

# La Comunicazione: dei Rischi e dell' Emergenza nel contesto scolastico

**Psicologia dell'Emergenza**

Dr.ssa Stefania Stocchino

Psicologa Psicoterapeuta Practitioner EMDR

Formatore Regionale sui Rischi PsicoSociali- Città della Salute

# Di che cosa si occupa la psicologia dell'emergenza

- Prevenzione, trattamento dei processi psichici, delle emozioni e dei comportamenti che si determinano prima, durante e dopo gli eventi critici.
- Oggetto di studio è il trauma psichico dopo un evento catastrofico o eventi emotivamente elevati che hanno colpito la persona o la comunità

# Quando si parla di emergenza si parla di Vittime

- **Vittime di primo livello** persone che hanno subito l'evento
- **Vittime di secondo livello** parenti ed amici delle vittime di primo livello (spettatori)
- **Vittime di terzo livello** rappresentati dai soccorritori, professionisti volontari chiamati ad intervenire sulla scena dell'evento traumatico
- **Vittime di quarto livello** sono i membri della comunità al di fuori dell'area colpita che in qualche modo si sono interessati o occupati dell'accaduto

# La psicologia dell'emergenza si occupa di 3 fasi

- PRIMA: è volta a preparare le persone al rischio a fronteggiare gli eventi che si prevede possano accadere
- DURANTE: l'azione mira ad attuare interventi di pronto soccorso psichico alle persone coinvolte
- DOPO: l'attività è volta a ridurre o superare i danni psicologici riportati dalle vittime

# Quali domande tratta la psicologia dell'Emergenza

- Cosa accade alla mente umana quanto si trova spiazzata da una realtà minacciosa?
- Quali risorse permettono di fronteggiare gli eventi e ritrovare un buon adattamento, dopo il disastro?
- Che ruolo si ha in questi contesti, i legami sociali, gli apprendimenti, le caratteristiche personali, come interagiscono?
- Quali sono le strategie efficaci che possono prevenire comportamenti rischiosi?

# EMERGENZA

Abuso del termine Emergenza: cicliche ondate di caldo, inattesi drammi personali, brusche impennate dei fenomeni sociali, per le croniche necessità del terzo mondo...

Legge 225 del 1992 ART 5 situazione di emergenza ogni situazione in cui è necessario attivare risorse di soccorso fuori dall'Ordinario. C'è una distinzione tra incidenti semplici, complessi e catastrofi (art. 2)

Emergenza è un termine complessivo che indica un insieme di condizioni particolari che coinvolgono un clima emotivo, organizzativo e condizioni ambientali.

Per creare una situazione di emergenza non basta un elemento minaccioso di Sé, ma almeno una realtà percepita da parte dei partecipanti alla **situazione pericolosa** e incombente, un **danno o morte**.

# In ambito Sanitario differenza tra

## **EMERGENZA**

- SITUAZIONE DRAMMATICA, richiesta intervento immediato e rapido ove si presenta un pericolo o un danno organico così rapidamente evolutivo da richiedere un intervento immediato per ripristinare la situazione in uno stato di controllo tali da poter affrontare la situazione con procedure di urgenza.

## **URGENZA**

- È un problema clinico che richiede l'intervento di competenze specifiche per impedire che il danno o la minaccia non si trasformi in una situazione di irreversibilità cioè di emergenza

# Tipi di Incidenti (art. 2)

- **Incidente semplice**: eventi dannosi naturali o connessi all'attività dell'uomo, che possono essere fronteggiati mediante interventi attuabili dai singoli enti o amministrazioni in via ordinaria: piccola frana, incidente stradale, incendio circoscritto....
- **Incidenti complessi**: coinvolte molte persone, non viene intaccata la struttura del sistema sociale.
- **Catastrofe o disastro**: sconvolge le infrastrutture, i sistemi di comunicazione, organizzazione, l'intero tessuto sociale. Alluvione, terremoto, evacuazione, messa in sicurezza, ripristino reti di comunicazione



# La Comunicazione in Emergenza

- PRIMA FASE della Comunicazione: **comunicazione dei rischi** (disporre di tutte le informazioni presenti nell'ambiente per la prevenzione (segnaletiche di pericolo, luoghi potenzialmente pericolosi, attività più o meno rischiose) conoscere il proprio ambiente e la propria percezione del rischio ...)
- SECONDA FASE: gestire il momento acuto (gestire le emozioni)
- TERZA FASE: Rielaborare l'esperienza accaduta (Trauma e Resilienza)

Solitamente la persona addetta all'Emergenza dovrebbe sviluppare una soglia di tolleranza abbastanza elevata nei confronti di situazioni che occasionalmente o cronicamente, possono mettere a rischio il proprio equilibrio psicologico.

# Scala operativa per gestire l'emergenza

La prevenzione del rischio

Lo stato d'attenzione

Lo stato di pre allarme

Lo stato di allarme

Lo stato di emergenza

Il soccorso, salvataggio, recupero

NELLO STATO DI PRE ALLARME

## L'emozione

Intervenire professionalmente sugli aspetti relazionali dei momenti di crisi significa:

- Saper gestire le emozioni proprie e altrui
- Saper lavorare su dimensioni che sostengono azioni personali e collettive.

# LA CRITICITA'

**imprevedibilità**

**confusione**

Terremoto

Alluvioni

Gite scolastiche paure e preoccupazioni

Problemi Strutturali gravi

Incendio

Lutti

.....

ESERCITAZIONE IN AULA

## COME INTERVENIRE IN MODO CORRETTO ALMENO OCCORRE

- **CONOSCERE L'EVENTO** – è di fondamentale importanza venire a conoscenza dell'evento in maniera dettagliata e in tempi rapidi (fondamentale è verificare il sistema di allarme presente).
- **SAPERE COSA IMPLICA** – conoscere i rischi e pericoli tipici dei possibili eventi e le modalità corrette di approccio.
- **DECIDERE IN TEMPI RAPIDI COSA FARE** – sapere decidere in tempi rapidi se attivare o meno il sistema di allarme presente.
- **ATTUARE LE PROCEDURE CONCORDATE NEL PIANO DI EMERGENZA** – conoscere cosa fare per ogni tipologia di evento

# Emozioni Cognizioni e comportamenti durante l'Emergenza



# Visione della Finestra di Tolleranza

# Le emozioni in caso di Emergenza

- Emozioni vuol dire anche reazione fisiologica
- Coinvolgimento del SNA, sistema endocrino ed immunitario
- Il sistema percettivo/sensoriale è amplificato: odori, rumori,
- L'evento emotivo comporta un evento elicitante (evento che innesca l'emozione), un cambiamento fisiologico e una serie di valutazione cognitiva
- Es: l'odore della terra bagnata, odore di bruciato che si collega con la paura...
- Emozione = **vissuto della persona e l'azione del suo comportamento**

# Il sistema nervoso autonomo che si attiva

## **simpatico**

- Dilatazione delle pupille
- Inibizione della salivazione
- Aumento della sudorazione
- Battito cardiaco accelerato
- Adrenalina
- Digestione e intestino rallentato

## **Para simpatico**

- Pupille contratte
- Aumento della salivazione
- Battito cardiaco diminuito
- Digestione e intestino aumentato

# Le reazioni di Stress dei superstiti

- **Esposizione sensoriale** (legata a immagini stressanti, odori fastidiosi, suoni spiacevoli) aumenta la probabilità che si manifesti lo stress post-traumatico.
- **Trauma vicario:** familiari, soccorritori o altre persone che vivono indirettamente l'evento.
- **Gli effetti emozionali al trauma:** shock, collera, disperazione, ottudindimento, senso di colpa, irritabilità, riduzione del piacere, dissociazione.
- **Gli effetti cognitivi:** confusione, calo di attenzione, memoria, distorsioni, calo autostima.
- **Effetti fisici:** senso di affaticamento, insonnia, disturbi del sonno, iperattivazione

# Errori della mente umana

- **Filtraggio**: detto anche attenzione selettiva agli aspetti negativi. Ad es: l'immagine di se negativa porta facilmente al fallimento.
- **Pensiero polarizzato/dicotomico**: tutto o nulla, bianco o nero. E come se nella vita esistessero solo gli opposti. Esistono anche le vie di mezzo.
- **Generalizzazione esagerata**(**estendere** un giudizio in modo illegittimo a tutte le altre). Quando usiamo «.....» «sei timido...» è importante definire il comportamento e il contesto.
- **Errore di controllo** (sopravvalutare o sottovalutare le proprie risorse interne).
- **Personalizzazione** (concepire eventi connessi alla propria resp.)
- **Aver sempre ragione**
- **Deresponsabilizzazione** :attribuire ad altri le colpe
- **Doverizzazione**: autocontrollo esasperato; trasformare l'impegno in un dovere imprescindibile
- **Errori di cambiamento**: (altri possono cambiare per adattarsi a desideri o bisogni del soggetto).
- Fallacia del controllo: distorsione cognitiva , credere nel destino
- Pensiero catastrofico

# Percezione del Rischio e Processi decisionali

- Quali livello di rischio possono essere considerati accettabili?
- La «responsabilità umana» diretta ed indiretta , non è mai esclusa

Es: **Una valanga che travolge alcuni escursionisti : è un «disastro naturale»  
NO, se si considera**

- Un ruolo delle trasformazioni climatiche indotte dall'uomo.
- Industria o turismo che propongono che di svolgere attività pericolose
- Tecnologie che offre false sicurezze
- Attrezzatura e strumentazione che danno fiducia eccessiva agli scalatori
- Imprudenza o inesperienza degli escursionisti che hanno sottovalutato il potenziale rischio

# Come si modifica la percezione del rischio

Ad es: probabilmente il fumo fa male, ma conosco un tizio che a 80 anni ancora fuma, quindi c'è qualche probabilità che il fumo non uccida»

- Basta individuare un caso insignificante ed è possibile modificare la propria valutazione e percezione del rischio....
- .... Oppure anche il mio medico è un fumatore.... (tema dell'autopersuasione)

Come gestire la fase acuta



# Come si gestisce il PANICO

- **Imparare a riconoscere le manifestazioni: comprendere la differenza tra paura e panico**
- Riconoscere i segnali: palpitazioni, aumento del respiro, giramento di testa e saperli regolare aumentando il grado di tolleranza

# Come prepararsi?

Tutti coloro che svolgono un lavoro rischioso sono allenati a gestire l'emergenza. Come:

- *Interiorizzare la tecnica di rilassamento automatica (respirazione addominale)*
- *Condizionamento per immagini e film*
- *Esposizione enterocettiva*
- *Esposizione in vivo* attraverso esercitazioni, allenamenti fisici, psichici e interventi simulati

# Per prevenire reazioni incontrollate

1. Allenarsi mentalmente ai possibili traumi o eventi catastrofici: libri, film, immagini, cercare di mettersi nei panni del protagonista.

Chiedersi «cosa dovrei fare se mi accadesse»... «cosa non dovrei fare»

1. Immedesimarsi nelle persone che hanno vissuto un trauma: cercare le risorse emerse, le cognizioni, dimostrare empatia.
2. Abbandonare il desiderio di controllare tutto (+ controllo + panico = effetto paradosso). Il sistema di convinzioni ed interessi può portare ad interpretare in modo eccessivo un evento, aumentando la catastrofe di più di quanto sia in realtà

La risposta fisica accompagnata dalla  
risposta cognitiva e comportamentale

# Gestire l'Emergenza

- **Evitare l'eccessiva attivazione:**

allenamento della respirazione addominale

punti di contatto per evitare la dissociazione che alimenta il ruolo passivo in emergenza (ruolo poco funzionale)

Cognizioni positive e competitive

Cercare punti sicuri (persone, vie d'uscita, rifugi...)

- **Individuare il fattore più pericoloso o preoccupante**

analizzare la situazione ed individuare la soluzione più efficace in quel momento riconoscendo le proprie capacità.

- **Cercare di agire e non solo di reagire**

Essere disposti a sacrificare qualcosa pur di salvare ciò che ha più valore

Dopo aver intrapreso una strada per uscire dal problema, non tornare indietro e non aderire ai dubbi, a meno che non ci siano motivi giustificabili

Comprendere quando è meglio non reagire

**DOPO L'ESPERIENZA TRAUMATICA**

# DISTURBO POST- TRAUMATICO

- Insieme di forti sofferenze psicologiche strutturate dopo un medio- lungo termine di un evento traumatico, catastrofico e violento (terremoti, incidenti stradali, atti di violenza, abusi, azioni belliche, incendi...)
- Per rielaborare un evento occorre formare dei gruppi dove si condivide le proprie esperienze con altri, successi e fallimenti, fidarsi nelle proprie capacità, riconoscendo i limiti, non vergognarsi di chiedere aiuto perché è normale che i soccorritori prima di incoraggiare le vittime di disastri hanno bisogno di rafforzare sé stessi

C'è quindi la capacità negli umani di recuperarsi dai traumi psicologici così come il corpo ha la possibilità di guarire e recuperare. Questo processo è noto come **RESILIENZA**



# Strategie per intervenire dopo l'evento traumatico

Defusing

Debriefing

# La comunicazione del rischio e dell'emergenza

# La comunicazione dei Rischi

- Una bella sfida !!! Consiste nel presentare informazioni ansiogene senza sollevare reazioni impulsive di rifiuto e non ascolto.
- Comunicazione breve, chiara e rapida.
- Le informazioni sui rischi vengano presentate e condivise, non bastano adeguate informazioni, saperle leggere e capire e trarre conclusioni corrette.
- Per realizzare efficaci azioni di comunicazione del rischio è necessario superare 4 difficoltà a ragionare sui rischi:
- L'illusione della certezza (l'idea di avere sicurezza nel 100%). Scelta tra Rischio maggiore o rischio minore
- L'ignoranza del rischio (consapevolezza delle incertezze ma assenza di dati sulla loro entità)
- La comunicazione scorretta del rischio (consapevolezza del rischio ma impossibilità a leggere chiaramente l'informazione)
- Il pensiero annebbiato (chiara informazione sui rischi ma difficoltà a trarre conclusioni)

# 5 punti da rispettare durante la comunicazione in emergenza

- Specificità: il messaggio di allarme indica l'area interessata, su cosa le persone dovrebbero fare, sul tipo di rischio e su quanto tempo le persone devono attuare le azioni protettive e sulla fonte del messaggio.
- Coerenza: un messaggio deve essere coerente anche nei riguardi di altri messaggi. Ad esempio se si chiede di evacuare gli edifici, non è coerente affermare che i bambini rimarranno nelle scuole.
- Certezza: il messaggio deve essere certo anche quando le condizioni sono incerte.
- Chiarezza: le parole del messaggio devono essere semplici e comprensibili da tutti.
- Accuratezza nel trasmettere l'informazione di emergenza

# Grazie per l'Attenzione

Dott.ssa Stefania Stocchino

psicologastefaniastocchino@gmail.com