



Comportamento

A SCUOLA DI EMERGENZA DA CHI L'AFFRONTA PER MESTIERE



ALLUVIONI Operatrici della Croce Rossa italiana soccorrono con un gommoni alcune famiglie di Moncalieri, vicino a Torino, durante l'inondazione del Po, causata dalle forti piogge cadute nel novembre 2016.

GETTY

22

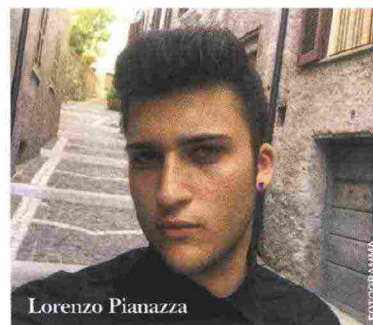
Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Tutti possiamo trovarci in situazioni critiche e sentirci stressati e impreparati. Ma imparare ad affrontarle meglio è possibile. Come? Prendendo esempio da chi ogni giorno ha il difficile compito di salvare vite umane *di Andrea Porta*



A soli 18 anni Lorenzo Pianazza ha mostrato un coraggio da leoni: il 13 febbraio scorso, a Milano, si trovava alla stazione Repubblica della metro quando un bimbo, allontanatosi dalla mamma, finiva sui binari poco prima dell'arrivo del treno. Lorenzo non ci ha pensato due volte: ha abbandonato lo zaino, è sceso sui binari e ha salvato il piccolo, mentre l'agente Atm Claudia Castellano, vista la scena, prontamente fermava la circolazione dei treni.

«Non ho fatto niente di speciale», ha detto al sindaco Beppe Sala, che ha voluto ringraziarlo a nome della città. Con sangue freddo, questo giovane studente si è comportato come chi – donne e uomini del 118, del Soccorso alpino o dei Vigili del fuoco – le vite umane le salva ogni giorno, calcolando tempi, distanze e modalità d'intervento. Ma anche i soccorritori di professione devono imparare a gestire lo stress che nasce dal confronto quotidiano con le disgrazie altrui. Giusy Zatti, infermiera *peer supporter* del 118 di Brescia, racconta di un intervento emotivamente molto difficile: il salvataggio di una ragazzina in arresto cardiocircolatorio, recuperata dopo aver rischiato l'annegamento in un fiume. «Io e la mia équipe abbiamo dovuto operare in un luogo pubblico dove erano presenti anche i genitori e le amiche della vittima. La difficoltà era quella di estraniarci dalle urla di disperazione che ci circondavano», spiega l'infermiera. In quanto responsabile del team di soccorso, Zatti si sentiva addosso più che mai la responsabilità dell'esito



Lorenzo Pianazza



TERREMOTO Un sopravvissuto abbraccia un vigile del fuoco. Sarà di 294 morti il bilancio delle vittime provocate dal sisma di magnitudo 6.0 che il 24 agosto 2016 ha distrutto Amatrice, Accumoli (Rieti), Arquata e Pescara del Tronto (Ascoli Piceno).

dell'intervento. «Ho aumentato la concentrazione anche se, una volta tornata a casa, il pensiero era ancora sul luogo del soccorso. Ci sono voluti alcuni giorni per tornare alla normalità».

Condividere fa bene

Chi presta soccorso in emergenza si muove, infatti, tra la necessità di mantenere la calma per non sbagliare e l'esigenza di dover prendere decisioni in tempi stretti che non consentono ragionamenti troppo prolungati. Come fare? Con l'intelligenza emotiva.

Si calcola, per esempio, che un battitore di baseball abbia meno di 5 millisecondi per percepire il lancio dell'avversario e decidere come battere per non essere colpito. Ma nessun essere umano può pensare così in fretta.

Fondamentale quindi che il processo decisionale faccia affidamento a tecniche più rapide: quelle emotive. Ogni battitore, infatti, decide senza pensare troppo, affidandosi alle sue percezioni sensoriali. È quanto fanno i soccorritori in situazioni di emergenza, pur agendo secondo tecniche e procedure precise: «Per questo è importante

rivalutare successivamente il proprio operato rivedendo i punti di forza e quelli migliorabili», spiega Zatti, «e condividendo con i colleghi le proprie emozioni così da evitare ricadute psicologiche».

Questione di allenamento

I soccorritori dovrebbero imparare a conoscere le possibili reazioni psicologiche delle vittime e dei parenti, che non di rado sono aggressive, ma anche le proprie. Questo è particolarmente vero quando i livelli di angoscia crescono. La psicoterapeuta Germaine Roulet, da anni nel campo della psicologia dell'emergenza in Valle d'Aosta, ha pubblicato quest'anno *Soccorritore e vittima. Gli aspetti psicologici nello spazio relazionale* (Franco Angeli). Racconta: «Ricordo in particolare due episodi durante i quali ci siamo trovati a lavorare in situazioni emotivamente molto pesanti: nel primo un collega era morto durante un'operazione di soccorso, nel secondo un soccorritore aveva recuperato il corpo di un bambino della stessa età di suo figlio, trovato senza vita dopo giorni di ricerche in montagna». Casi come questi possono innescare meccanismi di identificazione con la vittima difficili da gestire: «Per questo in entrambe le occasioni abbiamo organizzato incontri di gruppo per condividere i vissuti emotivi e individuare

La fatica della compassione

✓ **Aiutare gli altri può far star male: gli psicologi chiamano "compassion fatigue" l'insieme di disturbi psichici (ansia e depressione) di chi, per lavoro, è a contatto con la sofferenza altrui.** La psicologia può dare utili strumenti per gestire le emozioni a questa categoria di professionisti. «La tecnica consente di mantenere la calma anche in situazioni difficili, ma dopo il soccorso occorre prendersi del tempo per elaborare l'esperienza, adottando tecniche di rilassamento», spiega Germaine Roulet. Per questo, nella gestione dello stress, accanto alla preparazione tecnica i soccorritori devono avere una formazione psicologica: «Svolgiamo attività di sensibilizzazione degli operatori per riconoscere precocemente in se stessi e nei colleghi gli indicatori di stress eccessivo», spiega Rita Fioravanzo, direttrice dell'Istituto europeo di psicotraumatologia e stress management che affianca i soccorritori del 118 della Lombardia. «I soccorritori "in difficoltà" sono aiutati da colleghi più esperti. Se il disagio è grave, si organizzano colloqui con psicologi delle emergenze».





TENTATIVO DI SUICIDIO

Poliziotti intervengono a Roma e, dopo un'ora di trattative, salvano un ragazzo deciso a lanciarsi nel Tevere dal ponte Vittorio Emanuele II.

Comportamento

Nell'emergenza le donne battono gli uomini

✓ Donne sempre più capaci di far fronte agli imprevisti: è quanto è emerso da un'indagine di un paio di anni fa commissionata da Buitoni. Per quasi la metà delle intervistate gli imprevisti hanno rafforzato la loro capacità di risolvere situazioni inattese, mentre per il 71 per cento dei casi i piccoli incidenti della vita hanno aperto loro nuove possibilità. Del resto, **sono le donne le più adatte alla gestione degli imprevisti e delle emergenze della vita**: uno studio delle Università di Glasgow e dell'Hertfordshire (Regno Unito) mostrò tempo fa che sono più pronte degli uomini nel passare da un'attività a un'altra, in particolare sotto pressione. Così non stupisce che, secondo i dati della Federazione nazionale degli ordini dei medici chirurghi e odontoiatri, la professione del medico sia sempre più "rosa": sono quasi 176mila le donne iscritte all'albo, in maggioranza tra chi ha meno di cinquant'anni. **Tra le specialità più scelte dal sesso femminile c'è quella di anestesia e rianimazione, che maggiormente espone allo stress dell'emergenza.**

strategie per farvi fronte». Le strategie di gestione dell'emozione, in questi casi, passano attraverso l'allenamento della resilienza, cioè della capacità di non farsi abbattere ma anzi di "irrobustirsi" di fronte al dolore. Anni fa i ricercatori dell'Università di Buffalo (Usa), coordinati da Mark D. Seery, analizzando storie di persone con esperienze traumatiche alle spalle, arrivarono a dimostrare come allo stress alcuni reagiscano con disturbi ansiosi mentre altri ne escano fortificati. «Dal dolore e dalla sofferenza può uscire una persona che ha perduto ogni voglia di vivere oppure una persona ancora più forte», scrivono Patrizia Meringolo, Moira Chiodini e Giorgio Nardone in un articolo pubblicato su *Psicologia Contemporanea*. La resilienza è possibile quando il dolore è vissuto appieno e senza sconti grazie a una buona dose di forza interiore, al supporto degli altri e alla capacità di apprendere dall'esperienza. «Il soccorritore non è dotato di speciali capacità psicologiche: semplicemente tiene continuamente in allenamento la propria resilienza», prosegue Roulet. «Tutti la possediamo ma, per storie di vita differenti, non sempre la utilizziamo».

Ci puntano anche le aziende

Non per tutti è facile fare i conti con l'incertezza: la maggior parte di noi preferisce la routine. «Di solito le persone terrorizzate dall'imprevisto hanno molta difficoltà a entrare in contatto con la propria debolezza e sentono in sé una grande precarietà», spiega la psicoterapeuta Marina Pisetzky: «Spesso sono molto ansiose, sempre preoccupate, con una personalità ri-

gida e schemi di pensiero poco aperti alle novità». Una cosa però è certa: un imprevisto e il brivido dell'emergenza non sono sempre negativi. «Possono stimolare la creatività, favorendo la ricerca di soluzioni», precisa Roulet. Non a caso sempre più spesso **molte aziende organizzano attività all'aperto, spesso anche estreme. Lo scopo è favorire il senso di appartenenza e la resilienza: stare una settimana in una foresta con i colleghi, una bussola e senza cellulare oppure salire su un ponte tibetano sono attività che aprono agli imprevisti.** «Difficoltà e situazioni complesse ricreate in contesti avventurosi coinvolgono sul piano fisico, emotivo e cognitivo», ha detto in un'intervista Vincenzo Majer, docente di psicologia del lavoro all'Università di Firenze. Gestire lo stress, invece di scappare, ci insegna dunque ad adattarci meglio alla vita.



SOCCORSO AI MIGRANTI Un medico dell'Ordine di Malta presta i primi soccorsi a un bambino, recuperato nel tratto di mare tra la Grecia e la Turchia.