



COMUNE DI BOLOGNA
UFFICIO DI PROTEZIONE CIVILE

**CORSO DI FORMAZIONE
PER IL VOLONTARIATO
DI PROTEZIONE CIVILE**

**I PROBLEMI PSICOLOGICI DEL
SOCCORRITORE ED I MECCANISMI
DI CONTROLLO DEL PANICO**

a cura di:
Francesca Agostini



**I PROBLEMI PSICOLOGICI DEL
SOCCORRITORE ED I MECCANISMI
DI CONTROLLO DEL PANICO**

Dr.ssa Francesca Agostini

➤ **Psicologia e Protezione Civile**

Perché si parla di psicologia e di problemi psicologici nell'ambito dell'intervento della Protezione Civile?

Alcuni cenni di psicologia si rivelano fondamentali per poter fornire l'operatore (volontario e non) di un utile bagaglio di conoscenze che permetta di affrontare le diverse situazioni in cui viene chiamato ad esercitare le sue competenze.

Infatti, un'adeguata preparazione teorica e pratica sulle tecniche da utilizzare nei differenti contesti (emergenze idrauliche, incendi boschivi, terremoti, ecc.) che non sia supportata da una minima preparazione psicologica rischia di essere inutilizzabile nel momento del bisogno.

Per **preparazione psicologica** intendo una serie di conoscenze che l'operatore deve assolutamente avere, in modo da poter poi agire sul campo senza spiacevoli imprevisti.

➤ Quali sono queste conoscenze?

1 – Conoscere la paura

2 – Conoscere il panico

3 – Conoscere le possibili reazioni emotive di fronte ad eventi critici (per *eventi critici* si intendono tutti quegli eventi che rappresentano situazioni a rischio: guerre, alluvioni, terremoti, catastrofi, maltrattamenti, crimini, ecc.)

4 - Conoscere i mezzi per controllare il panico

Conoscere la paura e il panico significa conoscere i meccanismi attraverso i quali si manifestano, i loro sintomi; il saper attribuire il corretto significato alle nostre reazioni emotive, di fronte al pericolo, costituisce il valido supporto su cui l'operatore potrà fare affidamento nel vivo dell'emergenza per far fronte alle difficoltà e agli imprevisti.

Parte I.

I PROBLEMI PSICOLOGICI DEL SOCCORRITORE

1. CONOSCERE LA PAURA

La **paura** è un'emozione fondamentale della nostra vita (come la gioia, la rabbia, la sorpresa, ecc.), che caratterizza situazioni e momenti che possono essere molto diversi fra di loro.

Nell'Enciclopedia di Psicologia (Galimberti, Ed. Garzanti, 1999), alla voce *paura* troviamo la seguente definizione:

“Emozione primaria di difesa, provocata da una situazione di pericolo che può essere reale o anticipata dalla previsione, evocata dal ricordo o prodotta dalla fantasia. La paura è spesso accompagnata da una reazione organica, di cui è responsabile il sistema nervoso autonomo, che prepara l'organismo alla situazione d'emergenza disponendolo, anche se in modo non specifico, all'apprestamento delle difese che si traducono solitamente in atteggiamenti di lotta o fuga.”

La paura agisce quindi sull'organismo come un campanello d'allarme per la persona che si trova di fronte ad un evento, dando luogo alle seguenti modificazioni:

- consente di mantenere un buon livello di autoconsapevolezza sulle proprie azioni e aumentare l'attenzione e il livello di vigilanza rispetto all'ambiente;
- crea 2 tipi di risposte istintive “adattative” comportamentali: 1) attacco, per affrontare il pericolo o l'evento; 2) fuga, se il pericolo o l'evento appaiono inaffrontabili.

➤ Sintomi fisiologici della paura:

- 1) secchezza delle fauci
- 2) rizzarsi dei peli
- 3) aumento del battito cardiaco e sensazione di tuffo al cuore
- 4) tensione muscolare
- 5) dilatazione delle pupille
- 6) aumento della sudorazione, a volte sensazione di sudore freddo

A volte si ha paura in presenza di un pericolo reale, altre volte in presenza di eventi innocui. Quel che conta, infatti, di fronte ad un evento è la nostra particolare risposta emotiva, che nasce non solo dalla reale *pericolosità* dell'evento, ma anche dalle nostre *esperienze passate*, dalla nostra *personalità*, dal *contesto* in cui ci troviamo. Ecco perché nella stessa situazione due persone possono reagire in modo differente, mostrando diversi livelli di paura.

Sicuramente, il prestare soccorso e comunque operare nell'ambito della Protezione Civile comporta il continuo confronto con situazioni a rischio che possono suscitare paura, indipendentemente dalla personalità più o meno sensibile dell'operatore.

Provare paura di fronte ad un evento che non conosciamo è normale, è una risposta adattativa del nostro organismo che ci consente di concentrare la nostra attenzione e le nostre energie sull'evento per decidere come comportarci. L'importante è imparare ad accettare la paura, a riconoscere le sue manifestazioni.

2. CONOSCERE IL PANICO

Le manifestazioni della paura variano per intensità e possono trasformarsi in ansia, angoscia, panico, fino al terrore.

➤ Che cos'è il **panico**?

Il panico o timor panico è sempre un'emozione; rappresenta la risposta di livello più intenso di paura, e si manifesta a livello fisiologico con sintomi che, invece di mobilitare le difese dell'organismo, invalidano fortemente le prestazioni.

➤ **Sintomi fisiologici del panico:**

- 1) tachicardia, sensazione che il cuore possa scoppiare da un momento all'altro;
- 2) difficoltà respiratorie, sensazione di avere un nodo in gola o di non riuscire ad allargare la cassa torácica, quindi sensazione di soffocamento;
- 3) giramenti di testa, senso di svenimento, senso di smarrimento e di estraniamento rispetto al luogo in cui ci si trova; psicologicamente queste sensazioni possono essere accompagnate da una paura improvvisa di morire o di perdere il controllo;
- 4) sudorazione eccessiva;
- 5) secchezza delle fauci eccessiva;
- 6) difficoltà ad articolare le parole;
- 7) iperattività che si esprime in movimenti frenetici, scoordinati e inconcludenti oppure 8) inibizione totale dell'azione, per cui la persona si trova bloccata e non riesce assolutamente a muoversi.

Il panico è ingestibile dalla persona, proprio perché agisce su:

➤ **sistema motorio:**

il panico agisce sul controllo muscolare della nostra faccia e del nostro corpo, causando: *iperagitazione o blocco-stasi totale;*

➤ **capacità percettive:**

il panico influisce:

- sulla percezione del dolore; causando una desensibilizzazione, riduzione del dolore, che aumenta il rischio del danno;
- sul sistema visivo e uditivo, causando cecità/sordità psichica, un quasi totale "azzeramento" della vista e dell'udito.

Data la sua natura fortemente invalidante sulle prestazioni dell'organismo, è comprensibile perché il panico sia incluso fra le emozioni degenerative, con una funzione "distruttiva" (Mucciarelli, comunicazione personale).

	<i>Emozioni naturali</i>	<i>Emozioni degenerative</i>	
	PAURA	PANICO	
funzione	AGGRESSIVITA'	IRA	funzione
protettiva	AMORE	...	distruttiva
	SIMPATIA	...	

Un esempio classico di situazione in cui si diffonde il panico è quello in cui si scatena un piccolo incendio all'interno di un cinema.

L'abbiamo visto più volte in molti film o anche realmente nei reportage giornalistici: nonostante la struttura del cinema abbia le uscite di sicurezza chiaramente segnalate, una serie di estintori a disposizione, nonostante il personale opportunamente addestrato intimi la gente a camminare in modo ordinato e con calma, la maggior parte delle persone corre in preda all'agitazione e alla paura, arrivando a urtare o calpestare gli altri, in una fuga disperata. Questo comportamento ha un effetto controproducente sulla folla, perché aumenta il livello generale di panico e crea dei veri ingorghi di persone nelle uscite, creando a questo punto delle difficoltà altrimenti superabili.

Nel caso dell'operatore di Protezione Civile, per prestare soccorso con la massima solerzia non c'è spazio per il panico. Il proprio impegno dev'essere focalizzato all'intervento richiesto e le proprie energie non devono essere disperse in azioni sconclusionate e caotiche guidate dalla paura, perché questo può, oltre che rendere inutile il nostro operato, influenzare l'azione degli altri operatori e rallentare e quindi interferire con le operazioni di soccorso.

3. CONOSCERE LE REAZIONI EMOTIVE DI FRONTE AGLI EVENTI CRITICI

Vediamo nei dettagli quali sono le possibili risposte emotive delle persone di fronte ad eventi critici (Cusano, 2002):

➤ **reazioni emotive tolleranti:**

la persona riesce a mantenere una buona padronanza di sé, quindi un controllo delle proprie emozioni e delle proprie azioni, reagendo con lucidità e consapevolezza rispetto al proprio comportamento. Alcune persone, pur mostrando una buona risposta emotiva all'evento, possono però manifestare alcuni sintomi come insonnia, irritabilità, depressione, ansia, col trascorrere dei giorni e dei mesi; si parla in questi casi di **reazioni differite**, che possono evolvere nel tempo con una remissione o un peggioramento dei sintomi;

➤ **reazioni iperemotive di breve durata:**

la persona reagisce manifestando risposte emotive di una certa intensità: ansia, depressione, tremori, nausea, tachicardia, shock, ecc. (pensiamo ad es. a quando facciamo un incidente stradale, anche di lieve entità); questi sintomi tendono gradualmente ad attenuarsi nel corso dei giorni successivi all'evento critico;

➤ **reazioni emotive gravemente inadeguate:**

l'intensità delle risposte emotive in questo caso è eccessiva, si riscontrano: azioni disorganizzate e caotiche, che possono diventare pericolose per sé e per le persone vicine, stato confusionale e forte senso di smarrimento, episodi deliranti, forte stato depressivo, ecc.

La conseguenza più grave che si può avere in caso di esposizione a forti shock senza un'opportuna rielaborazione del trauma è il **Disturbo post-traumatico da stress**

(DPTS), che si manifesta con svariati sintomi nei periodi successivi all'evento traumatico:

- 1) depressione, perdita d'interesse rispetto alle attività quotidiane
- 2) irritabilità e nervosismo
- 3) distacco emotivo, anaffettività verso il partner
- 4) mancanza di ottimismo e progettualità rispetto al proprio futuro
- 5) disturbi del sonno
- 6) perdita dell'appetito
- 7) sintomi psicosomatici: nausea, vomito, cefalea, ulcera, colite, ipertensione, gastrite, ecc.
- 8) episodi di allucinazione, frequente ricorrenza di pensieri ed immagini intrusive, che ripropongono scene dell'evento traumatico vissuto; tali immagini irrompono anche nei sogni notturni dando luogo a veri e propri incubi.

Per la gravità di questi sintomi è indispensabile il ricorso a forme di intervento psicoterapeutico.

Parte II.

I MECCANISMI DI CONTROLLO DEL PANICO

➤ **Immaginiamo un gruppo di operatori nel vivo di un'emergenza. Una persona di loro ha un momento di panico. Che cosa può succedere?**

Di fronte al comportamento motorio che una persona in panico può manifestare, si hanno diverse reazioni nel gruppo di operatori.

Se si tratta di iperagitazione, le persone del gruppo possono reagire con manifestazioni di insofferenza e rabbia; le azioni scoordinate e illogiche della persona possono infatti rallentare le operazioni di soccorso, se non addirittura creare maggiori problemi e quindi innervosire gli altri operatori, distogliendoli dal loro lavoro.

Se si tratta di blocco/stasi, le persone possono reagire provando disagio e disorientamento e non riuscire a capire quale possa essere il comportamento migliore da mettere in atto; una persona immobile può anch'essa risultare un ostacolo alla catena di azioni che costituiscono il soccorso nell'emergenza.

Come reagire?

E' inutile cercare di far ragionare la persona in preda al panico attraverso argomentazioni logiche e razionali (ricordiamoci che se la persona ha un parziale azzeramento della vista e dell'udito, non è in grado di seguire ciò che le viene indicato e detto, così come non è in grado di leggere i cartelli, ecc.). Dal momento che la cosa più urgente è prestare soccorso cercando di non disperdere le forze, un primo rimedio consiste nell'allontanare dal campo la persona in preda al panico il più presto possibile, e portarla in una zona sicura (o meno pericolosa). Questo vale per la persona che manifesta iperagitazione e per la persona che si blocca; in questo

secondo caso però, è possibile posticipare “l’azione di salvataggio” se si ritiene che la persona si sia bloccata in una zona dove tutto sommato non corre rischi.

L’allontanamento della persona in preda al panico è importante per un altro motivo: di fronte alle complesse manifestazioni di panico, può infatti scatenarsi quello che è il cosiddetto **effetto contagio**, che porta le persone a ripetere quello che vedono fare ad un altro.

Questa è una caratteristica di tutte le emozioni. Nel caso del panico, a causa del suo effetto devastante, è importantissimo riuscire a limitare l’effetto contagio il più possibile.

E’ importante ricordare che più il gruppo è coeso, più i singoli componenti si sostengono a vicenda. L’atmosfera solidaristica caratterizzata dalla comprensione e condivisione diventa un valido supporto per il singolo, che si sente sostenuto e spalleggiato di fronte all’eventuale pericolo; le situazioni non gravano esclusivamente su di lui, ma anche su tutti gli altri membri del gruppo.

E’ bene ricordare anche che più è alta la competenza tecnica, più il gruppo è coeso. Quindi è importante cercare di incontrare spesso i propri compagni di lavoro per condividere insieme esperienze ed emozioni, imparando a conoscersi e a riflettere insieme sugli obiettivi che la Protezione Civile si pone e raggiunge attraverso le azioni dei suoi operatori. Partecipare alle esercitazioni, per imparare a conoscere le proprie risposte emotive, per costruire momenti di condivisione col gruppo, per migliorare e affinare le proprie conoscenze tecniche rappresenta a questo proposito un’occasione insostituibile.

➤ **Cosa posso fare per diminuire il rischio di vivere un momento di panico nel corso di un'operazione di Protezione Civile?**

Tenendo conto del fatto che: 1) la *% di individui* che entra in panico è comunque *bassa*, e che 2) la *durata della crisi* di panico è *breve*, si possono elencare alcuni **punti-guida** per affrontare gli eventi critici.

Per aiutare se stessi in situazioni critiche:

1 – E' importante prestare attenzione ai nostri livelli di tolleranza: quali sono i livelli di esposizione agli stimoli critici che riusciamo a tollerare?

Ad esempio, è importante conoscere e tenere a mente i propri punti deboli, le proprie reazioni allo stress.

2 – Evitare ciò che ci disturba o ci contagia: se sentiamo che veniamo troppo coinvolti emotivamente e temiamo di non poter fronteggiare la situazione, cerchiamo di allontanarci dalla fonte del disagio.

3 – E' importante attivarsi e focalizzarsi nel fare le cose più ovvie (che non vuol dire banali) nel migliore dei modi, senza farsi trascinare dall'ipereccitazione e dal desiderio eccessivo di "salvare tutto e tutti" e occuparsi di ogni cosa a tutti i costi. In poche parole: concentrarsi solo su poche azioni.

4 – Se ci si sente molto coinvolti emotivamente e si ha paura delle possibili conseguenze, la verbalizzazione dell'evento stressante, quindi il raccontarlo (non tralasciando di esprimere col pianto o con i gesti, con la voce quello che si è provato) è il passo fondamentale per il recupero dell'equilibrio psicologico.

