione del Commissario straordinario

per le persone scomparse, infatti, emerge anche una realtà di ben 770 cadaveri non ancora identificati a cui certamente corrispondono delle famiglie che patiscono il vuoto di una perdita insolita; il confronto incrociato tra persone decedute e scomparse, sulla base di parametri biometrici potrebbe dare luogo a ipotesi di corrispondenza, da verificare mediante accertamenti medico-legali, e condurre all'epilogo di molti casi irrisolti di scomparsa. La tardiva elaborazione di strumenti di studio e indagine sul fenomeno è stata la diretta conseguenza di un lento processo di riconoscimento del problema *scomparsi* a livello sociale, processo quest'ultimo in cui ha avuto un ruolo determinante la forte risonanza negli ultimi anni data dai media. Fino agli anni Novanta, molte inchieste giornalistiche avevano affrontato il tema prevalentemente in relazione alle vicende storiche, politiche e sociali di maggiore rilievo del Novecento: i dispersi di guerra, le deportazioni e i viaggi per l'America senza ritorno, dedicando una particolare attenzione alla scomparsa dei minori. L'idea dell'importanza di un riferimento mediatico per amplificare la richiesta di aiuto dei familiari delle persone scomparse e aumentare le probabilità di successo delle ricerche è stata sviluppata nel 1989 con la messa in onda della trasmissione *Chi l'ha visto?*, condotta attualmente dalla giornalista Federica Sciarelli. Il programma costituisce di fatto un punto di riferimento importante per gran parte delle famiglie delle persone scomparse: nell'arco di quasi venti anni ha seguito moltissimi casi e raccolto un'ingente quantità di dati. Attraverso un'intensa attività di inchiesta ha raggiunto una conoscenza del fenomeno a tutto tondo, diventando uno degli interlocutori privilegiati dei soggetti istituzionali e non, che si stanno avvicinando alla questione con l'intento di comprenderne le peculiarità; ma soprattutto, raggiungendo un largo bacino di ascolto, ha rappresentato la principale fonte di sensibilizzazione sociale sulle poliedriche problematiche connesse al fenomeno degli scomparsi. La circolazione dell'informazione ha certamente contribuito a un cambiamento negli schemi di interpretazione dell'evento da parte dell'opinione pubblica, permettendo, almeno in parte, la costruzione di rappresentazioni maggiormente inerenti alla realtà e il conseguente superamento di molte stigmatizzazioni. D'altra parte però non si può non evidenziare come il crescente interesse dei media nei confronti delle persone scomparse, e di alcuni casi in particolare, stia attualmente presentando anche degli aspetti controversi: il rischio è infatti di una strumentalizzazione al servizio di un sensazionalismo che alimenta soltanto i meccanismi televisivi dell'audience a danno dell'immagine delle persone scomparse e dei loro familiari. Molti degli stereotipi prodotti sul tema sono derivati dalla tendenza piuttosto diffusa a considerare l'allontanamento un'obbligata risposta a un ambiente deprimente o una legittima via di fuga verso nuovi progetti di vita. Queste euristiche di giudizio, frutto soprattutto delle fantasie inconsce di un'ideale libertà dagli obblighi della vita quotidiana in nome del diritto di *privacy* e di autodeterminazione hanno dato luogo a un sistema di prassi che ha generato ritardi nell'inizio delle indagini e disordini organizzativi nella pianificazione delle ricerche, lasciando per troppo tempo in balia del pericolo persone che avrebbero avuto bisogno di un aiuto tempestivo. In realtà, un'attenta valutazione dei casi rivela che seppure esista l'eventualità dell'allontanamento

volontario di chi non desidera essere cercato (la VI relazione del Commissario Straordinario per le Persone Scomparse del dicembre 2010 ne riconosce l'11% del totale), c'è un'ampia parte di casi di scomparsa (circa il 74%) che è priva di una motivazione ufficiale. Questo dato riflette la presenza di una multiformità del disagio a cui la società e le istituzioni dovrebbero essere tenute a rispondere, per contrastare e, lì dove possibile, prevenire il fenomeno. Oltre ai molti casi in cui la scomparsa di un soggetto è determinata da una causa accidentale o dal coinvolgimento in un reato (come reo o più spesso come vittima), tra i motivi per cui si registra un numero molto elevato di allontanamenti, certamente non volontari, vi sono il deterioramento cognitivo — come dimostra il numero in aumento delle persone scomparse con sindrome di Alzheimer — e vari disturbi psicopatologici conclamati — come quelli di area psicotica — o forme di disagio psicologico, su cui spesso si innestano fattori di rischio sociale. In quest'ultimo caso l'allontanamento costituisce una strategia di *coping* basata sull'evitamento di una problematica ovvero un comportamento disadattivo in risposta a una fonte di stress vissuta come intollerabile e incontrollabile.

### La cittadinanza attiva e le istituzioni per le persone scomparse

Con il riconoscimento sociale del fenomeno degli scomparsi si è giunti alla consapevolezza che il problema non riguarda soltanto la persona scomparsa e la sua famiglia. Difatti, quando una persona si allontana dal suo *spazio di vita* è l'intero campo sociale a reagire con azioni tese alla reintegrazione dell'elemento perduto; ed è stata proprio l'ampia e sentita partecipazione popolare alle iniziative promosse dai familiari a dare un forte impulso alla presa di coscienza del problema a livello istituzionale. In particolare, un ruolo cardine lo ha avuto l'Associazione Penelope Italia, fondata nel 2002 su iniziativa di Gildo Claps con lo spirito di aggregare le famiglie e gli amici delle persone scomparse per promuovere azioni finalizzate a non dimenticare e a non privare gli scomparsi del diritto di essere cercati e di ricevere aiuto nonché per sostenere l'emanazione di provvedimenti legislativi in loro favore. È a questa associazione che va riconosciuto il merito di aver segnalato alle istituzioni la necessità di attribuire a un'autorità nazionale la *cabina di regia* nel coordinamento delle aree di interesse per le persone scomparse: dal 2007 è stato nominato con un decreto del Ministero dell'Interno il Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse. Presso l'Ufficio del Commissario straordinario si effettua un monitoraggio statistico della variabilità del fenomeno, consentendo un continuo aggiornamento della situazione interna e un raffronto con la situazione internazionale; ma soprattutto esso è il centro di una fitta rete di rapporti tra enti e professionalità di diversa matrice culturale che consentono, con un'azione sinergica e integrata, un intervento mirato ai molteplici aspetti del problema. Nello specifico, il commissario presiede un *tavolo tecnico interforze* che ha il compito di analizzare gli strumenti metodologici più funzionali alle indagini e a tal fine si avvale della cooperazione di soggetti istituzionali territoriali quali

le procure della Repubblica, gli istituti di medicina legale, gli obitori comunali, le AASSLL e l'Associazione nazionale comuni italiani. L'azione di coordinamento si è concretizzata attraverso la sottoscrizione di protocolli di intesa e tramite l'emanazione, presso le prefetture, di linee guida che permettano su tutto il territorio nazionale una conduzione univoca delle procedure di indagine, dalla denuncia alla gestione dei rapporti con i mass media. Nell'arco di quattro anni dall'istituzione di questa figura, oltre al sistema RiSc, sono stati introdotti molti elementi di cambiamento, come la tempestività dell'acquisizione della denuncia, la possibilità di riaprire le indagini su vecchi casi e l'introduzione della motivazione di scomparsa nella denuncia, che consente di orientare più efficacemente la scelta delle forze operative da mettere in campo per la ricerca. Dunque sono molte le figure a supporto delle istituzioni che a diverso titolo stanno impiegando risorse e professionalità nello studio del fenomeno, nella ricerca delle persone scomparse e nell'aiuto ai loro familiari. In particolare, l'attenzione verso categorie maggiormente vulnerabili, quali minori e anziani, ha richiamato la collaborazione dell'organizzazione non governativa Telefono azzurro e dell'Associazione Alzheimer uniti. L'appoggio di Telefono azzurro riguarda la gestione di una linea telefonica d'emergenza dedicata ai minori scomparsi (il numero 11.60.00) e la segnalazione dei casi a un servizio di allerta rapido, l'Italian child abduction alert system, attivato dall'ufficio SI-ReNE.<sup>1</sup>

L'Associazione Alzheimer uniti è invece un partner autorevole per l'approfondimento delle problematiche relative alle persone scomparse affette da patologie neurodegenerative e promuove l'elaborazione di modelli di prevenzione e di strategie di ricerca specifiche. Inoltre, in base alla valutazione delle peculiarità del territorio e dei rischi ad esso connessi, nella ricerca delle persone scomparse sono spesso coinvolte dalla Prefettura diverse unità di intervento specializzate, come il Corpo Nazionale del Soccorso Alpino e Speleologico e la Croce Rossa Italiana, o gruppi cinofili e subacquei, radioamatori e altri volontari che afferiscono al sistema di Protezione Civile.

### **L'intervento psicosociale di Psicologi per i Popoli per le famiglie delle persone scomparse**

L'intervento relativo alle problematiche delle persone scomparse da parte delle associazioni di protezione civile, la cui funzione originaria si identifica nel soccorso alla popolazione in emergenza, apre alcuni interrogativi intorno a due questioni principali: in che termini (e tempi) la scomparsa di una persona si può descrivere come emergenza? E in che modo le competenze acquisite con le pregresse esperienze sono trasferibili a questa nuova problematica? L'asso-

---

<sup>1</sup> La divisione SIReNE (acronimo di *Supplementary Information Request at the National Entries*) assicura il collegamento con gli omologhi uffici dei Paesi aderenti all'Accordo di Schengen, in cui i compiti istituzionali e gli impegni operativi rispetto alle persone scomparse o da sottoporre a tutela vengono disciplinati dall'art. 97.

ciazione federativa Psicologi per i Popoli, che svolge dal 2003 con la Protezione Civile attività di solidarietà e supporto psicologico nelle emergenze nazionali e internazionali, si è avvicinata con estremo interesse al tema delle persone scomparse; in particolare, il gruppo del Lazio ha fatto da capofila, attivando da ormai tre anni iniziative a sostegno dei familiari e degli amici delle persone scomparse in collaborazione con l'Associazione Penelope Lazio. La scomparsa di una persona è certamente una situazione critica che ha carattere di urgenza e che richiede un intervento tempestivo anche dal punto di vista psicologico. I familiari e gli amici delle persone scomparse si trovano ad affrontare nell'immediato gli effetti di un terremoto emotivo logorante, caratterizzato dalle sensazioni di smarrimento, di disorientamento, di impotenza e da sentimenti spesso ambivalenti (il dolore per la perdita ma anche la rabbia e la difficoltà di un'attribuzione causale o sensi di colpa). Dunque, nei primi momenti della scomparsa l'intervento può essere assimilato a quello delle situazioni di emergenza, in cui lo psicologo sostiene la famiglia nel superare lo shock (paura, apprensione, sgomento), la aiuta a recuperare elementi utili per orientare le ricerche e fornisce un supporto ai soccorritori. Nel corso delle ricerche, i sentimenti dei familiari possono oscillare tra la speranza del ritrovamento e il timore di un epilogo negativo. In questo quadro già così critico, la sospensione delle ricerche senza esito costituisce una situazione stressogena addizionale che comporta una mobilitazione ulteriore delle risorse psicofisiche, col rischio di esaurirne le riserve e lasciare il campo al disadattamento e alla patologia. Quando il caso viene archiviato, gli effetti traumatici legati alla perdita sono esacerbati anche dalla necessità di affrontare una serie di difficoltà legali e amministrative, dal peso degli obblighi della vita quotidiana e non di rado dall'insorgenza di dinamiche familiari disfunzionali, come incomprensioni e reciproche colpevolizzazioni. A lungo termine, una scomparsa che resta irrisolta, soprattutto se non trova una spiegazione in un agente esterno manifesto (come possono essere una catastrofe naturale, un atto terroristico, un conflitto, ecc.), viene descritta come una ferita che non si rimargina mai del tutto: restano infatti un vuoto narrativo e la sensazione di vivere sospesi in un limbo emotivo senza soluzione, a differenza di quanto avviene nel caso di un lutto, in presenza di un corpo, quando può essere portato a termine un processo di elaborazione cognitiva dell'accaduto e si può accedere alla sua graduale accettazione. Inoltre, la scomparsa di una persona ha ripercussioni importanti non solo sulla vita delle persone all'interno della costellazione degli affetti familiari: uno studio svolto presso il dipartimento dell'ufficio persone scomparse australiano, il National missing persons coordination centre (James, Anderson e Putt, 2008), riscontra che per ogni caso di scomparsa almeno altre 12 persone subiscono il trauma associato con la perdita irrisolta; ne sono colpite psicologicamente, fisicamente e anche finanziariamente e tutte necessitano, a vari livelli, di un supporto psicologico centrato sulla presenza, l'empatia e l'ascolto. Siamo ancora in una fase in divenire nell'elaborazione di strategie condivise su questa problematica: in particolare resta aperto il dibattito sui termini, le modalità e gli obiettivi per cui Psicologi per i Popoli può rendersi disponibile a una relazione di aiuto con i familiari delle persone scomparse, tenendo presente che oltre alle abilità di carattere gestionale e organizzativo sono indispensabili

motivazione, flessibilità e disponibilità emotiva. Un punto cardine su cui bisogna soffermarsi è se l'approccio ottimale sia quello di circoscrivere l'intervento al periodo delle ricerche (secondo un'emergenza definita dalle istituzioni) o seguire l'evoluzione delle esigenze della famiglia (seguendo le linee di un'*emergenza psicologica*). Va valutata anche, nei tempi e nei modi, l'eventualità di un passaggio di testimone alle strutture territoriali per il trattamento delle risposte emotive a medio e lungo termine. Il coordinamento delle forze messe in campo è la chiave operativa principale per l'elaborazione di strategie di fronteggiamento del problema.

## Conclusioni

La scomparsa di una persona “coinvolge profondamente tutta la comunità in cui essa vive, gli amici, le persone che la conoscono e i luoghi che frequentava, e proprio perché viene privata di una sua parte, l'intera città non può e non vuole restare indifferente”, sostiene Silvana Accossato, ex sindaco di Collegno, in occasione della scomparsa di un suo concittadino, nel 2005.

Ma il fenomeno degli scomparsi, soprattutto rispetto alle persone anziane e ai bambini, ultimamente sta diventato un motivo di allarme collettivo: è dunque tutta la società a chiedere alle istituzioni di attivarsi per azioni di intervento e prevenzione. Negli ultimi anni il ruolo dei media si è rivelato di fondamentale importanza sia nell'amplificare la richiesta di aiuto da parte delle famiglie nella ricerca di una persona scomparsa, sia nel veicolare una nuova rappresentazione del fenomeno, che ha permesso di sviluppare a livello sociale un atteggiamento di maggiore disponibilità a comprendere le cause e le dinamiche coinvolte. I media, quali produttori di gran parte della conoscenza sociale, se gestiti responsabilmente sono potenzialmente in grado di modificare gli schemi di interpretazione degli eventi e di arginare il rischio di *bias*.

Ma i processi della comunicazione mediatica non sono scevri da elementi di criticità, quali, per esempio, il meccanismo dell'audience che lascia più spazio alle storie che facilmente impressionano lo spettatore o su cui è più facile costruire la dinamica delle opinioni di personaggi spesso estranei alle vicende e alle indagini. Sono molte le lenti di osservazione del fenomeno: sociale, psicologica, giuridica, eccetera.

Dunque, un mondo vasto e complesso quello delle persone scomparse, certamente difficile da affrontare se non lo si conosce nei suoi molteplici aspetti. Approfondirne le peculiarità e individuare le strategie di intervento adeguate è il compito di molti enti, organizzazioni e associazioni di volontariato che supportano operativamente, con le loro competenze altamente specifiche e diversificate, il lavoro del Commissario straordinario per le persone scomparse.

Le risorse della Protezione Civile messe in campo nella fase delle ricerche offrono il loro contributo tempestivo per il soccorso alle persone disperse e presumibilmente in pericolo; ma anche il terremoto emotivo che si scatena nelle famiglie in seguito all'evento è una forma di emergenza a cui non si può

restare indifferenti. L'analisi di questa nuova area di intervento psicosociale così varia e delicata, richiama a un'ampia riflessione sulle potenzialità di impiego dell'Associazione Psicologi per i Popoli, in base alle competenze acquisite nel campo delle emergenze e alle conoscenze e agli strumenti operativi che si possono sviluppare sullo specifico tema degli scomparsi. In questa fase, la promozione di attività di incontro tra le diverse professionalità e le occasioni di approfondimento sull'argomento possono costituire senz'altro un buon punto di partenza nel riconoscimento delle procedure operative che regolano il rapporto del terzo settore con le prefetture e con le forze dell'ordine, a patto che l'approccio sia quello di uno scambio professionale alla pari, capace di portare alla formazione di un gruppo di lavoro coeso e ben coordinato.

*Cristina Brandi, Psicologi per i Popoli - Lazio.*

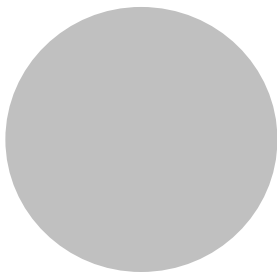
## Bibliografia

- Associazione Penelope Italia (2009), *Vite Sospese, Le tele di Penelope, Attività 2005-2009*.
- Boss, P. (1999), *Frozen grief*. In P. Boss (a cura di), *Ambiguous loss: learning to live with unresolved grief*, Harvard University Press, Cambridge, Mass.
- Boss, P. (2002), *Ambiguous loss in families of the missing*, "The Lancet supplement", Vol. 360, December.
- Il Commissario Straordinario del Governo per le Persone Scomparse (2009), *Linee guida per favorire la ricerca di persone scomparse*.
- Il Commissario Straordinario del Governo per le Persone Scomparse (2010), *V Relazione Semestrale*, Giugno.
- Il Commissario Straordinario del Governo per le Persone Scomparse (2010), *VI Relazione Semestrale*, Dicembre.
- James, M., Anderson, J. e Putt, J. (2008), *Missing persons in Australia*, "Research and public policy report no. 86", Australian Institute of Criminology, Canberra
- Kahneman, D. e Tversky, A. (1972), *Subjective probability: a judgment of representativeness*, "Cognitive Psychology", Vol. 3, July.
- Ministero dell'Interno (2010), *RiSc Ricerca Scomparsi*, scheda di presentazione del sistema RiSc disponibile su [http://img.poliziadistato.it/docs/risc\\_ricerca\\_scomparsi.pdf](http://img.poliziadistato.it/docs/risc_ricerca_scomparsi.pdf)
- Migliazza Catalano C. e Tomaciello M. (2009), *Cercando Fabrizio. Storia di un'attesa senza resa*, Neos Edizioni, Torino.

## Sitografia

[www.chilhavisto.rai.it](http://www.chilhavisto.rai.it)

[http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/  
persone\\_scomparse](http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/persone_scomparse)  
[www.penelopeitalia.org](http://www.penelopeitalia.org)





Manuela Boni e Ginevra Rella

## L'assistenza psicologica nell'ambito dell'emergenza "profughi provenienti dal Nord Africa": quale ottica culturale, quale trauma, quale intervento?

*L'articolo affronta il tema dell'intervento psicologico in un'emergenza fortemente connotata in senso interculturale: l'intervento di sostegno psicologico attuato nel contesto del progetto di accoglienza a favore dei profughi provenienti dal Nord Africa e approdati sulle coste italiane nel corso del 2011. I riferimenti teorici della psicologia transculturale si incontrano qui, e si intrecciano, con significati e prassi dell'intervento in emergenza.*

Riassunto

*Un'attenzione specifica viene dedicata al tema del trauma e a come l'elemento temporale comporti il mutare dei bisogni delle persone a cui è rivolto l'intervento, la cui analisi deve portare a ripensare e modificare le risposte conseguenti.*

*Il modello di intervento si articola sui tre piani istituzionale, psicosociale e clinico, che vengono diversamente modulati a seconda delle fasi temporali del progetto di accoglienza.*

*Le azioni dell'intervento di sostegno psicologico sono state molteplici: promozione e partecipazione a incontri di coordinamento, contesti di consulenza e formazione agli operatori, incontri di gruppo, colloqui di triage psicologico e attivazione di spazio di ascolto e sostegno psicologico. Le attività proposte, approfondite nel testo, si sono sviluppate in modo integrato all'interno del più ampio progetto che ha visto coinvolti diversi attori, in primis Protezione Civile di Trento e Assessorato Provinciale alla Solidarietà e alla Convivenza.*

**Parole chiave:** migrazione, triage psicologico, trauma, rifugiato, accoglienza.

*This paper presents a psychological intervention in an emergency situation with strong intercultural implications: the psychological support intervention provided in the context of the reception project for North-African refugees landed in Italy in 2011. Here, the theoretical models of cross-cultural psychology meet and intertwine with the meanings and the practices of the emergency intervention.*

Abstract

*Special attention is given to two topics: trauma and the ways which the time factor changes the needs of the people to which the intervention is provided - with the consequent need of an analysis aimed at rethinking and changing our responses to them. The intervention model comprises three levels - institutional, psychosocial e clinical - which are differently modulated in the various temporal phases of the reception project. The psychological support intervention comprised the following actions: promotion and participation to coordination meetings, counselling interviews and training for the workers, group meetings, psychological triage interviews and provision of a psychological care and support service. The proposed activities, which are discussed in the article, have been developed in an integrated manner within the wider project that involved different actors - with the prominent role of Trento's Protezione Civile and Assessorato Provinciale alla Solidarietà e alla Convivenza.*

**Key words:** migration, psychological triage, trauma, refugee reception.

*Il rifugiato non ha un progetto, ma fugge da un trauma e precipita in un altro trauma, quello della separazione forzata e l'abbandono, agito [...] e subito.*

F. Moiraghi

Lo scoppio della guerra in Libia ha provocato un aumento del flusso migratorio verso l'Italia e ha portato sulle coste italiane circa 20.000 persone, prevalentemente di origine sub-sahariana, che avevano trovato nello Stato nordafricano un luogo sicuro in cui emigrare, in fuga dai propri Paesi di origine. Già straniere in terra africana, queste popolazioni sono state oggetto di migrazioni forzate di massa a partire dai primi mesi del 2011.

Causa il sovraffollamento dei centri di prima accoglienza, primo fra tutti quello di Lampedusa, si è reso necessario istituire, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 febbraio e 7 aprile 2011, lo stato di emergenza nazionale, e il Dipartimento di Protezione Civile ha fin da subito mobilitato province e regioni. Secondo una distribuzione definita in base al numero di abitanti per provincia/regione, la Provincia Autonoma di Trento si è resa disponibile per l'accoglienza e l'accompagnamento alla richiesta di protezione internazionale di circa 500 profughi provenienti dal Nord Africa (di seguito denominati Richiedenti Protezione Internazionale/RPI). A partire da aprile e fino ad agosto 2011, sono quindi arrivati al campo della Protezione Civile di Marco di Rovereto, direttamente da Lampedusa o da altri centri di transito, 223 migranti in fuga dal conflitto libico.

### **L'intervento di sostegno psicologico**

Psicologi per i Popoli - Trentino è stata coinvolta durante le fasi della prima emergenza e ha collaborato con diversi soggetti al progetto di accoglienza, in primo luogo con la Protezione Civile di Trento e con le altre realtà del volontariato di Protezione Civile locale.

In un secondo tempo, in seguito al buon esito delle attività di assistenza psicologica attivate presso il campo della Protezione Civile di Marco di Rovereto, si è proseguita la collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento nelle fasi della seconda e terza accoglienza, coordinando le proprie azioni nel preesistente sistema di integrazione degli immigrati sul territorio trentino. Tale sistema di integrazione dei cittadini stranieri ha a capo l'assessorato alla solidarietà internazionale e alla convivenza e ha come braccio operativo Cinformi, ente che in questo progetto di accoglienza coordina le realtà del volontariato sociale che operano a favore degli stranieri, in particolare l'associazione Centro Astalli, la cooperativa Atas e la Caritas.

L'intervento è nato quindi nell'emergenza ma è cresciuto in questa e dopo di questa, arricchendosi e articolandosi nel tempo attraverso il confronto all'interno di Psicologi per i Popoli - Trentino e con gli altri soggetti coinvolti nel più ampio progetto di accoglienza.

Lo scorrere temporale delle diverse fasi dell'emergenza ha portato a un

mutare dei bisogni e dei contesti di vita degli RPI ed è stato quindi necessario non solo un continuo dialogo con tutti i soggetti coinvolti, ma anche un continuo ripensamento dell'intervento di assistenza psicologica, il che ha portato a molteplici ridefinizioni di obiettivi e di setting operativi.

### Quale ottica culturale

La complessità di questo intervento non nasce però solo dal suo essere un intervento nell'emergenza, ma anche, e ad esso è inscindibilmente legata, dal suo svolgersi in un contesto fortemente connotato dalle diverse provenienze geografiche degli RPI e dall'incontro multiculturale. L'intreccio di questi fattori ha fortemente influenzato tutti i livelli dell'intervento.

In primo luogo, le persone arrivate sul territorio trentino nel corso di questi mesi sono originarie di venti nazioni africane diverse e appartengono a etnie talvolta differenti, anche se provenienti dalla medesima nazione; la fede religiosa è eterogenea e varia dalle grandi religioni monoteiste all'animismo. Nelle attuali convivenze tra RPI sono ancora vivi i ricordi di persecuzioni e ritorsioni da parte di persone appartenenti a religioni diverse, si pensi per esempio alla secolare diatriba tra gruppi musulmani e cristiani che si contendono molti territori.

In secondo luogo, gli RPI presentano livelli di scolarizzazione significativamente diversi fra loro, dall'analfabetismo alla formazione di scuola superiore; molti parlano inglese o francese come seconda o terza lingua, ma spesso non condividono alcuna lingua con gli operatori coinvolti nell'intervento di accoglienza.

Etnopsichiatria e psicologia transculturale hanno fornito la cornice teorica entro la quale strutturare lo specifico intervento di assistenza psicologica a favore degli RPI.

Tutti noi esseri umani siamo fondamentalmente "attaccati" (Nathan, 2000); con questo non si fa riferimento solo ai "legami d'attaccamento all'interno delle relazioni primarie" ma anche agli attaccamenti culturali di ciascuno di noi. Portiamo infatti tutti un "bagaglio invisibile" (Ielasi, 2011), di cui spesso siamo inconsapevoli; il nostro sguardo sul mondo è sempre localizzato e il pregiudizio etnocentrico agisce come una lente, un filtro.

Aprirsi a un ascolto autentico dell'altro genera dunque spaesamento; l'empatia si intreccia all'exotopia in una tensione dialogica: come afferma Bachtin, (Bachtin, 1988) "nel campo della cultura l'exotopia è la più potente leva per la comprensione [...]. Un senso svela le proprie profondità se si incontra ed entra in contatto con un altro, altrui senso: tra di essi si sviluppa una sorta di dialogo, che supera la chiusura e l'unilateralità [...]. Quando si ha questo incontro dialogico fra due culture queste non si fondono e non si confondono, [...] ma entrambe si arricchiscono reciprocamente", si fondono "attraverso il riconoscimento dell'altro come portatore di una prospettiva autonoma altrettanto sensata della nostra e non ad essa riconducibile" (Sclavi, 2003).

L'incontro con ciò che ci risulta estraneo e straniero può quindi sollecitare posizioni difensive quali universalismo evolucionistico o, viceversa, relativismo assoluto ma può anche sostenere una maggior consapevolezza dei propri impli-

citi e lo sviluppo di un più maturo “etnocentrismo critico” (De Martino, 2002) o della posizione che Perry (1970) definisce “relativismo impegnato”.

In quest’ottica, non esiste, come ci ricorda Ielasi (Ielasi, 2011), “La” ricetta transculturale per lo psicologo che lavora con utenza straniera: la sfida da cogliere è quella, faticosa e creativa al tempo stesso, di sviluppare una maggior consapevolezza delle proprie matrici identitarie e dei propri strumenti elaborativi per poi costruire percorsi clinici inediti e adatti alle persone con cui si lavora.

L’impegno al decentramento culturale, la disponibilità ad ascoltare il racconto dell’altro e a conoscere i suoi legami di significato possono così portare al riconoscimento delle “identità plurime” di cui ciascuno è portatore (Maalouf, 2007). Al di là di stereotipi culturali ed etnici, ogni persona porta infatti in sé, meticciasa e reinventa i propri riferimenti culturali, gli incontri e le relazioni del proprio percorso di vita, divenendo portatrice di identità, appunto, plurime, che diversamente emergono in differenti contesti e momenti.

Questo sguardo nuovo e più complesso rende più sensibile e ricco anche l’intervento rivolto a persone altrimenti considerate più semplicemente “isoculturali”, integrando il modello biopsicosociale con la dimensione culturale e comunitaria.

### In quale problematica intervenire

In questa specifica emergenza umanitaria è inoltre importante mettere in connessione almeno tre livelli esperienziali in grado di generare possibili traumi:

- la partecipazione al conflitto libico, durante il quale molti hanno subito o hanno assistito a violenze, morti traumatiche, minacce e torture, anche a danno dei propri familiari e conoscenti;
- l’interruzione forzata di un percorso di vita che si stava lentamente stabilizzando in seguito alla prima migrazione intrapresa per fuggire da persecuzioni, violenze e povertà estrema;
- la modalità altamente traumatica di partecipazione al viaggio attraverso il Mediterraneo, viaggio spesso intrapreso sotto la minaccia delle armi e senza conoscere la propria futura destinazione.

Questo nuovo dover fuggire è apparso, nelle narrazioni degli RPI, un dolore molto grande che ha riattualizzato e appesantito il già sostanzioso bagaglio di sofferenza che i profughi portavano con sé a seguito della loro prima esperienza migratoria.

Ricordiamo che anche un unico evento traumatico, nel quale l’azione e il controllo sono impossibili, riesce a sopraffare le normali capacità umane di adattamento alla vita. In queste circostanze il sistema di autodifesa viene sconvolto: il lavoro richiesto all’apparato fisiologico, alla capacità di pensiero, alla memoria e alla capacità di gestire e integrare le emozioni può risultare sproporzionato, sia a causa della durata temporale che della quantità di tale

lavoro. Queste funzioni, solitamente integrate tra loro, possono frammentarsi, producendo sintomi scollegati dalla loro origine e che possono manifestarsi in momenti successivi all'evento scatenante, anche a distanza di molto tempo.

Ognuno degli RPI accolti è passato, con intensità diversificata, attraverso i tre livelli esperienziali potenzialmente traumatici sopra descritti. In questo contesto politraumatico ci si è più volte chiesti quali siano le problematiche psicologiche sulle quali intervenire con priorità e in che modo contribuire a integrare le esperienze passate con le nuove difficoltà poste dalla situazione attuale.

In risposta a queste riflessioni ci siamo mossi rispetto a cinque distinte azioni, realizzate anche grazie al coordinamento e alla collaborazione di tutte le componenti istituzionali e operative preposte alla gestione dell'accoglienza. Nello specifico si sono promossi momenti nei quali:

- aumentare la possibilità di controllo degli eventi (fornire momenti strutturati di orientamento e incremento delle strategie di coping);
- promuovere azioni nelle quali gli RPI siano soggetti attivi, in contrapposizione all'assistenzialismo passivo;
- promuovere spazi di reintegrazione delle componenti di pensiero, emozionali e di comportamento;
- promuovere momenti di ripresa dei normali cicli fisiologici;
- favorire processi di significazione dei vissuti di questa nuova migrazione e di integrazione di tali significati nella più ampia esperienza di vita.

Ripristinare il normale sistema di autoprotezione rispetto agli eventi potenzialmente traumatici significa restituire ai singoli individui una dimensione di autoefficacia personale e di dignità umana, significa potenziare le risorse individuali necessarie a far fronte alle diverse esperienze future che la vita propone.

### Quale protezione per lo psicologo

“Il trauma è contagioso. Nel ruolo di testimone di un disastro o di un'atrocità, il terapeuta alle volte è emotivamente schiacciato: egli sperimenta, in grado minore, lo stesso terrore, la stessa rabbia e lo stesso sconforto del paziente” (Herman, 2005). L'ampia portata dell'intervento di supporto psicologico rivolto agli RPI ha evidenziato nel corso del tempo la necessità di istituire, all'interno di Psicologi per i Popoli - Trentino, specifici momenti di confronto e supervisione, strutturando anche per lo psicologo impegnato in questi interventi degli spazi di decongestione e riorganizzazione delle narrazioni incontrate e del significato delle azioni attuate, con il fine ultimo di evitare i sintomi del trauma vicario, quale partecipazione emotiva a seguito dell'ascolto di eventi traumatici.

Oltre ai possibili effetti di una traumatizzazione vicaria, i momenti di supervisione e confronto si sono resi indispensabili al fine di interrogarsi circa la giusta distanza da porre in un contesto professionale altamente destruttura-

to, nel quale ci si è trovati ad agire all'interno di setting mutevoli e intervenire a stretto contatto con altre realtà operative, con il rischio, sempre presente, di perdere la propria specificità professionale.

### Quale sfida per la professione

Questo nuovo ambito di intervento muove ampi interrogativi all'interno della riflessione sulla funzione della psicologia e del ruolo dello psicologo nello specifico campo della psicologia dell'emergenza, della psicologia di comunità e della psicologia transculturale. Su quale trauma intervenire, con quale ottica culturale, che tipo di intervento può essere più utile in questa specifica "emergenza", quali sono i più adeguati strumenti valutativi e operativi? Anche a seguito di questa nuova esperienza professionale teniamo aperto il confronto su questi temi e sulle nostre personali esperienze.

Infine, è importante sottolineare che oltre alla sfida professionale, si è aperta innanzitutto una sfida umanitaria volta a ridurre gli agiti assistenzialistici che rischiano di infantilizzare l'individuo e lo rendono dipendente dal contesto degli aiuti. Per evitare questo rischio ci si deve piuttosto muovere nella direzione di promuovere e sostenere l'individuo come soggetto capace di far fronte alle difficoltà della propria vita. Il codice deontologico degli psicologi italiani ci ricorda, all'articolo 3, che obiettivo cardine del mandato professionale è "accrescere le conoscenze sul comportamento umano e utilizzarle per promuovere il benessere psicologico dell'individuo, del gruppo e della comunità. In ogni ambito professionale [lo psicologo] opera per migliorare la capacità delle persone di comprendere se stessi e gli altri e di comportarsi in maniera consapevole, congrua ed efficace", obiettivo che si può certamente perseguire anche in questo difficile contesto operativo.

### Quale intervento mettere in campo

A partire da direttive e fondi definiti a livello nazionale, la specificità del progetto trentino è stata quella di raccogliere la sfida di evitare, per quanto possibile, il "trauma secondario" comportato dall'incontro con inadeguatezze operative, strutturali e culturali.

Il programma di accoglienza ha visto come principali attori sia la Protezione Civile di Trento, sia Cinformi. Le linee guida promosse nel progetto di accoglienza si possono riassumere nelle seguenti azioni messe in atto in maniera coordinata dai diversi attori intervenuti:

- informare sui diritti e gli obblighi connessi alle condizioni di accoglienza e all'assistenza psicosociosanitaria;
- adottare misure idonee a preservare l'unità familiare e una equa distribuzione sul territorio provinciale;
- provvedere a che i minori abbiano accesso al sistema scolastico e ai servizi educativi presenti sul territorio;

- assicurare condizioni materiali d'accoglienza che garantiscano la salute dell'individuo e la protezione dei diritti umani fondamentali;
- promuovere un percorso di accompagnamento verso l'autonomia personale e lavorativa.

Su 452 RPI inizialmente destinati alla provincia di Trento dal Dipartimento di Protezione Civile nell'ambito della "emergenza profughi provenienti dal Nord Africa", sono stati accolti nel territorio trentino 223 migranti, il 72% proviene dall'Africa occidentale (Mali 35%, Nigeria 14%, altri 54%) e il 19% proviene dall'Africa orientale (Somalia 70%, Sudan 25%, altri 5%).

L'età media è di 25 anni e i minori non accompagnati sono 9. Solo 8 sono le donne, delle quali 2 single, mentre le altre risultano sposate.

Ad oggi, tutti i migranti accolti hanno inoltrato domanda di protezione internazionale e hanno effettuato l'audizione individuale presso la Commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale. Gli esiti delle domande sono stati solo parzialmente positivi:

- 27 sono stati i dinieghi, a seguito dei quali 26 migranti hanno avviato la procedura di ricorso, mentre in un caso è stato scelto il rimpatrio assistito;
- 12 migranti hanno ottenuto lo status di rifugiato: è rifugiato colui che temendo a ragione di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza a un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche, si trova fuori del Paese di cui è cittadino e non può, o non vuole, a causa di questo timore, avvalersi della protezione di questo Paese;
- 12 migranti hanno ottenuto la protezione sussidiaria: riceve la protezione sussidiaria colui che non possiede i requisiti per essere riconosciuto come rifugiato, ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che se tornasse nel Paese di origine, o nel Paese nel quale aveva la propria dimora abituale, correrebbe un rischio effettivo di subire un grave danno, e il quale non può o non vuole, a causa di tale rischio, avvalersi della protezione di detto Paese;
- 10 migranti hanno ottenuto la protezione umanitaria: situazione nella quale, pur non ravvisando gli estremi per la protezione internazionale, si rilevano "gravi motivi di carattere umanitario" a carico del richiedente protezione internazionale;
- 162 migranti sono attualmente in attesa di valutazione della propria posizione.

La complessità dell'emergenza ha portato, rispetto a una prima linea di intervento, ad alcuni aggiustamenti nel corso del tempo e talvolta alla difficoltà di "pensare oltre"; ma la stabilità dei tavoli di coordinamento e confronto con gli altri enti impegnati nell'accoglienza è stata il momento fondamentale durante il quale proporre percorsi integrati in risposta ai bisogni via via emergenti.

La prima fase di accoglienza si è aperta con l'arrivo e la sistemazione provvisoria degli RPI nel campo della Protezione Civile di Trento presso Marco di Rovereto e ha visto il coinvolgimento di tutte le forze di volontariato di protezione civile, come Croce Rossa, Psicologi per Popoli - Trentino, Nuclei Volontari Alpini.

In tale contesto è stata consegnata a ciascun richiedente una prima dotazione individuale (abbigliamento, oggetti per la cura personale) e si sono svolte le visite mediche. Ogni persona ha, inoltre, effettuato un primo colloquio con gli operatori di Cinformi durante il quale è avvenuta la verifica dati anagrafici e una prima raccolta di dati personali (composizione familiare, lingue parlate, scolarizzazione, esperienze professionali, religione). In seguito alla raccolta di questi dati anagrafici sono state avviate le procedure per la richiesta di protezione internazionale e il rilascio, quindi, dei primi documenti. Dopo una prima fase, in ragione del prolungarsi dei tempi di permanenza in questo spazio di "transito", sono stati attivati corsi d'italiano già presso il campo della protezione civile.

L'intervento psicologico realizzato in questa fase privilegia il riconoscimento dell'individuo quale portatore di risorse ma anche di esperienze e vissuti talvolta traumatici. I riferimenti operativi sono, quindi, quelli tipici della psicologia dell'emergenza, la quale propone, nella primissima emergenza, l'effettuazione di un breve colloquio di triage psicologico con l'obiettivo di riorientare l'individuo rispetto alla sua attuale situazione e di cogliere aspetti sintomatologici rilevanti e immediatamente trattabili.

A seguito del collocamento sul territorio provinciale, si avvia la seconda fase dell'accoglienza, durante la quale gli RPI vengono accompagnati e alloggiati in appartamenti distribuiti nei principali centri abitativi. Con l'aiuto di varie realtà associative, provinciali e comunali, si avvia il percorso di inserimento nel tessuto sociale, vengono attivati corsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana, si svolgono i primi colloqui di orientamento professionale e si realizza un percorso di accompagnamento all'audizione individuale per la richiesta di protezione internazionale presso l'apposita commissione territoriale.

L'intervento di sostegno psicologico messo in atto in questa seconda fase si è rivolto alla dimensione grupppale più che a quella individuale, con l'intento di fare emergere sia problematiche comuni, sia risorse interne al gruppo stesso in grado di trovare le soluzioni necessarie a un riappropriarsi delle proprie competenze e autonomie. Si è quindi promosso il gruppo quale contenitore capace di individuare al proprio interno, e in seguito a mettere in atto, le azioni necessarie a far fronte alla difficile condizione di richiedente protezione internazionale. A completamento della promozione del gruppo quale risorsa, si è inoltre supportato il singolo individuo, raccogliendo il bisogno di aprire uno spazio d'ascolto individuale, azione che è proseguita e si è maggiormente sviluppata nella terza fase dell'accoglienza.

Il tempo della prima e seconda fase dell'accoglienza è il tempo delle azioni che vanno a soddisfare i bisogni fondamentali di accudimento e sicurezza ed è un tempo nel quale il pensiero, rispetto ai propri vissuti passati e attuali, rischia, in certi casi, di non trovare spazio con la conseguenza di lasciare il posto



a facili entusiasmi circa la propria progettualità futura. In altri casi, invece, sono i propri vissuti e le angosce emergenti che vanno a riempire i vuoti dell'attesa rispetto all'esito della richiesta di protezione internazionale.

La terza fase dell'accoglienza ha avvio con l'esito positivo della domanda di protezione internazionale. Acquisita una delle diverse forme di protezione, ci si muove verso una sempre maggiore autonomia, fino a riacquistare un'abitazione e un'occupazione lavorativa propria. Acquisita una risposta negativa, invece, ci si avvia al rimpatrio assistito oppure in alcuni casi al ricorso giudiziario. In quest'ultima fase, l'intervento di sostegno psicologico si muove sia verso un intervento clinico individuale, sia verso un intervento psicosociale di gruppo. Nell'ambito dell'intervento individuale di ascolto e sostegno psicologico si opera per trattare la sofferenza psicologica manifesta, per dare spazio a momenti di elaborazione del rifiuto della richiesta di protezione internazionale e per creare un luogo di riorganizzazione del proprio progetto futuro. Nell'ambito dell'intervento psicosociale di gruppo si opera a favore della valorizzazione delle risorse del gruppo, che ha assunto ormai una dimensione familiare, e a favore della mediazione dei conflitti emergenti negli appartamenti, sia tra gli RPI stessi che tra loro e gli enti che hanno accolto i migranti.

La Tabella 1 (vedi pagina seguente) chiarisce la complessità e il mutare degli interventi di sostegno psicologico ed esplicita il significato di tali interventi, messi in atto in base ai bisogni emergenti in seguito al mutare della dimensione temporale.

### Livelli di intervento

L'intervento di sostegno psicologico messo in atto da Psicologi per i Popoli - Trentino si è mosso sui tre livelli istituzionale, clinico e psicosociale; sono state inoltre realizzate delle azioni trasversali alle tre fasi temporali dell'accoglienza.

#### *Il livello istituzionale*

Il livello istituzionale si è articolato in particolare attraverso l'intervento rivolto agli operatori delle diverse organizzazioni coinvolte nell'accoglienza e alle organizzazioni stesse: in questo ambito l'intervento si svolge sia nell'iniziale promozione e nella partecipazione ai contesti di incontro organizzativo (tavolo di coordinamento con i diversi soggetti coinvolti), sia nel contatto diretto all'interno del contesto operativo.

Gli obiettivi individuati a questo livello consistono nell'aprire spazi di pensiero e nel favorire situazioni e momenti che permettano di articolare e dare senso alle azioni, che altrimenti rischiano di saldarsi l'una con l'altra sulla spinta dell'urgenza e della necessità. Il fine ultimo è di fornire strumenti per la crescita nelle modalità dell'accoglienza e favorire il pieno dispiegamento delle diverse risorse e il conseguimento di un risultato migliore.

In tal senso, sono stati realizzati momenti di conoscenza e confronto con

Tabella 1. Interventi di sostegno psicologico nelle diverse fasi di accoglienza.

FASI ACCOGLIENZA	BISOGNI e OSSERVAZIONI	RISPOSTA e AZIONI	SIGNIFICATI e OBIETTIVI
I) Dall'arrivo fino a 3 settimane	necessità di promuovere un'accoglienza emotiva e relazionale	brevi colloqui di triage e orientamento	spazio individuale per poter esprimere l'immediata sofferenza e per individuare specifici bisogni ai fini della progettazione di interventi successivi
	necessità di individuazione precoce di problematiche psicologiche	progettazione ed utilizzo di una "scheda triage"	individuazione di situazioni di priorità di presa in carico per intervento di sostegno psicologico
	necessità di intervenire in maniera integrata con gli enti preposti all'accoglienza	promozione di momenti di coordinamento	restituire un significato umano ed integrato alle azioni operative
II) Da 3 settimane fino a 6 mesi	emergere di sintomatologie e sofferenze psicologiche	progettazione e strutturazione di uno spazio di ascolto e supporto psicologico	avvio di percorsi di sostegno alle risorse individuali e trattamento di problematiche psicologiche
	necessità di affrontare vissuti e problematiche comuni e di promuovere le capacità di coping	incontri di gruppo (ampi gruppi, fino a 30 persone, in base al gruppo di appartenenza al momento dell'arrivo)	- spazio relazionale e di rispecchiamento - spazio condiviso di pensiero e ristrutturazione dei bisogni - spazio di promozione delle capacità adattive
	necessità di una comprensione della dimensione psicologica dell'individuo	consulenza agli operatori	sostegno agli operatori e condivisione di scelte organizzative importanti
	necessità di intervenire in maniera integrata con gli enti preposti all'accoglienza	partecipazione a momenti di coordinamento	restituire un significato umano ed integrato alle azioni operative
III) Da 6 mesi a 2 anni	richiesta di sostegno ed assistenza psicologica	strutturazione di uno spazio di ascolto e supporto psicologico individuale o di coppia	- percorsi di sostegno alle risorse individuali e trattamento di problematiche psicologiche - spazio di elaborazione di vissuti legati al "diniego della richiesta di protezione internazionale - spazio di elaborazione della propria storia di migrante - spazio di elaborazione di vissuti traumatici - spazio di elaborazione del proprio progetto di vita futuro
	necessità di promuovere la convivenza e le capacità adattive	incontri di gruppo-appartamento	- spazio condiviso di valorizzazione delle risorse di gruppo - spazio condiviso di rielaborazione dei vissuti legati alla convivenza tra R.P.I. - spazio condiviso di mediazione e risoluzione di problematiche emerse tra conviventi o tra conviventi ed enti gestori
	necessità di intervenire in maniera integrata con gli enti preposti	partecipazione a momenti di coordinamento e consulenza agli operatori	spazio di pensiero ed elaborazione progettuale dell'intervento

i diversi attori dell'accoglienza e sono state promosse riflessioni e modalità di accoglienza che riconoscessero gli RPI come portatori di umanità, identità e risorse individuali e di gruppo.

Sono stati, inoltre, organizzati momenti di formazione e supervisione degli operatori coinvolti a diversi livelli e nei diversi ambiti di intervento. Tale attività, che prosegue tutt'ora, ha il fine di condividere momenti di formazione riguardanti tematiche comuni (acquisizione di conoscenze e strumenti operativi specifici per migliorare il proprio operato), momenti di confronto esperienziali (rispetto ai vissuti legati al proprio operato) e operativi (rispetto alla propria metodologia d'azione) tra i diversi operatori, in particolare a favore dei numerosi volontari del servizio civile che sono entrati a far parte del personale attivo nell'accoglienza.

### *Il livello clinico individuale*

L'intervento rispetto alla dimensione clinica si è mosso in due direzioni. Da una parte si è intervenuti al fine di effettuare una valutazione delle condizioni psicologiche al momento dell'arrivo degli RPI, effettuando specifici colloqui di triage; dall'altra, si sono promossi spazi di ascolto, sostegno e trattamento delle problematiche psicologiche pregresse o emergenti in risposta al contesto emergenziale.

L'attività di triage psicologico è stata attivata in risposta ai molteplici bisogni osservati, i quali possono essere raggruppati in due serie di necessità nei confronti degli RPI: aprire uno spazio relazionale e sottolineare la dimensione umana dell'accoglienza attraverso un contesto riservato e professionale in cui gli RPI hanno potuto esprimere la loro sofferenza e le loro necessità; individuare situazioni di priorità della presa in carico per interventi di sostegno psicologico.

I principali significati del colloquio di triage sono quindi sia l'offrire uno spazio di riorientamento ai richiedenti appena arrivati, sia il rilevare bisogni e attenzioni necessarie, di cui farsi portatori rispetto ad altri componenti della organizzazione, anche con il fine di condividere strategiche decisioni di destinazione (per esempio, con quali persone costituire i gruppi appartamento).

Il triage psicologico si è svolto attraverso un breve colloquio, spesso con la partecipazione di un mediatore culturale, e la sua articolazione è stata guidata da una griglia appositamente predisposta. Dopo una prima stesura, realizzata a partire dalla letteratura sugli esiti delle situazioni traumatiche, la griglia è stata utilizzata per alcune decine di colloqui e quindi rivista e rielaborata in una stesura successiva in base allo specifico contesto di applicazione (Allegato I). Nel complesso, hanno partecipato all'attività di triage 19 psicologi di Psicologi per i Popoli - Trentino e si è riusciti a proporre questa breve valutazione dello stato di sofferenza psicologica a tutti i 223 RPI arrivati al campo della protezione civile di Marco di Rovereto nel periodo compreso tra aprile e agosto 2011.

### *Il colloquio di triage psicologico*

Il setting altamente destrutturato nel quale è possibile ritrovarsi a operare nel condurre colloqui psicologici presso il campo della Protezione Civile di Trento, il breve tempo a disposizione per realizzare la valutazione delle condizioni psicologiche, l'alto numero di migranti arrivati a cadenza settimanale in Trentino, la drammaticità delle storie narrate e la barriera linguistica sono fattori che hanno messo a dura prova il buon esito dell'intervento di valutazione. Per ridurre l'effetto di tali fattori sull'efficacia del triage psicologico si è strutturata una griglia da utilizzare durante il colloquio. Questa griglia, o scheda di triage psicologico, è stata realizzata con il duplice obiettivo di aiutare lo psicologo a mantenere una linea comune di valutazione e a scorrere velocemente gli assi di indagine che definiscono la sintomatologia scatenata da situazioni a elevato stress o situazioni traumatiche.

La scheda di triage psicologico è quindi stata utilizzata soprattutto come intervista semistrutturata e non come strumento oggettivo di raccolta di dati, anche se si è cercato di individuare dei criteri di priorità rispetto a una successiva presa in carico, dal punto di vista psicologico, in seguito all'elaborazione dei dati emersi.

Le aree di indagine proposte nella scheda di triage sono le dimensioni tipiche che definiscono le alterazioni psicofisiologiche subite in seguito a un forte stress o a un evento traumatico. Nella fase della sua strutturazione si è cercato di costruire gli item in una forma semplificata in modo da facilitare la traduzione linguistica. I colloqui, infatti, si sono svolti, a seconda delle competenze linguistiche degli RPI e degli psicologi coinvolti, con o senza la collaborazione di mediatori culturali e talvolta con il coinvolgimento di profughi in qualità di mediatori informali.

Quattro sono le aree di indagine che vanno a costituire la scheda di triage:

- area orientamento/disorientamento cognitivo, i cui item sono stati utilizzati non solo per raccogliere dati sul grado di orientamento ma anche come punto di partenza per dare agli RPI alcune informazioni fondamentali rispetto al contesto nel quale si sono trovati ad essere inseriti;
- area bisogni, informazioni e coping, che comprende item riguardanti il grado di capacità di controllo della situazione e il grado di capacità di risoluzione dei problemi;
- area sintomatologia psicofisica, che comprende item che indagano sull'autopercezione di benessere o malessere psicofisico;
- area emozionale e comportamentale, che comprende item che indagano la presenza di vissuti o preoccupazioni legati a eventi traumatici, quali lutti recenti o perdita di contatto con i propri familiari.

Oltre alle aree indicate nella scheda di triage, durante il colloquio di valutazione sono state raccolte informazioni su altri elementi rilevanti, quali:

- breve storia degli eventi precipitanti (scoppio dalla guerra, fuga dalla

- Libia, modalità del viaggio migratorio);
- sintomi e problemi attuali, specialmente se comparsi dopo l'evento stressante;
- supporti sociali attualmente a disposizione, per esempio se il gruppo dei migranti viene percepito come risorsa a cui appoggiarsi e a cui appartenere.

Nel suo insieme, il colloquio di triage psicologico è servito non solo come momento per raccogliere dati utili alla valutazione del grado di sofferenza psicologica ma anche e soprattutto come momento in cui realizzare un primo intervento di supporto psicologico nell'ottica di fornire strumenti per la comprensione e il controllo degli eventi, fornire strumenti per agire con competenza nella situazione attuale, favorire un primo momento nel quale poter ricollegare emozioni, pensieri e comportamento, favorire un primo momento nel quale dare un significato all'esperienza vissuta.

Il colloquio di triage psicologico ha avuto, inoltre, un vantaggio secondario che si è manifestato successivamente alla distribuzione degli RPI sul territorio provinciale. Lo strutturare uno spazio relazionale e di accoglienza psicologica nei momenti successivi all'arrivo al campo della Protezione Civile e, quindi, l'essere presenti in questa fase di prima accoglienza è stato un fattore positivo nelle successive richieste di sostegno e trattamento psicologico presso lo spazio d'ascolto. Si è infatti osservato che la conoscenza reciproca tra psicologo e RPI ha agevolato l'instaurarsi di un rapporto di fiducia che ha portato alla comprensione dell'esistenza di un possibile spazio protetto, all'interno della più ampia organizzazione che gestisce l'accoglienza, dove la propria esperienza di migrante può essere raccontata, condivisa e riempita di senso, qualora nel tempo emergessero problematiche, sintomatologie o si sentisse il bisogno di condividere i propri vissuti personali.

### Temi emersi dai colloqui di triage psicologico

Il tentativo di rilevare il grado di sofferenza psicologica ha avuto come risultato un'analisi integrata dei dati ricavabili sia dalla scheda triage che dal colloquio.

Rispetto alla scheda di triage, per ognuna della 4 aree di valutazione sono stati individuati gli item ai quali, con maggiore frequenza, lo psicologo ha attribuito il punteggio 3, corrispondente al criterio di "funzionamento non adeguato" rispetto ai temi menzionati nell'item.

Dall'analisi di 176 schede triage è emerso che i migranti, al momento dell'arrivo presso il campo della protezione civile:

- non sapevano in che luogo si trovavano (78 risposte);
- non avevano progetti per il futuro (96 risposte);
- non sapevano con chi parlare se ne avessero avuta voglia (81 risposte);
- non sapevano a chi chiedere informazioni se avessero avuto bisogno di

- qualcosa (63 risposte);
- nell'ultima settimana non avevano dormito bene o avevano dormito poco o si erano svegliati molto presto o avevano avuto incubi (41 risposte);
- nell'ultima settimana si erano sentiti tristi o avevano pianto (76 risposte);
- dichiaravano che qualche conoscente o familiare era morto negli ultimi mesi (54 risposte);
- dichiaravano di essere preoccupati per qualche familiare o amico lontano (84 risposte);
- danno risposte disfunzionali se si trovano in condizione di essere triste, di avere paura, di essere agitato (59 risposte);
- dichiaravano di non avere avuto contatti telefonici adeguati con i propri familiari (60 risposte).

Il percorso migratorio degli RPI arrivati sul territorio trentino a seguito degli eventi bellici in Libia può essere definito un'esperienza politraumatica. In questa molteplicità di fatti narrati, si fatica, infatti, a definire i confini di un'unica situazione traumatica. I temi emersi durante i colloqui di triage psicologico variano dall'aver subito direttamente o aver assistito a violenze, dall'aver rischiato la vita, al senso di colpa, spesso presente, per aver abbandonato al proprio destino familiari e conoscenti. Una volta riconosciuto il colloquio con lo psicologo come uno spazio protetto e non giudicante, le narrazioni dei migranti si trasformano in un flusso incessante di frammenti di esperienze ricchi di comprensibile sofferenza. Quasi sempre i migranti hanno attraversato più di una delle seguenti situazioni:

- partecipazione agli eventi bellici;
- segregazioni e vessazioni a causa dell'appartenenza a diversa etnia o religione;
- carcerazioni e violenza fisiche subite a causa dell'appartenenza a diversa etnia o religione;
- presenza a episodi di stupri e torture, anche a danno di propri familiari;
- presenza alla morte violenta di propri familiari o conoscenti;
- senso di colpa per essere riusciti a fuggire lasciando i propri familiari in Libia o nel Paese di origine;
- mancanza di informazioni certe sui familiari e conoscenti sopravvissuti e impossibilità di mettersi in contatto con loro;
- rischio di perdere la vita durante il viaggio;
- morte di compagni di viaggio o familiari durante l'attraversamento del Mediterraneo;
- migrazione forzata, messa in atto sotto la minaccia delle armi;
- minaccia di persecuzioni o condanna a morte qualora rientrino nel proprio Paese di origine.

Tali esperienze dovranno trovare un luogo adatto in cui essere convalidate e comprese, per evitare così di correre il rischio di rimanere congelate o de-

negate, e dovranno trovare un proprio peculiare significato, in modo da potersi integrare nel sistema di credenze, nella narrazione di sé e nell'attuale situazione di vita di ogni migrante.

### Lo spazio d'ascolto e sostegno psicologico

In risposta al bisogno scaturito dall'emergere di sofferenze psicologiche e di richiesta di sostegno e rafforzamento delle capacità resilienti, è stato attivato a livello clinico uno spazio d'ascolto e sostegno psicologico individuale. Qui ci si occupa di trattamento breve nei casi che presentano problematiche psicologiche, accompagnamento ai servizi sanitari specifici, quando necessario, sostegno e rafforzamento della capacità resilienti. Il fine ultimo di tale attività è di sostenere l'accompagnamento psicologico degli RPI nei momenti di accoglienza e di inserimento nella comunità trentina e nel più ampio progetto di integrazione previsto dalla Provincia Autonoma di Trento.

A livello metodologico è stato stabilito che le persone accedano allo sportello direttamente o tramite invio da parte degli operatori (modalità ad oggi prevalente). I colloqui, individuali o di coppia, vengono svolti con la presenza di un mediatore linguistico o in alternativa in francese o in inglese, a seconda delle conoscenze linguistiche dello psicologo e del paziente e di quanto concordato nel primo colloquio.

L'interrogativo sugli strumenti di valutazione diagnostica più opportuni che già si era posto relativamente al triage psicologico è riemerso con forza all'avvio delle attività dello spazio d'ascolto e sostegno psicologico. Ci si è confrontati rispetto ad alcuni strumenti, evidenziandone la ricchezza ma anche, e prevalentemente, le difficoltà nell'applicazione e alcuni limiti rispetto alla comprensibilità, anche culturale. Abbiamo trovato significativo l'apporto di Moiraghi (2002) che invita a considerare in questo difficile contesto la relazione quale strumento di valutazione principe, a partire dal riconoscimento del "doppio scacco delle nostre abitudini professionali: il primo relativo al fatto che non possiamo davvero comprendere fino in fondo l'esperienza della tortura, perché ci muoviamo dentro il nostro confine corporeo inviolato, il secondo relativo alla mancanza delle parole con le quali siamo abituati a parlare, perché le persone parlano una lingua diversa dalla nostra e perché alcune esperienze cadono fuori dal linguaggio". Non tutte le persone seguite allo spazio d'ascolto e sostegno psicologico hanno subito torture ma tutte hanno subito minacce, violenze, anche fisiche, e hanno sentito la morte vicina.

I percorsi sono ad oggi molto differenti: mentre per alcune persone la scarsa motivazione e il pressante emergere dei bisogni immediati e concreti hanno portato a interruzioni, altri stanno investendo in modo costante e significativo in questo contesto. Per chi opera all'interno dello spazio d'ascolto e sostegno psicologico, l'impegno è quello di ascoltare e essere presenti in modo partecipe e al tempo stesso professionale, cercando sempre di considerare la persona nel suo universo relazionale e culturale specifico, creando aree di nuova significazione delle esperienze attraverso uno "spazio delle storie, quelle che ci raccontano, quelle che ci raccontiamo noi su di loro, quelle che costruia-

mo insieme, le storie possibili, quelle che per ognuno aprono nuove possibilità di esistenza” (Moiraghi, 2002).

Nelle persone che si sono rivolte allo spazio d'ascolto e sostegno psicologico, il nuovo percorso migratorio ha spesso riattualizzato il traumatismo della prima migrazione. Riemerge quindi in modo acuto il dolore di quella scelta e delle sue ragioni; la traversata del Mediterraneo nelle parole di molti si intreccia al ricordo della traversata del Sahara; l'essere qui riporta alla mente ciò che si è lasciato.

I migranti che si rivolgono allo spazio d'ascolto e sostegno psicologico appaiono spesso combattuti fra questo potente riemergere di vissuti traumatici, la fatica di reintegrarli nella propria esistenza, la tentazione di dimenticarli operando una massiccia scissione.

La famiglia d'origine è protagonista di molte narrazioni. Situazioni di estrema problematicità familiare e sociale appaiono spesso la ragione della partenza, ma in modo diversificato: per alcuni si è trattato di una fuga senza possibilità di ritorno, non solo dal proprio Paese ma anche dalle proprie radici familiari; per molti altri la spinta è stato il desiderio di proteggere e sostenere da lontano i propri cari, messi in pericolo dalla propria presenza in quanto ricercati o perseguitati oppure in situazione di estrema povertà e disagio.

Talvolta la nostalgia delle proprie origini emerge nelle sfumature dei racconti quotidiani, altre volte occupa la scena con forza o è talmente profonda da non poter essere nominata. A questa si intreccia il conflitto interno del trovarsi qui lasciando la propria famiglia in Africa, sopravvissuti e al sicuro a differenza di loro, inutili nel non lavorare e non potere sostenere i propri familiari neppure economicamente.

La necessità di lavorare è infatti un tema che emerge nei colloqui con la maggior parte delle persone seguite; in questo traspare il bisogno di sentirsi attivi e protagonisti, non persone bisognose di aiuto ma in grado di provvedere a se stessi e alla famiglia lontana. Il desiderio di trovare un'occupazione ha però anche un altro risvolto: la possibilità di avere il tempo occupato “per non pensare”. Spesso, infatti, il senso di inutilità, i pensieri ricorrenti, i disturbi psicofisiologici (in particolare del sonno), gli stati d'ansia e i vissuti depressivi rendono molto difficile la lunga attesa delle risposte della commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale e del potenziale lavoro futuro. Molti RPI così si trovano spesso a mettere in atto modalità di difesa rispetto a questi vissuti, quali ritiro sociale e ricorso all'alcool, o, viceversa, si fanno distrarre da frequentazioni non significative, talvolta disfunzionali, allo scopo di non rimanere soli con i propri ricordi e pensieri.

### Il livello psicosociale

A livello psicosociale, nel corso del tempo si sono rilevati i bisogni di condividere e affrontare alcuni vissuti e problematiche a livello di gruppo; sostenere la comprensione del contesto e le capacità adattive; promuovere modalità relazionali che rendano possibile una convivenza funzionale e il riconoscimento del gruppo come risorsa.



## Supporto psicologico nei gruppi

La dimensione grupale, così significativa nell'esperienza culturale delle persone inserite nel progetto di accoglienza, è un contesto complesso, in cui l'interazione dei singoli può aprire a situazioni e dinamiche inattese. È una risorsa importante per il percorso di integrazione e per il benessere del singolo e del gruppo e un elemento di altrettanta criticità potenziale. In risposta a queste osservazioni è stato quindi ritenuto opportuno proporre agli RPI la possibilità di prendere parte a incontri di gruppo, diversamente articolati a seconda delle fasi dell'emergenza.

I significati principali degli interventi di gruppo proposti si possono così sinteticamente delineare:

- offrire uno spazio relazionale e di rispecchiamento;
- sostenere la costruzione di uno spazio di pensiero e ristrutturazione dei bisogni;
- promuovere l'aumento delle capacità di coping e la valorizzazione delle risorse;
- accompagnare gli RPI nel progetto di una diversa dimensione temporale;
- favorire modalità costruttive di dialogo fra RPI e organizzazione;
- promuovere relazioni di sostegno e rispetto reciproco fra i richiedenti.

A livello metodologico, nella seconda fase dell'accoglienza sono stati proposti gruppi periodici a partecipazione volontaria, già a partire dal contesto del campo della protezione civile di Marco di Rovereto, gruppi che sono poi proseguiti dopo il trasferimento sul territorio provinciale degli RPI

I gruppi sono stati co-condotti da due psicologi e mediamente hanno visto la partecipazione di circa 20 persone.

Il lavoro con i gruppi è una dimensione di intervento complessa a causa di vari fattori, tra cui: la situazione ambientale in cui si sono svolti gli incontri (sale sociali o parrocchiali), le modalità del coinvolgimento degli RPI e la composizione dei gruppi (numerosità, etnie differenti), le difficoltà linguistiche e culturali anche all'interno di uno stesso gruppo, il contesto di vita in cui gli RPI si trovano al momento (variabile di settimana in settimana e spesso incerto, soprattutto per le condizioni di variabilità dell'alloggio).

Sono stati incontri impegnativi, intensi, significativi, innanzitutto nel riconoscimento della dimensione relazionale e umana del ritrovarsi e dare spazio a pensieri e vissuti.

È stato importante ribadire e valorizzare il ruolo degli psicologi, non "risolutori" dei problemi né semplicemente "portavoce" fra RPI e organizzazione bensì professionisti in grado di sostenere un riconoscimento dei bisogni di fondo da loro espressi (spesso sottostanti a richieste avanzate su un piano molto concreto), in grado di dare voce insieme ai vissuti legati alla situazione attuale e di favorire modalità costruttive di assunzione di responsabilità da parte degli RPI stessi rispetto al loro percorso e di fronteggiamento delle criti-

cità che si trovano a vivere nel quotidiano.

Un apporto significativo è stato quello di mantenere un pensiero fondato nella temporalità, sostenendo e accompagnando gli RPI nel proiettarsi in un percorso che si concretizzerà nei mesi e negli anni, attraverso fasi e dimensioni temporali diverse; si è trattato quindi di sostenere la futurizzazione, con la consapevolezza dei rischi di facili entusiasmi e di ancor più presenti vissuti di frustrazione bloccante.

La dimensione gruppale si è rivelata una risorsa fondamentale, pur nella complessità di un gruppo legato nella condivisione della dimensione identitaria ed esperienziale della fuga dalla Libia ma abitato da codici, lingue, vissuti, identità anche molto differenti e che spesso si è trovato quotidianamente in una convivenza forzata.

Nella transizione fra la seconda e la terza fase, tale livello di intervento è stato mantenuto attraverso un ripensamento, una rivalutazione dei bisogni e una ridefinizione delle modalità operative.

Dopo una prima fase in cui la dimensione del grande gruppo veniva riconosciuta dagli RPI come contesto di appartenenza, è diventato poco alla volta prevalente il bisogno del riconoscimento della dimensione individuale attraverso il proprio personale percorso, anche in relazione all'inizio dell'arrivo delle risposte alla richiesta di protezione internazionale.

L'individualità di ciascuno è però messa continuamente in gioco all'interno della convivenza negli appartamenti.

In seguito all'organizzazione e composizione stabile degli appartamenti, le relazioni al loro interno sono segnate da molteplici fattori. Al di là degli aspetti caratteriali di ciascuno, presenti in ogni convivenza, in questa situazione interagiscono in modo complesso altri elementi, fra cui, assai salienti e in parte già menzionati, l'origine etnica e l'appartenenza culturale, le lingue parlate e le possibilità comunicative; l'appartenenza religiosa; la storia personale, spesso traumatica e talvolta segnata da contrasti con altre etnie o religioni a cui appartengono gli RPI, anche conviventi nello stesso appartamento; la situazione contestuale, l'attesa delle risposte della commissione, le risposte ricevute dagli altri come elemento di speranza, di sfiducia e di disparità, la propria risposta. La complessità di tale situazione ben si riflette nell'eterogeneità delle esperienze di convivenza negli appartamenti, talvolta armoniose e di sostegno reciproco, talvolta difficili e conflittuali.

Rispetto ai bisogni da cui si era partiti nella progettazione degli interventi di gruppo precedenti, appaiono ora prevalenti il bisogno di promuovere le capacità di coping e quello di migliorare la dimensione relazionale all'interno degli appartamenti stessi e non più nel grande gruppo. Quest'ultimo aspetto, emerso in particolare in relazione ad alcune situazioni di particolare problematicità, è stato quindi ripensato in un'ottica di promozione.

Si è deciso, quindi, di ridefinire il setting e la metodologia dell'intervento, proponendo incontri legati alla composizione degli appartamenti, nell'appartamento stesso o in sale individuate nella zona, con la presenza anche dell'operatore di riferimento; tali incontri sono stati inizialmente offerti in modo occasionale in situazioni segnalate dagli operatori, ma in questa fase vi è il progetto di riproporli periodicamente in modo stabile, proprio nell'ottica della promo-

zione.

Tali incontri sono un luogo di confronto e di condivisione di esperienze; un contesto di mediazione tra le richieste e i bisogni emergenti, in rapporto alla difficoltà di integrarsi, e le diverse componenti istituzionali e operative; una situazione in cui trovare soluzioni condivise e attuabili in base alle risorse interne disponibili.

### Riflessioni conclusive

Nel corso dei mesi si è cercato di costruire il senso di uno spazio e di un tempo: quello dei gruppi e, ancora di più, dei colloqui individuali.

Nel presentarci agli RPI al campo della Protezione Civile introducevamo ogni colloquio di triage psicologico spiegando che come psicologi eravamo interessati a “come stavano loro”, dal momento che avevano vissuto esperienze molto difficili. Specificavamo inoltre che cercavamo di aiutarli direttamente e attraverso l'organizzazione ma che non ci occupavamo di “aspetti pratici” - e chiarivamo a chi spettava quest'altro compito. Ci siamo man mano resi conto di come questo spazio di relazione empatica e, al tempo stesso, professionale venisse riconosciuto da molti migranti come un momento fondamentale dell'accoglienza.

Nello spazio d'ascolto e sostegno psicologico abbiamo avuto ulteriore riprova della possibilità, per queste persone, di riconoscere l'importanza, la forza e la specificità di una relazione psicologica di ascolto, di sostegno e/o terapeutica. I colloqui sono per molti di loro uno spazio “sicuro”, che può dare contenimento a storie e vissuti fino a ora mai espressi e che permette di raccontare e riallacciare i fili di esperienze più volte interrotte. Il mettere in parola si è inevitabilmente scontrato con la complessità di trovarsi “senza parole”, utilizzando lingue veicolari o conducendo i colloqui con mediatori. L'utilizzo dell'inglese o del francese nei colloqui e nei gruppi ha tolto certamente scioltezza e capacità di cogliere e trasmettere sfumature, anche emotive, attraverso il linguaggio, sia per la persona migrante che per lo psicologo. Al tempo stesso, ha talvolta permesso di ritrovarsi in una comune lingua di non-appartenenza, area d'incontro e spazio transizionale condiviso nel quale è emersa l'importanza della dimensione terapeutica, senza rischio di confondere la relazione con il contenuto della comunicazione.

Il comunicare con i mediatori si è rivelato fonte di ulteriori complessità, in particolare nei colloqui, in cui la loro presenza modifica il setting e la relazione, rendendola “a tre”.

Nel contesto del triage psicologico si è talvolta comunicato grazie a mediatori informali, migranti che in tal modo si sentivano agenti attivi portatori di risorse, scelti dal richiedente invitato al colloquio, il che ha permesso di consolidare reti informali di relazioni e supporto. Questa situazione è stata però di difficile gestione per diverse ragioni, a partire dalla non piena padronanza linguistica delle persone scelte come mediatori, ma anche per il loro trovarsi a rivivere esperienze traumatiche personali e vivide attraverso le parole dei loro compagni di viaggio, nonché, in taluni casi, per l'utilizzo talvolta per-

sonale del ruolo ricoperto.

I mediatori professionali sono stati e sono una risorsa indispensabile, per quanto permanga la sensazione di perdere aspetti importanti del contenuto della comunicazione. Si è cercato di lavorare con loro spiegando le finalità dei colloqui e la necessità di avere traduzioni il più possibile fedeli nonché responsabilizzandoli affinché evitassero iniziative comunicative autonome, talvolta improprie; si è cercato inoltre, in alcune situazioni, di creare uno spazio di rielaborazione a loro dedicato, in particolare quando le mediazioni li avevano messi in contatto con narrazioni portatrici di angosce difficilmente tollerabili, talvolta anche vicine alle loro esperienze personali. Il fatto di non poter contare in modo stabile sugli stessi mediatori, nel corso dei percorsi di ascolto e supporto psicologico, ha reso ulteriormente complessa questa collaborazione.

Questo intervento, in cui si sono coniugate le complessità dell'emergenza e quelle dell'incontro interculturale, è, ed è stato, per noi stimolante a livello professionale, associativo e personale.

La variabilità dei contesti e dei setting e l'urgenza dei bisogni hanno, fin dall'inizio, comportato uno sforzo nel fermarsi e riflettere creativamente e professionalmente sull'impostazione dei diversi interventi messi in atto. L'incontro con universi simbolici e immagini così diversi dai nostri impliciti e la complessità linguistica ci impongono un dialogo profondo e mai scontato; entrare in contatto con esperienze e sofferenze così vive tocca profondamente ed esige che ci si metta in gioco nella rielaborazione emotiva per riuscire ad "essere professionalmente all'interno della relazione".

Infine, si sottolinea fortemente il contributo del contesto istituzionale e multiprofessionale fortemente coeso all'interno del quale si è stati chiamati a intervenire, il quale ha permesso di realizzare un progetto di accoglienza attento alla molteplicità degli aspetti che definiscono l'individuo. Sarebbe infatti stato impossibile rispondere alla complessità dei fenomeni e dei bisogni osservati muovendosi esclusivamente a un livello clinico. La capacità di allargare lo sguardo professionale e la consapevolezza che il primo obiettivo dell'intervento psicologico è sostenere le capacità resilienti dell'individuo e del gruppo ci ha permesso di muoverci anche al di fuori dell'ambito clinico, impegnando uguali forze sul piano psicosociale e istituzionale con il fine di promuovere integrazione, e non frammentazione, tra gli aspetti individuali, del contesto sociale e del più ampio contesto comunitario. Il muoverci, con uguale impegno, lungo questi tre livelli ci ha permesso di collocare le esperienze politraumatiche narrate dagli RPI in una dimensione tridimensionale (individuale, gruppale e collettiva) senza cadere nell'errore professionale di leggerle solo in un'ottica clinica, che da sola non sarebbe stata in grado di dare risposte adeguate.

*Manuela Boni e Ginevra Rella, Psicologi per i Popoli - Trentino*

## Bibliografia

Altounian J. e Altounian V. (2007), *Ricordare per dimenticare. Il genocidio armeno nel diario di un padre e nella memoria di una figlia*, Donzelli, Roma.

- Alvarez A. (1992), *Il compagno vivo*, Astrolabio, Roma.
- Bachtin M. (1988), *L'autore e l'eroe. Teorie letterarie e scienze umane*. Einaudi, Torino.
- Coppo P. (1996), *Etnopsichiatria*, Il Saggiatore, Milano.
- De Luca E. (2006), *Apalmo aperto*. In ICS, *L'utopia dell'asilo. Il diritto di asilo in Italia nel 2005*, EGA, Torino.
- De Martino E. (2002), *La fine del mondo. Contributo all'analisi delle apocalissi culturali*, Einaudi, Torino.
- Freud S. (1914), *Ricordare, ripetere, rielaborare*. In S. Freud, *Opere*, vol. 7, Boringhieri, Torino.
- Freud S. (1975), *Al di là del principio di piacere*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Herman J. L. (2005), *Guarire dal trauma*, Edizioni Magi, Roma.
- Khan M. (1979), *Lo spazio privato del sé*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Ielasi W. (2007), *Come pesci nell'acqua: elementi di etnopsichiatria*, "Rivista di psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria", 1.
- Ielasi W. (2011), *Creatività e fatiche nelle pratiche transculturali*, "Rivista di psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria," 1.
- Maalouf A. (2007), *L'identità*, Bompiani, Milano.
- Mazzetti M. (2003), *Il dialogo transculturale*, Carrocci Faber, Roma.
- Moiraghi F. (2002), *Valutazione psicologica del rifugiato. La relazione come strumento diagnostico*. In R. Rizzi e A. Iosa Fasano (a cura di), *Ospitare e curare*, Franco Angeli, Milano.
- Nathan T., Blanchet A., Ionescu S. e Zajde N. (2000), *Psicoterapie*, Clueb, Bologna.
- Ogden T. H. (2009), *Riscoprire la psicoanalisi*, CIS Editore, Milano.
- Perry W. G. (1970), *Forms of intellectual and ethical development in the collage years*, Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Rizzi R. e Iosa Fasano A. (a cura di) (2002), *Ospitare e curare*, Franco Angeli, Milano.
- Sclavi M. (2003), *L'arte di ascoltare*, Mondadori, Milano.
- Welsch G. (2011), *Le tour de Babel. Emergence d'une approche psychoanalytique de groupe avec de réfugiés*, "Revue française de psychanalyse", 4, ottobre 2011, tome LXXV.

Nome ..... Cognome ..... Numero .....

Data di arrivo ..... Data del colloquio .....

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI PROBLEMATICHE PSICOLOGICHE**

1. intervista semi-strutturata (Spiegare brevemente il ruolo dello psicologo e il significato della somministrazione)

	1	2	3
<b>Area orientamento/disorientamento cognitivo</b>			
1. Sai in quale luogo di trovi, in che città, nord/sud Italia? (dare le informazioni)			
2. Che progetti hai per il futuro? (es. stare in Italia, raggiungere parenti, ...) .....			
3. Sai che giorno è oggi (giorno - data)?			
<b>Area bisogni – informazioni – coping</b>			
4. Hai fatto conoscenza degli altri componenti del gruppo? da quando – dove? .....			
5. Sai con chi parlare se ne hai voglia?			
6. In questi giorni preferisci stare con altri o tendi a voler rimanere da solo, essere infastidito dalla loro presenza? .....			
7. Sai a chi chiedere informazioni se hai bisogno di qualcosa? (dare le informazioni)			
<b>Area difficoltà fisiche relativamente alla sofferenza psicologica</b>			
8. Nell'ultima settimana hai mangiato bene o hai avuto mal di stomaco o altro?			
9. Nell'ultima settimana hai dormito bene? Per quante ore? Hai fatto incubi? Ti sei svegliato spesso o molto presto? .....			
10. Ti senti sempre in forze o a volte ti tremano le gambe ?			
11. Nell'ultima settimana hai avuto mal di testa ?			
<b>Area emozionale e comportamentale</b>			
12. Nell'ultima settimana ti è capitato di essere triste, di piangere o pensare molto a qualcosa di importante che ti è successo? E di essere nervoso? .....			
13. Qualcuno che conosci è morto negli ultimi mesi? (es. per la guerra, durante il viaggio) Qualche familiare o qualcuno di importante è morto ? .....			
14. Sei preoccupato per qualche tuo familiare o amico che è lontano? .....			
15. Se sei triste, se hai paura, se sei nervoso o se sei agitato cosa fai? .....			
16. Hai telefonato ogni tanto ai tuoi parenti? Quando li hai sentiti l'ultima volta ? .....			
17. Ci sono cose che eri abituato a fare, che in questa situazione non si possono fare e ti mancano? (es. guardare la tv, fare sport) .....			
18. C'è altro che vorresti dire? .....			

1 funzionamento adeguato = bassa priorità    2 funzionamento medio = media priorità  
3 funzionamento non adeguato = alta priorità

Totale

Criticità rilevanti


2. Osservazioni durante il colloquio (segnalare se significativi tono dell'umore, atteggiamento – stile relazionale, se si propone traduttore per altri o se altri traducono per lui – chi, ...)

3. Osservazioni durante la permanenza al campo (segnalare permanenza/riduzione/aumento criticità rilevate, se significativi tono dell'umore, comportamenti prosociali, comportamenti provocatori o aggressivi, tendenza ad isolarsi, segnalazione nuove problematiche, .....)

Criticità rilevanti

Compilatore \_\_\_\_\_

**Psicologi per i Popoli-Trentino - dott.ssa Boni M. e dott.ssa Rella G.**



Serena Cugini

## L'intervento psicosociale per i feriti di guerra libici, nell'ambito della Missione umanitaria Libia 2011

*Il laboratorio "Intervento psicologico nell'emergenza profughi/immigrati", proposto nell'ambito della formazione del Campo scuola Psicologi per i Popoli, svoltosi nel settembre 2011 a Marco di Rovereto (Trento), ha offerto ai partecipanti la possibilità di riflettere, dibattere e condividere il lavoro fatto dai colleghi del Trentino e da quelli del Lazio nell'ambito di due diverse esperienze avute nell'anno in corso, relative all'offerta di supporto psicosociale a persone di origine straniera: feriti di guerra nell'ambito della Missione umanitaria Libia di Roma e profughi libici di origine sub-sahariana, seguiti questi ultimi secondo uno specifico progetto realizzato da Psicologi per i Popoli - Trentino con la Provincia di Trento. Si sono evidenziate le progettualità, le esperienze e le azioni sul campo, le criticità che si sono dovute affrontare in itinere e le lezioni apprese da esperienze tanto significative quanto nuove, coinvolgenti e complesse.*

Riassunto

**Parole chiave:** emergenza sanitaria, mediatori culturali, interventi psico-sociali, progetti di integrazione, intercultura.

*The workshop "Psychological Intervention in Refugee/Immigrant Emergency", part of September 2011 Psicologi per i Popoli training camp, at Marco di Rovereto (Trento), gave all participants the opportunity to reflect, debate and share the work made last year by Trentino's and Lazio's colleagues within two different experiences related to psychosocial support, offered to people from abroad: war wounded people, within Libya Humanitarian Mission in Rome, and Libyan refugees of south-saharian origin, the latter taken care of according to a specific project developed by Psicologi per i Popoli - Trentino and Provincia di Trento. Projects, experiences and actions taken on the training camp have been recorded as well as problems faced in itinere and consequent lessons learned through so remarkable, new, involving and complex experiences.*

Abstract

**Key words:** health emergency, cultural mediators, psychosocial interventions, integration projects, interculture.

Non si è trattato dell'accoglienza di profughi o migranti ma del supporto psicologico a feriti di guerra e ai loro parenti accompagnatori - un'esperienza e un'emergenza uniche nel loro genere, per tutti: personale sanitario, mediatori culturali e psicologi. Non abbiamo mai visto o dovuto curare ferite tanto devastanti e infezioni così resistenti. Non avevamo mai dovuto affrontare tanti stati d'animo intensi - dolore, rabbia, entusiasmi ed esaltazioni (la voglia di combattere per una causa per la quale si è disposti a morire, con la smania di guarire in fretta per tornare con i fratelli di lotta), depressioni, malinconie, speranze, delusioni, coraggio, tenacia e dolcezza - spesso espressi da un'unica persona.

## Esperienze e azioni sul campo

1. Rapporto positivo ma anche molto complesso con i mediatori culturali: è mancata una iniziale conoscenza reciproca sia personale che professionale, per la definizione del ruolo che lo psicologo può svolgere, integrazione del loro lavoro;
2. conoscenza della diversa cultura, delle abitudini, alimentazione, comunicazione, reazione al dolore e alla malattia (“la valvola cardiaca da sostituire al bambino è di maiale?”; nelle cuffiette, non la musica, ma i versetti del Corano );
3. reazione all’ambiente diverso e sconosciuto, vissuto a volte in maniera ostile, diffidente e molto polemica anche dai parenti accompagnatori;
4. decisione di chiamare un imam per una possibile presenza rassicurante e rasserenante (esperienza poi non del tutto riuscita e di difficile lettura nei suoi esiti);
5. nostri interrogativi, visto il clima politico che si respirava nel gruppo, relativi a possibili presenze di controllo/informazione mescolate ai tanti cittadini libici in Italia, molto presenti per compagnia e supporto anche alimentare;
6. perplessità e preoccupazioni per le infezioni gravi in atto nei pazienti, problematica da noi segnalata ma percepita in maniera molto evasiva, così come le possibili radiazioni provenienti dai proiettili, controllate dal personale delle forze dell’ordine;
7. necessità di spiegare la natura della missione umanitaria (chi l’ha organizzata, chi paga, alcuni pensavano pagasse il governo libico, quale?) e dare informazioni, con i mediatori, su come è organizzato un ospedale italiano, quali le regole da rispettare, gli orari, l’igiene, l’alimentazione, le visite, la riservatezza, il tono della voce, il silenzio, il rispetto del personale, il calendario di analisi e controlli, le operazioni che possono essere rimandate non perché loro sono stranieri e sono messi per ultimi, ma per necessità sanitarie e così via;
8. presa di coscienza del progressivo disagio psicofisico evidenziato anche dai parenti accompagnatori, in particolare quello di E.: rabbia, scollamento dalla realtà, chiusura verso gli altri, diffidenza verso il personale, i mediatori e le cure, ma mai verso noi psicologi;
9. il fratello coraggioso, tenace e sempre presente al capezzale di Y., il giovane diciottenne in rianimazione e in serio pericolo di vita per più di un mese, ferito in modo devastante dalle schegge di una cannonata sparata contro la folla che manifestava a Bengasi: abbiamo sollecitato e effettuato un incontro con il primario del reparto, la dottoressa Pennacchi coordinatore psicologo dell’ospedale, il mediatore culturale S. che più seguiva E., Gianni Vaudo e Serena Cugini di Psicologi per i Popoli - Lazio;
10. da non trascurare la realtà di questo giovane uomo, sposato, che a giugno ha ricevuto la notizia della nascita del suo primogenito a cui hanno dato il nome di Y.!
11. sono state date tutte le informazioni mediche richieste da E.: data dell’operazione di trapianto di pelle, possibile esito, degenza, prospettive di



- guarigione, eccetera e si è consigliato qualche momento di sua maggiore autonomia nella cura di Y., come passeggiate fuori dall'ospedale, corso di italiano offerto dalla struttura, letture, eccetera, per ritrovare un po' di forze e serenità, assicurando il massimo della presenza possibile da parte sia dei mediatori che degli psicologi;
12. nel tentativo di ridurre la tensione psicofisica di molti di loro, si è rivelata positiva l'iniziativa di Gianni Vaudo, presidente di Psicologi per i Popoli - Lazio, consistente nell'offrire anche l'opportunità di effettuare massaggi alle gambe ad alcuni pazienti di ortopedia, particolarmente sofferenti e insofferenti;
  13. molto positivo l'intervento della collega di Psicologi per i Popoli Ivana Barba nell'organizzazione e realizzazione della comunicazione degli esiti irreversibili delle cure (operazioni precedenti al ricovero a Roma, impossibilità di intervenire di nuovo per il ripristino dell'uso della vista o delle gambe in due pazienti) che ha concordato con i medici un suo colloquio preventivo con il fratello accompagnatore a cui è seguita la comunicazione al paziente da parte del medico, per la definizione del caso e eventuali domande, per poi poter rimanere accanto alla persona, per il supporto e il sostegno necessari;
  14. non sono mancati, da parte degli psicologi, positivi e cordiali colloqui/chiacchierate/sfogo con alcuni mediatori, molti dei quali hanno alle spalle eventi di vita tragici, in Italia perlopiù come rifugiati politici e provenienti da Paesi a tutt'oggi in guerra, per i quali le risonanze dei racconti dei pazienti riaprono ferite antiche ed emozioni molto dolorose;
  15. è stato organizzato un primo debriefing con i mediatori, considerato positivo sia da noi di Psicologi per i Popoli che dai partecipanti, per un inizio di riflessione, non solo sull'esperienza in atto, ma anche sulle reazioni emotive che, a buon diritto, possono prepotentemente emergere in persone come loro, perlopiù rifugiati politici, con alle spalle durissime storie di guerra, sofferenza, sradicamenti e lacerazioni.

### Criticità

La criticità più importante in assoluto, che va ben oltre la differenza di cultura, è l'ostacolo della lingua, ovvero la percezione dello psicologo di perdere buona parte dell'efficacia del suo strumento primario: la parola. L'intervento è psicosociale, ma tanto ampio sarà lo spazio che si potrà aprire per l'ambito sociale nel senso più lato della parola, quanto angusto, invece, quello della trasmissione della parola, dell'esserci, con te e per te, che accompagni il fluire più profondo dei sentimenti e del sentire dell'anima sofferente e spaventata. Si può certo essere vicini e presenti, come è stato da noi attuato, anche in molti modi diversi, conosciuti o inventati al momento dell'emergenza, ma parlarsi direttamente, senza intermediari, a volte nemmeno del tutto fedeli, è ben altro. Fondamentale anche la necessità di dare subito regole chiare da fare rispettare, nel convincimento, troppo spesso ignorato dalla nostra attuale società, che la re-

gola, l'informazione, gli orari, i comportamenti da tenere e rispettare, non rappresentano una limitazione alla libertà individuale, ma al contrario l'aiuto concreto per il rispetto di se stessi e degli altri, nella definizione degli spazi e dei tempi necessari per la realizzazione di una qualità di vita accettabile, tanto più in una convivenza forzata, caratterizzata da situazioni di estrema precarietà, paura e sofferenza psicofisica. Ciò è mancato in assoluto, almeno per la prima settimana ed è stato quindi difficilissimo ridefinire il tutto. Si sarebbero così potuti evitare i tanti, spiacevoli e frustranti momenti di rifiuto, contestazione e polemica pesante, vissuti in particolare dagli infermieri e dai mediatori culturali, non a caso le figure presenti sul campo 24 ore su 24. Si è inoltre verificata l'impossibilità di continuare e concludere l'intervento nel modo nel quale avremmo voluto congedarci, considerata l'estrema difficoltà di assicurarsi la presenza di uno dei mediatori nei colloqui. Rimasti pochissimi feriti, terminata l'organizzazione della missione, sono stati accolti pochi altri cittadini libici malati, ma non in conseguenza di ferite di guerra. Lo spezzettamento della presenza e degli interventi dei mediatori, in un ospedale che si estende su circa due chilometri quadrati, ha così reso impossibile un'ulteriore nostra presenza che si è troncata, con nostra grande amarezza e frustrazione.

### Lezioni apprese

Organizzazione e realtà da affrontare per il gruppo degli psicologi:

1. quanti siamo, quanti potremo essere, per quanto tempo: definire al più presto e consegnare e affiggere un calendario di presenze settimanali degli psicologi, così che pazienti, sanitari e mediatori sappiano su chi e quando potranno contare;
2. organizzare prima, subito, al più presto, un incontro con i mediatori culturali per conoscersi e concordare gli interventi, nella reciproca migliore consapevolezza delle differenti professionalità che potranno integrarsi a vantaggio dei pazienti. È indispensabile far comprendere che quanto sarà detto dallo psicologo avrà bisogno di una traduzione letterale e non a senso. Se quanto detto sembrerà loro non corrispondere alla sensibilità di una cultura diversa, successivamente se ne parlerà, ma la traduzione al momento dovrà essere del tutto fedele, sia nell'intervento dello psicologo che nelle risposte del paziente; indispensabile anche che con l'aiuto dei mediatori si spieghi ai pazienti quale potrà essere l'apporto dello psicologo ("non ci serve, stiamo tutti bene") che non è lì per curare, ma per essere con loro, lontani dalle famiglie, sofferenti, colpiti nell'anima e nel corpo da gravissimi eventi: noi compagni di strada di una situazione difficile per loro, densa di interrogativi, dubbi, paure, per il presente e il futuro e così via;
3. cercare di conoscere i visitatori esterni: alcune persone che facevano parte di una non meglio identificata associazione Amici della Libia hanno creato un gravissimo problema all'organizzazione tutta e ai pazienti, proponendo loro, senza aver avuto alcuna autorizzazione dalla direzione

- ne sanitaria di farli uscire e curare da persone conosciute in Italia e all'estero. Questo ha diffuso la legittima sensazione di non essere curati bene, e la diffidenza e lo sconcerto conseguenti hanno avuto forti ripercussioni per alcuni giorni, sia sulla loro serenità che sulla permanenza in reparto: ne hanno fatto le spese mediatori e infermieri e in parte anche qualcuno di noi;
4. accertarsi, sia pure con le dovute cautele, degli eventuali rischi di infezioni trasmissibili a cui si può essere esposti e richiedere chiarezza e garanzie;
  5. offrire un colloquio, chiacchierata, debriefing, a tutti i componenti dell'equipe (gli infermieri assunti per questo intervento, ma anche quelli dei reparti ufficiali, hanno avuto molto piacere di poter scambiare spesso due parole con noi e alcuni di loro ci hanno richiesto ufficialmente un incontro che non è stato poi possibile effettuare anche per i loro turni di lavoro molto serrati);
  6. presenza dello psicologo, all'arrivo, alla partenza, nella comunicazione di notizie particolarmente difficili, nel percorso della malattia: spiegazione di alcuni controlli a cui sottoporsi (lastre, analisi, TAC, risonanza magnetica, elettrocardiogramma, elettroencefalogramma, ecc.), perché non tutti i mediatori hanno competenze in questo campo e i pazienti si spaventano molto, a buon diritto, se non capiscono cosa vanno a fare e perché, prima di interventi chirurgici e al risveglio, sostegno ai familiari, tramite collaborazione stretta con l'equipe sanitaria;
  7. chiedere se gradiranno la presenza di un rappresentante della loro religione (imam, rabbino, sacerdote cattolico, ecc.);
  8. definire fin dalle prime ore le regole di comportamento, gli orari, le norme igieniche, quando chiamare l'infermiere, difficoltà e cambi nell'alimentazione, tono della voce, rispetto della riservatezza degli altri e del loro bisogno di riposare, orari per le visite, nella consapevolezza, da trasmettere, che si tratta di un ospedale e non di un albergo: se ne deve interessare anche lo psicologo, in collaborazione con il mediatore, perché risulta molto difficile definire e fare rispettare queste modalità di presenza nell'ospedale, alla luce del fatto che molto diversa sembra essere l'organizzazione sanitaria nei loro Paesi. Quindi, organizzazione, informazione, comunicazione, collaborazione, accoglienza, empatia, ascolto e pronti, ogni volta che si va di nuovo, ad altre emergenze, altre realtà, nuovi problemi da affrontare, ben oltre tutto ciò che si può avere già previsto, pensato, studiato, immaginato e programmato!

*Serena Cugini, Psicologi per i Popoli - Lazio.*

Rina Maria Galeaz, Maria Luisa Puglielli, Lorenza Rossi e Giovanni Vaudo

## Formare gli psicologi dell'emergenza all'intervento psicologico in ricerca di dispersi e al sostegno delle famiglie di persone scomparse<sup>1</sup>. L'esperienza del laboratorio al 5° Campo scuola di Marco di Rovereto

---

### Riassunto

*In occasione del 5° Campo scuola degli psicologi volontari della Protezione Civile, è stato proposto il laboratorio formativo "L'intervento psicologico in ricerca di dispersi/scomparsi" co-condotto da esperti di sostegno alle reti di soccorso. L'obiettivo è stato quello di integrare, per la prima volta, il tema del supporto ai parenti e alle reti di soccorso durante la ricerca dispersi con quello del sostegno alle famiglie di persone scomparse. L'esperienza ha consentito di mettere a punto alcune riflessioni sul tema della formazione degli psicologi dell'emergenza e sui modelli di intervento per la diffusione di buone prassi e la condivisione di know-how con gli altri professionisti dell'emergenza.*

**Parole chiave:** dispersi, scomparsi, linee guida, Campo Scuola Marco di Rovereto 2011, didattica.

### Abstract

*On the occasion of the 5th training camp for the volunteer psychologists of the Civil Protection, it was proposed the workshop "Psychological interventions in search and rescue operations", managed by experts in support to the aid networks. The aim was to integrate, for the first time, the topic of psychological support to relatives and search and rescue personnel with that of missing persons' families. This experience allowed to develop some reflections about emergency psychologists' training and the intervention models for the dissemination of good practices and the sharing of know-hows with other emergency professionals.*

**Key words:** missing persons, disappeared, guideline, Marco di Rovereto training camp 2011, teaching.

---

Proponiamo di seguito alcune riflessioni sul tema della formazione degli psicologi dell'emergenza negli interventi di sostegno in contesti di ricerca dispersi e alle famiglie di persone scomparse. Per il laboratorio abbiamo scelto un titolo ("L'intervento psicologico in ricerca dispersi/scomparsi") che desse

---

<sup>1</sup> Ogni riferimento a persone, fatti e luoghi trattati nel presente articolo è stato opportunamente modificato al fine di evitare il riconoscimento e garantire il rispetto della privacy secondo quanto previsto dalle normative vigenti; fa eccezione la menzione relativa al caso Claps poiché la signora Filomena Claps ha acconsentito alla pubblicazione.

rilievo alla complessità e alla specificità dell'intervento in quelle che possono essere considerate due fasi dello stesso fenomeno: il venir meno di una persona o la situazione di una mancanza ingiustificata e improvvisa e l'assenza dell'altro significativo (Sbattella, 2011). L'occasione del campo scuola è stata un prezioso contesto di apprendimento e di formazione per gli psicologi dell'emergenza alla variegata realtà italiana.

Sappiamo che non è possibile ridurre l'intervento dello psicologo a dei protocolli da memorizzare e applicare meccanicamente, ma d'altra parte la psicologia dell'emergenza si inserisce nello scenario del soccorso che proprio sul protocollo basa la propria operatività. È quindi necessario che la formazione si muova nella direzione di connessione tra questi due poli. Nel presente articolo abbiamo deciso di documentare un'esperienza didattica che ha come presupposto il convincimento che la preparazione puramente teorica rischi di essere insufficiente rispetto alle competenze richieste nelle situazioni di intervento reali (Sbattella, 2008). In questa prospettiva, le esercitazioni sul campo e le simulazioni sono la modalità di apprendimento migliore, consentendo di rivedere gli schemi d'intervento, rispolverare gli apprendimenti e applicare le nozioni apprese. Questo è ciò che intendiamo per laboratorio come luogo di sperimentazione. L'obiettivo che abbiamo perseguito al Campo scuola era invece quello di condividere conoscenze ed esperienze, tecniche e saperi, partendo da ciò che i partecipanti già sapevano, con un approccio di tipo maieutico. Il setting sperimentale aveva come finalità la verifica delle linee guida procedurali ed è stato curato in continuità con il laboratorio successivo di "Costruzione di simulazioni delle dinamiche psicologiche".

I termini entro cui l'intervento verso le persone disperse si muove risultano complessi da definire. Infatti non è semplice delineare lo spartiacque tra chi è disperso e chi è scomparso, salvo i casi limite come quello di una persona travolta da un evento catastrofico naturale o che lasci chiari e inequivocabili segnali di abbandono del proprio habitat consueto. Una differenziazione, seppure non del tutto precisa, ci aiuta ad analizzare la problematica e a trarne spunti per una migliore operatività: definiamo *disperso* colui che improvvisamente risulta assente e per il quale la macchina dei soccorsi si sta prodigando nella ricerca; denominiamo invece *scomparso* colui che, alla conclusione delle ricerche, non è stato ritrovato. In sintesi, tutti gli interventi sono potenzialmente legati alla fase della dispersione - qualcuno manca all'appello. L'esito però è rappresentato da tre possibili scenari: il ritrovamento della persona viva, il ritrovamento della persona senza vita o la sua scomparsa. Nel primo caso, il lavoro di ricostruzione di un equilibrio sarà gestito dai servizi territoriali, che provvederanno al sostegno dell'individuo e della sua rete familiare. Nel secondo caso, i professionisti dovranno facilitare i processi di elaborazione del lutto. Il terzo scenario apre, invece, un ventaglio di interventi eterogenei e da esplorare, volti a fronteggiare la situazione di impossibilità di scrivere un finale e di dare una risposta ai molti dubbi e ai timori sorti durante la ricerca (Sbattella, 2011), con l'apertura di un problema a cui non si è mai lontanamente pensato: come continuare a vivere in una condizione del tutto imprevista, con i suoi mille risvolti penosi.

### *Obiettivi del laboratorio*

Il principale obiettivo perseguito è stato quello di diffondere e confrontare saperi, facilitando processi identificatori con le vittime primarie, secondarie e con i soccorritori per favorire lo sviluppo di una formazione condivisa. Attraverso la comprensione della molteplicità degli elementi e delle dinamiche che si scatenano in questi processi si costruisce infatti la sinergia dell'intervento psicologico.

### *Partecipanti*

Hanno partecipato al laboratorio circa 30 persone tra psicologi operativi, aspiranti volontari, psicologi in formazione o professionisti dell'intervento psicosociale, iscritti al 5° Campo scuola degli psicologi volontari della Protezione Civile.

### *Durata*

Il laboratorio ha avuto una durata di due ore strutturate in due sessioni nella stessa giornata. Il giorno successivo è stata effettuata una simulazione dell'intervento in ricerca dispersi/scomparsi, costruita dal laboratorio per la creazione di sceneggiature e il *profiling* delle simulazioni di dinamiche psicologiche.

### *Metodologia*

La metodologia scelta prevedeva la co-conduzione a quattro voci con l'utilizzo di diverse tecniche:

1. l'attivazione, attraverso l'*immedesimazione* di ciascun partecipante in chi vive i primissimi momenti di assenza di una persona cara;
2. il racconto di *casì* di persone disperse, caratterizzati da una varietà di scenari e di soggetti coinvolti;
3. due *lavori di gruppo* basati sulla tecnica del role playing;
4. una *lezione frontale* in cui sono state presentate riflessioni e teorie, basate su ricerche ed esperienze;
5. le *narrazioni* di alcune esperienze da parte dei partecipanti, con una riletura a partire dalle categorie e dalle linee guida presentate.

Abbiamo optato per partire dal piano emotivo ed evocativo per poi spostarci su quello comportamentale e accogliere, infine, il registro cognitivo. Il laboratorio è stato condotto seguendo una logica temporale, ovvero dedicando

una prima parte alla tematica del sostegno alle reti relazionali e alla macchina del soccorso durante le prime fasi della ricerca, quando la persona assente viene dichiarata dispersa, e una seconda al tema degli scomparsi, delle dinamiche familiari e del conseguente corollario emotivo nei familiari e soccorritori.

### *Valutazione*

Una parte dei partecipanti ha potuto mettere in pratica ciò che aveva appreso durante il laboratorio con la simulazione, avvenuta il giorno successivo, potendo così proseguire nell'apprendimento e testare i modelli di intervento.

### **L'immedesimazione**

Il laboratorio ha preso avvio utilizzando in prima istanza la dimensione emotiva. Dopo avere sollecitato nei partecipanti una posizione fisica e mentale di rilassamento, si invitava a immaginare la scena del proprio rientro a casa, al termine del campo scuola. Dopo i saluti con i propri cari, veniva comunicato che, da quasi un giorno ormai, non si sapeva più dove fosse una certa persona (ognuno poteva scegliere qualcuno del proprio entourage, non necessariamente una persona particolarmente cara, ma anche un vicino di casa). L'invito del conduttore era quello di rimanere per un po' immersi in questo pensiero sviluppandone alcuni dettagli e lasciando fluire le emozioni e i pensieri connessi. Nella fase immediatamente successiva, chi desiderava poteva comunicare al gruppo ciò che aveva pensato. La funzione di un esercizio di questo tipo è consentire un primo approccio empatico nei confronti delle vittime delle situazioni oggetto di intervento. L'empatia è definita come la "capacità di immedesimarsi in un'altra persona fino a coglierne i pensieri e gli stati d'animo" (Galimberti, 1992), condizione senza la quale non è possibile fondare relazioni umane, soprattutto quando queste assumono la connotazione di "relazione d'aiuto". Essa implica l'abilità di recepire fino nel profondo l'altro, in modo tale da valutare il significato delle cose e la situazione stessa con gli occhi suoi, recependo anche il pattern emozionale che quella determinata situazione evoca nella persona in cui ci si immedesima (Franciosi, 2011).

### **Storie di casi**

Negli anni 2010 e 2011, siamo stati impegnati in esperienze di ricerca di dispersi a fianco della Protezione Civile sul territorio lombardo. A partire da alcune situazioni nelle quali siamo intervenuti, abbiamo lavorato inizialmente su una dimensione evocativa. Attraverso la presentazione di alcuni casi abbiamo delineato gli scenari entro cui le operazioni di sostegno possono muoversi. Lo scenario è inteso come sfondo in termini teatrali in cui si anima una serie di attori con caratteristiche diverse, che mettono in scena trame e storie differenti.

### *Il Bosco*

Una donna di cinquantuno anni, casalinga e madre di due figli adolescenti, scompare da casa il 12 ottobre. Abita in un paesino vicino a Bergamo. Prima di sparire aveva detto ai familiari che sarebbe uscita a fare la spesa ma nessuno dei negozianti del paese l'ha vista. Sia i familiari che i vicini di casa non sanno spiegarsi il suo allontanamento: "Alla mattina era in casa con uno dei figli, era tutto normale", ha dichiarato il marito. È uscita di casa alle 16.00 e non ha più fatto ritorno. Alle 21.00 il marito denuncia ai carabinieri la sua scomparsa. Tra-



*Il bosco (tutte le fotografie di questo articolo sono di Benedetta Mascioni)*

scorsi otto giorni, giunge all'improvviso la notizia di un avvistamento: è viva, in stato confusionale. È stata vista vicino a casa, mentre cercava di nascondersi nel bosco poco fuori dal paese.

### *La città*

Il 25 maggio una ragazza di quindici anni non fa rientro a casa. Come ogni giorno si era recata a scuola e nulla faceva presagire un allontanamento. Il lunedì precedente la scomparsa aveva litigato con la mamma perché non si impegnava a scuola e rischiava la bocciatura. Il padre ritiene che la figlia possa essersi allontanata con il fidanzato di diciassette anni. Le ricerche, prima circoscritte nelle zone limitrofe all'abitazione della ragazza, si espandono a contesti più ampi in seguito alla registrazione della telecamera della stazione ferroviaria di Milano che la ritrae mentre scende da una vettura. Verrà ritrovata dopo 9 giorni a oltre cinquecento chilometri di distanza dalla sua residenza.





*La città*

### *Il lago*

Una ventiseienne, universitaria di Lecco, non dà notizie di sé da più di due giorni. Aveva comunicato ai familiari che pochi giorni dopo avrebbe discusso la tesi di laurea in chimica. In realtà gli inquirenti hanno accertato che la studentessa aveva sostenuto solo pochi esami. Il team di Protezione Civile dirige una ricerca specifica perché la ragazza è stata vista sul lungolago il giorno della sua scomparsa. “Veniva spesso a passeggiare in questa zona, molte volte la si vedeva insieme al fidanzato”, hanno confermato alcuni negozianti che conoscevano la ragazza. La sua salma verrà restituita dal lago dopo molti giorni di ricerche.



*Il lago*

### *La campagna*

Risale alla notte tra sabato e domenica l'ultima segnalazione di Vincenzo, un pensionato di settant'anni. Da alcuni anni, dopo la morte della moglie era ritornato nel suo paese di origine vicino a Brescia, dove viveva con la sorella più giovane, sposata e madre di tre figli. Un vicino di casa l'avrebbe visto vagare nei campi retrostanti la sua abitazione. L'uomo, molto conosciuto, risulta essere seguito da un centro che si occupa di anziani in difficoltà. Si ipotizza



*La campagna*

che dissidi familiari possano essere all'origine della decisione del signor Vincenzo di allontanarsi da casa, ma potrebbe avere avuto anche un malore. La sorella, non vedendolo rientrare, ha segnalato la scomparsa ai carabinieri e tutto il paese si è mobilitato per cercarlo.

### **Lavori di gruppo**

A partire da quest'ultima storia, i partecipanti al laboratorio, divisi in due gruppi, sono stati invitati a lavorare sul caso. Si è chiesto di rappresentare la squadra di soccorso psicosociale che si recava sul luogo dell'intervento e che si prefigurava le azioni che di lì a poco avrebbe messo in atto.

Il primo gruppo è stato invitato a riflettere sulle dinamiche psicologiche ipotizzando le variabili e le dinamiche che si sarebbero scatenate. È stato chiesto di riflettere a partire dai seguenti input:

- Quali ipotesi, quali fantasie sulla persona dispersa/scomparsa?
- Quali e quante persone presenti sul campo?
- Quali dinamiche da gestire?
- Che evoluzione con il passare del tempo?

Il secondo gruppo è stato invitato a riflettere sulle questioni logistiche e organizzative, provando a progettare la sequenza di azioni e di interventi da impostare a partire dalla telefonata di attivazione. Lo stimolo da cui ha preso avvio il lavoro è stato: “Arriviamo sul luogo, descrivete come immaginate il vostro inserimento nello scenario di ricerca. Con chi vi relazionate? Cosa fate? Quali priorità avete? Come vi organizzate?”.

Lavorare utilizzando il role playing, come con tutte le tecniche di simulazione, è utile per riprodurre in aula, in una situazione protetta, problemi e accadimenti simili a quelli della vita reale. Uno dei principali vantaggi di questa tecnica è quello di indurre i partecipanti ad ampliare i propri punti di vista e a cercare di comprendere con maggiore flessibilità il comportamento altrui. Viene così sollecitato l'apprendimento, sia attraverso l'impegno nell'interpretazione di un certo ruolo sia attraverso il feedback fornito dagli altri partecipanti. Il role playing, inoltre, rappresenta un'effettiva situazione di vita reale e sollecita ciascuno a mostrare come risolverebbe una determinata situazione. Questa tecnica, a differenza del metodo dei casi, non giunge a una discussione, ma la decisione viene posta in essere praticamente nella situazione simulata (Caprinico, 1997).

### Lezione frontale

I due gruppi hanno lavorato per circa 30 minuti; poi in plenaria hanno riportato quanto emerso. Gli autori hanno quindi illustrato il contenuto delle linee guida messe a punto, le questioni psicologiche sollevate dal caso e alcune riflessioni sul passaggio dalla condizione di disperso a quella di scomparso. Le linee guida e le riflessioni psicologiche sono riportate in modo completo in due recenti articoli pubblicati sui numeri 5 e 6 del 2011 di questa rivista.

L'articolo *Il sostegno psicologico alle reti relazionali durante la ricerca di una persona dispersa* (Galeaz, Rossi e Sbattella, 2011) suggerisce alcune linee guida operative per fornire un efficace supporto psicologico professionale alle famiglie delle persone disperse durante le prime fasi di ricerca e soccorso. In esso è delineato un modello di intervento che persegue i seguenti obiettivi di supporto psicologico specialistico:

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 la valutazione degli eventi e dei comportamenti;
4. facilitare il recupero di informazioni utili alle ricerche;
5. facilitare la gestione degli stati emotivi.

L'attuazione del modello è articolata in otto fasi sequenziali:

1. preparazione;

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

Risultano fondamentali per gli interventi psicologici l'integrazione e il coordinamento con tutte le forze in campo, in particolare con la Protezione Civile e con l'Unità di Soccorso Tecnico.

Inoltre, queste esperienze assumono un particolare valore nel momento in cui il parlamento sta definendo un quadro normativo a favore della ricerca delle persone scomparse. Mercoledì 27 luglio 2011, la commissione affari costituzionali del senato, in sede deliberante, ha approvato le modifiche al testo unico già definito in sede referente dei disegni di legge nn. 306 e 346, recanti disposizioni per favorire la ricerca delle persone.

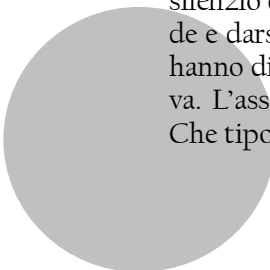
Di seguito presentiamo i concetti clinici di riferimento con l'utilizzo di alcune suggestione poetiche.

*Come a una voce lontana presto ascolto,  
Ma intorno non c'è nulla, nessuno.  
Anna Achmatova*

*Il venir meno, l'assenza dell'altro significativo.* Il venir meno improvviso della presenza dell'altro significativo rappresenta una frattura devastante che spesso compromette nel breve o nel lungo periodo la capacità di agire, pensare, ricordare. L'assenza che sperimentano familiari e soccorritori è caratterizzata dall'incertezza. Tornerà l'altro significativo a farsi ancora presenza? I processi psichici di chi vive un'assenza incerta tendono a sospendersi e oscillare tra speranza e pessimismo. Tristezza, smarrimento, ricerca di senso, ma anche rabbia e senso di colpa, accompagnano l'esperienza.

*Il Silenzio è tutto ciò che temiamo.  
Emily Dickinson*

*Silenzio e proiezione.* Come interpretare il silenzio dell'assente? Cosa sarà successo? Forse sarà arrabbiato? Cosa vorrà comunicare con la sua assenza? Il silenzio dell'assente (improvviso e imprevisto) obbliga i singoli a porsi domande e darsi risposte, cercando di interpretare i modi, i motivi e le direzioni che hanno disperso l'altro. È da affrontare la rottura della reciprocità comunicativa. L'assente è un grande misterioso silenzio. Come interpretare il silenzio? Che tipo di messaggio porta con sé? Basterebbero una lettera, un biglietto, un



SMS. Il silenzio diventa uno spazio proiettivo, il vortice immaginativo si traduce in ruminazione.

*Quando la scena familiare diventa all'improvviso strana  
e ciò che conosciamo è ciò che ancora dobbiamo imparare...*  
Thomas Eliot

*Ciò che ancora dobbiamo imparare nella scomparsa imprevista.* L'altro significativo, il mondo, il proprio quartiere, la propria comunità si rivelano non completamente prevedibili né controllabili. L'assenza incerta dell'altro significativo fa emergere dubbi sulla propria capacità di valutare i rischi, di controllare, di educare, di proteggere, di capire, di valutare.

*L'assenza si riempie di altre presenze.* Negli scenari di ricerca e soccorso irrompono inevitabilmente sulla scena folti e diversificati gruppi di persone: i soccorritori, le unità tecniche di soccorso, le forze dell'ordine, parenti e vicini. L'irrompere sulla scena di un pubblico sempre più vasto opera gradualmente una trasformazione delle dinamiche emotive e relazionali.

*Mi dimentico di tutto tranne che di rivederti:  
la mia vita sembra che si arresti lì, non vedo più avanti.*  
John Keats

*Attesa senza confini, la sospensione del tempo.* Per i familiari, l'assenza incerta porta con sé la nascita dell'attesa senza confini. Il tempo si fa sospeso e indistinto, con uno smarrimento graduale della percezione dello scorrere delle ore, uno sconvolgimento dei ritmi veglia/sonno. Il tempo psicologico tende a farsi sospeso perché le attività quotidiane, i ritmi, gli impegni, i progetti sono sospesi dietro alla priorità del ritorno dell'assente. Il tempo si fa indistinto, il presente si fa eterno, il futuro viene rinviato all'orizzonte del ritrovamento.

*La tua mancanza modifica il mio mondo.* Il venire meno dell'altro significativo provoca un terremoto emotivo, compromette le capacità di agire, pensare, ricordare. L'assenza improvvisa diventa una frattura di una o più relazioni significative.

In conclusione, viene ripreso con il gruppo il caso del signor Vincenzo: quali particolarità ha messo in luce e come sono intervenute le squadre? Emergono come le linee guida non siano applicabili in modo standardizzato ma siano invece un modello che di volta in volta va riadattato al contesto e alle dinamiche presenti.

Il ritrovamento del corpo di Vincenzo sancisce la fine delle ricerche e il ritiro delle squadre dei soccorritori ma per la famiglia non è ancora detta la parola fine. La chiusura della ricerca è un momento estremamente delicato:

coincide con l'inizio dell'elaborazione del lutto e della riconciliazione con la propria storia familiare. Per gli psicologi è il momento di accompagnare alla presa di coscienza dell'avvenuto decesso, di sostenere la famiglia nel lutto: significa creare le condizioni perché l'ambiente di vita si prepari a far fronte alla perdita. Prima della nostra uscita di scena è previsto il passaggio di consegne al servizio territoriale e l'accordo per un follow-up a tre mesi di distanza. Ma quali i finali alternativi di un evento di dispersione? Come sarebbe potuta andare la storia se Vincenzo fosse tornato a casa o se non fosse più stato ritrovato?

Partendo da questi interrogativi è stata presentata l'esperienza di Psicologi per i Popoli del Lazio sul fenomeno degli scomparsi. Dai primi contatti intrapresi con l'associazione dei familiari e amici delle persone scomparse, denominata Penelope e ormai presente su gran parte del territorio nazionale, l'interesse per questo fenomeno si è andato sempre più ampliando, arricchendosi man mano di esperienze e riflessioni. Nel tempo abbiamo avuto contatti significativi con famiglie toccate dal problema da pochi o da molti anni, cercando di adottare un atteggiamento fondamentale di ascolto e di comprensione rispetto ai vissuti che fin da subito appaiono di particolare complessità e connotati da una sofferenza spesso più intuibile che espressa e, forse, esprimibile. La categoria del "popolo degli scomparsi", come Penelope ama definirla, ha ormai una sua vastità misurata dal 1974 ad oggi in 24.463 unità, di cui 9.392 italiani; i minori mai ritrovati sono 9.804, di cui 1.651 italiani (Commissario straordinario per le persone scomparse, 2011). Sono dati interessanti, tanto più se si considera che sono limitati a coloro che, allontanatisi o allontanati dal loro ambiente, non sono mai ritornati e non si sa dove siano e se ancora in vita. Certamente non sono pochi — anche se in chiave di lettura percentuale su tutta la popolazione italiana la cifra appare ridotta — ma ci sono altre opportune considerazioni che ne fanno una questione niente affatto marginale. Si tratta di un fenomeno in crescita, non solo in Italia, tanto da aver richiesto l'istituzione della figura del Commissario straordinario del governo per le persone scomparse, insediato presso il Ministero degli Interni — al momento è in carica il prefetto Michele Penta — con compiti di orientamento e di coordinamento per le ricerche. Le persone che scompaiono sono quanto mai eterogenee: giovani e anziani, maschi e femmine, poveri e abbienti. Ma soprattutto ogni caso nella sua unicità rimanda comunque a temi molto importanti e forti del nostro vivere sociale e civile. Le problematiche che ne costituiscono il substrato sono vaste e diversificate: il disagio giovanile, l'appartenenza a sette religiose, la comunicazione e i rapporti generazionali nelle famiglie, l'enorme amplificazione e mutazione dei rapporti interpersonali connessa all'uso delle reti telematiche, l'immigrazione e il disagio migratorio che colpisce soprattutto le seconde generazioni, la sicurezza e protezione dei cittadini da parte dello stato e delle istituzioni (casi non sporadici di sparizioni da ospedali, obitori solo minimamente in rete tra loro che custodiscono centinaia di corpi in attesa di un riconoscimento), il disagio senile e le demenze (prima fra tutte l'Alzheimer), le nuove e vecchie schiavitù (prostituzione, usura, dipendenza da sostanze, sfruttamenti e circonvenzione di incapace), la malattia mentale in tutte le sue declinazioni, dichiarata o latente, lo svantaggio culturale ed economico, il

commercio di organi, gli intrecci tra poteri occulti dello stato e malavita. L'elenco potrebbe andare ben oltre, essendo queste tristi realtà molto spesso interrelate tra loro nelle combinazioni più disparate, prendendo infine corpo in concrete, tragiche storie di vita: ma quel che preme evidenziare qui è il valore di segnale del fenomeno, la traccia sottile di chi non ce la fa o non vuole uscire allo scoperto a gridare il suo male di vivere, e cerca in qualche modo di farsi fuori. È solo una chiave di lettura, ma che potrebbe portare a fruttuosi percorsi di crescita individuali e sociali; riteniamo inoltre che sia applicabile ad ampio raggio, persino a persone che non hanno scelto di andarsene, quali per esempio i sofferenti di Alzheimer, da considerare comunque i portatori e i veicoli inconsapevoli di un malessere non meno sociale che individuale.

A tale complessità di aspetti della problematica, corrispondono svariati attori che ruotano, da protagonisti e comprimari, intorno alla persona dello scomparso. I primi interlocutori in ordine di tempo e non solo sono le forze dell'ordine, Polizia e Carabinieri, ai quali i parenti e/o gli amici si rivolgono per la denuncia, incontrando non di rado atteggiamenti volti a sminuire la percezione del problema, a ritardare il tempo della notifica ufficiale dell'assenza, in definitiva a restituire, al di là delle intenzioni dei singoli uomini in divisa, una dimensione molto spesso dissonante e sghemba rispetto alla drammaticità del vissuto di chi si trovano di fronte.

Comincia una sorta di odissea in territori che il cittadino comune ignora del tutto, in una dimensione tutta personale dove alcuni si avvicinano e capiscono e altri si ritraggono dandosi a una fuga istintiva. Le diverse compagini familiari e amicali reagiscono allora in base alle risorse e ai mezzi, fisici, morali e intellettuali di cui dispongono, sempre in bilico tra speranza e annichilimento. Possono entrare in azione associazioni di volontari, ricercatori generici e specializzati che organizzano battute, a volte con cani, in luoghi impervi o in aree di incerta definizione; vengono coinvolti i giornali, le radio, le televisioni; si cerca presso gli ospedali, tanto più se si tratta di disabili mentali anche solo temporanei; si fa volantinaggio con le foto della persona; vengono aperti siti e blog per scambi di informazioni (e ancora di più per non sentirsi soli), si consultano avvocati, criminologi, medici e psicologi; nei casi più eclatanti tutta la società civile viene interessata, purtroppo spesso in forme che sembrano mirare più a un intrattenimento di gusto perlomeno discutibile che a risolvere i problemi.

Non serve una grande capacità di immedesimazione per comprendere come il vissuto di chi si trova, nel giro di pochi giorni, in un tale ciclone — anche se non al centro — sia difficile da ogni punto di vista e qualsiasi equilibrio psichico e familiare venga messo a dura prova e a volte irrimediabilmente compromesso. Questa fase di turbinio può durare tempi diversi a seconda dei casi e dell'interessamento esterno alla bomba emotiva esplosa nelle mura domestiche; la maggioranza dei casi però non prevede un periodo lungo e, dopo momenti di attivismo più improvvisato che organizzato, il gruppo di persone toccate e partecipi della scomparsa si va assottigliando, lasciando spazio a una potenzialmente grande solitudine per i membri del nucleo familiare primario. Dopo la reazione maniacale, alimentata dall'essere insieme ad affrontare gli eventi, mano a mano subentra la reazione depressiva; la quotidianità si acca-

scia implacabile su quel vuoto che non può essere riempito con niente altro. Occorre allora far ricorso alle risorse estreme, quelle che ciascuno di noi conosce solo nelle situazioni limite con cui è costretto talvolta a misurarsi. Nella famiglia emerge allora un membro, eventualmente sostenuto da qualcun altro, che fa della ricerca della persona cara, e in definitiva della verità, il fine della sua vita, la ragione d'essere che prende il posto di qualsiasi altra precedente; l'impressione tratta dalla nostra esperienza è che sia la perdita di un figlio a portare più spesso, le madri in particolare, su questa strada. Il caso emblematico a tutti noto può essere quello di Filomena Claps, la madre di Elisa che tuttora, dopo il ritrovamento e i funerali della figlia, continua a chiedere verità e giustizia a istituzioni e poteri locali; ma casi meno noti ne esistono, ciascuno con la sua azione peculiare all'esterno, che rappresenta il modo tutto personale di affrontare e sostenere il dolore interiore. Peraltro molti reagiscono diversamente di fronte a un dolore inestinguibile, tale finché non si ritrovi un corpo che consenta di avviare l'elaborazione di un lutto o non si conosca una verità certa che chiuda il cerchio infernale.

Quello che nei primi tempi, anche anni, era il timore più grande a un certo punto si trasforma in una speranza, sommamente dolorosa e a volte inconfessata, ma che nella sua brutalità è in parte risanante: trovare quel che resta a testimoniare l'esistenza di un parente o un amico e insieme la sua morte certa. Frequentemente i familiari si chiudono in se stessi, imparano in qualche modo a camminare con un peso tutto nuovo, a volte sviluppano malattie gravi e muoiono, lasciando in certi casi il fardello della memoria e delle emozioni a un altro intimo, figlio o amico.

Lavorare con le famiglie di persone scomparse, stare al loro fianco perché si possano configurare e intravedere scenari di cambiamento — anche ridotti — capaci da un versante di fare accettare un limite così estremo e implacabile e dall'altro di consentire la liberazione di forze, seppur parziali, di rigenerazione e creatività, non è affatto semplice anche se di particolare stimolo per uno psicologo. Quello su cui, in questi anni, abbiamo centrato la nostra azione con l'associazione Penelope è stato il tentativo di favorire processi di mutuo sostegno attraverso la condivisione e il confronto delle esperienze, facendo soprattutto riferimento alla dimensione grupale. È un lavoro di grande delicatezza e pazienza: il trauma di cui sono portatrici le famiglie tende a favorire l'isolamento più che lo scambio, e l'ampia eterogeneità di vissuti legati ai più diversi contesti di vita se da un lato costituisce una grande ricchezza potenziale, dall'altro non permette facili agganci tra le trame di molteplici esistenze. Di fatto chi contatta l'associazione Penelope spesso non sa bene cosa chiedere e cosa potrà ottenere; i livelli informativi ed emozionali si sovrappongono e agiscono su più piani, così i contatti possono divenire estremamente sporadici. Infatti, sono una minoranza le persone che, pur avendo ricevuto un qualche aiuto, hanno in sé la maturità necessaria per desiderare di far parte di un gruppo associativo che si pone a servizio di tutti quelli che hanno incontrato nella propria vita il problema. Dei giovani scomparsi, la maggioranza sono stranieri; eppure questa realtà sembra essere in secondo piano rispetto a quella dei ragazzi italiani che non tornano a casa. Certamente il fatto di essere italiani e in Italia ci condiziona, ma crediamo che dietro questo diverso trattamento ci sia



qualcosa di più sostanziale. Forse nella nostra società è sempre più diffuso e percepito il disagio di una vita collettiva che si va estendendo dal villaggio al mondo, sempre più libera e insieme controllata, in un fitto intreccio di doveri e garanzie. L'importanza dell'individuo è sempre maggiore e ciascuno rivendica per sé gradi crescenti di una libertà vera e assoluta, ma allo stesso tempo continuiamo a cercare sicurezze, a vincolarci a garanzie che infine diamo per scontate per i nostri tempi persino quando la realtà ci smentisce clamorosamente. È possibile che all'interno di questa dinamica risieda una motivazione importante per l'attenzione che dedichiamo alla scomparsa di persone giovani? Forse la fuga che non riusciamo a capire ci provoca con forza nell'intimo, ci richiama le parti più nascoste e disagiate del nostro rapporto con la società, con il mondo degli altri? Se così fosse, lo scomparso, in particolare il giovane che se ne va, sia pure trovando spazio solo negli interstizi sociali del non senso e della negazione identitaria, assurge dentro di noi a simbolo disperato della (nostra) libertà sofferente.

### Le narrazioni

In ultimo, la proposta formativa ha visto come protagonisti i partecipanti al corso. Abbiamo ritenuto interessante condividere le narrazioni dei colleghi su esperienze di persone disperse e scomparse. Sono stati possibili un confronto e una prima analisi che hanno fornito un prezioso contributo ai lavori, permettendo di avvalorare le tesi appena esposte e di aprire nuovi interrogativi e possibilità di perfezionamento del modello. Secondo Bruner (1968), il "narrare" è in primo luogo una modalità fondamentale del pensiero umano di interpretazione della realtà e di controllo del mondo dei significati. Le storie dei partecipanti hanno dato corpo e anima alla rielaborazione di eventi vissuti o prefigurati. Ciò ha consentito l'ampliamento della raccolta di storie di casi e una prima valutazione di come il modello attuato in contesti diversi ponga interrogativi e produca condizioni differenti a seconda degli ambienti, per esempio la montagna, la città o il lago.

### Conclusione del laboratorio e apprendimenti

Il laboratorio ha permesso di raggiungere i seguenti obiettivi:

1. implementare un progetto di continuità nella formazione degli psicologi su questo specifico tema;
2. dare continuità alle riflessioni sul tema del soccorso a dispersi o scomparsi creando sinergie e intrecci professionali;
3. diffondere le conoscenze e le buone prassi sviluppate dagli autori, permettendo una ricaduta positiva per migliorare le competenze e le modalità operative.

La buona partecipazione al gruppo di lavoro e il feedback positivo ricevuto dai colleghi ci permettono di affermare il raggiungimento di un buon grado di apprendimento delle tematiche affrontate. Rispetto ai contenuti e all'ampliamento delle conoscenze, il tema dei dispersi ha riscontrato interesse, anche in considerazione delle attenzioni da parte del Ministero dell'Interno, dimostrate attraverso l'istituzione della Prefettura straordinaria per le persone scomparse e l'emanazione di decreti a livello provinciale e regionale. Risulta fondamentale che le informazioni e conoscenze dei professionisti vengano perfezionate e aggiornate nell'ottica dell'impegno con le istituzioni della federazione Psicologi per i Popoli, di cui molti partecipanti al laboratorio erano soci. Il laboratorio ha fatto emergere il valore dell'autoaggiornamento, la necessità di documentarsi e di arricchire la competenza dei soccorritori con aspetti psicologici specifici nonché di affinare la capacità di integrazione nel contesto di ricerca complessivo. L'aver verificato inoltre la generalizzabilità delle linee guida in contesti differenti è stata una conferma positiva sul percorso intrapreso. La ricchezza apportata dai gruppi ha suscitato in prima battuta negli autori il desiderio di riconsiderare in futuro gli elementi rimasti sullo sfondo, con l'ipotesi di una revisione delle riflessioni qui esposte. Tra questi elementi emergono per esempio il fatto che la vittima secondaria (un familiare o un vicino) e l'eventuale "carnefice" possano coincidere; la difficoltà nell'individuazione di figure di riferimento chiare all'interno della macchina dei soccorsi; l'indipendenza e il ruolo dello psicologo nelle fasi e nei tempi della ricerca. Dobbiamo essere consapevoli che spetta a noi il delicato compito di supportare le vittime, di rapportarci con i servizi e i media, quando la gran parte dei soccorritori esce di scena per il ritrovamento della persona o la dichiarazione della sua scomparsa.

Rina Maria Galeaz, Maria Luisa Puglielli, Lorenza Rossi, *Psicologi per i Popoli - Milano*.  
Giovanni Vaudo, *Psicologi per i Popoli - Lazio*.

## Bibliografia

- Bruner J. S. (1968), *Il conoscere. Saggi per la mano sinistra*, Armando, Roma.
- Capranico S. (1997), *Role Playing. Manuale a uso di formatori e insegnanti*, Raffaello Cortina, Milano.
- Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse (2009), *Linee guida per favorire la ricerca di persone scomparse*, Ministero dell'Interno, Roma.
- Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse (2011), *Settima relazione semestrale*, pubblicata sul sito del Ministero dell'Interno.
- 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, pp. 46-81.
- Franciosi G. (2011). *L'empatia*, [www.psicologiadelbenessere.it](http://www.psicologiadelbenessere.it).

- Galez R. M., Rossi L. e Sbattella F. (2011), *Il sostegno psicologico alle reti relazionali durante la ricerca di una persona dispersa*, "Psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria", 6.
- Galimberti U. (1992) *Dizionario di psicologia*, UTET, Torino.
- Jung C. G. (1946), *Il problema dell'Ombra*. In C.G. Jung, *Opere*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Pezzullo L. (2009), *Il ruolo della psicologia in relazione al tema delle "persone scomparse"*, relazione al convegno "La città scomparsa", Belluno, 10 ottobre 2009.
- Sbattella F. (2008), *Tecniche di simulazione: un'occasione per integrare accademia e strada*, in *Atti del II Convegno "Verso una nuova qualità dell'insegnamento e apprendimento della psicologia"*, Padova 2-3 febbraio 2007, pp. 544-546.
- 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.