



## Dispositivi di Protezione Relazionale

Davide Scotti - ITSTIME - Università Cattolica

Vincenzo Irace – VV.F. Lombardia

[www.itstime.it](http://www.itstime.it)

17 Gennaio 2007

### *Premessa*

*Consapevolezza e appartenenza*, strumenti che in modo a volte esplicito altre volte implicito guidano l'avvio di proposte di sostegno psicologico al vigile del fuoco. *Consapevolezza* in quanto elemento di maggiore tutela per ciascun cittadino e ancor di più per quegli esseri umani che si trovano ad operare sempre in scenari incerti e "fumosi". Il vigile del fuoco ha piena consapevolezza dei Sistemi di Protezione Individuale (DPI) che infatti lo proteggono in ambiente ostile, ma smessi quelli, spesso il rischio è che l'ambiente ostile rimanga all'interno del soccorritore, privo questa volta dei D.P.I. necessari alla sua tutela. Le iniziative di seguito proposte, come punto di partenza non certo di arrivo, si potrebbero considerare dei Dispositivi di Protezione Relazionale<sup>1</sup> perché si impegnano a tutelare l'operatore nella sua attività di soccorso. Questa ultima si fonda sulla squadra di cui ogni pompiere è tanto più protetto quanto più si sente di appartenervi. Percepire la condivisione dell'esperienza, il rischio e il piacere del proprio dovere portato a termine sono elementi capaci di mobilitare risorse ben più ampie di quelle individuali, appartenenti appunto alla relazione del singolo con i colleghi. Il ben-essere all'interno di un gruppo emotivamente significativo, fosse anche solo per il suo formarsi in situazioni di pericolo, è anch'esso un Dispositivo di Protezione Relazionale attraverso il quale il collega trova sostegno e conforto. *Consapevolezza* individuale e senso di *appartenenza* alla squadra rappresentano i due poli necessari ad ogni relazione. Focalizzare l'attenzione su uno soltanto degli elementi impedirebbe quell'instaurarsi della reciprocità tra individuo e gruppo indispensabile alla condivisione delle risorse quale primario dispositivo di protezione e sostegno al vigile del fuoco in e a seguito dell'intervento.

### *Obbiettivi*

Ampliare le competenze utili a gestire un intervento tecnico urgente anche per quelli che sono gli aspetti relazionali, è certamente un beneficio per il cittadino e ancor di più per il soccorritore che si trova nell'aspettativa propria e altrui di risolvere i problemi. Non è infatti possibile, e oggi neppure sostenibile grazie alla letteratura scientifica, che un vigile del fuoco non immagazzini informazioni sulla vittima o sui colleghi. Odori, immagini, suoni e di conseguenza fatti, pensieri ed emozioni completano la scena dell'intervento e ne costituiscono una parte fondamentale. L'attività di soccorso non termina quindi con la manovra tecnica ma con il ritorno degli operatori ad un benessere psico-fisico. Quest'ultimo è indispensabile per offrire

---

<sup>1</sup> Dispositivi di Protezione Relazionale comprendono quelle attività (ludiche, ricreative, formative, ecc) e quegli strumenti (artistici, comunicativi, ecc.) che promuovono un'esperienza personale vissuta, cioè capace di essere inventata nuovamente da chi vi partecipa. I D.P.R. non sono processi di informazione durante i quali sono diffuse delle conoscenze in un clima di dovere ma piuttosto delle attività di partecipazione reciproca in cui prendono parte tutti i presenti all'iniziativa in un'atmosfera di godimento dell'esperienza comune e condivisa.

nell'intervento successivo altrettanta professionalità e competenza. L'esperienza personale di ciascuno può raccogliere numerosi eventi durante i quali un livello personale di tensione, o stress, ha inciso sull'efficacia delle scelte fatte e sull'efficienza delle proprie prestazioni. Se tali difficoltà sono accettabili in ambito privato, nel soccorso tecnico urgente possono incidere sulla salvaguardia stessa di vittime e soccorritori. Riprendendo Charles Bukowski:

*“Non sono le tragedie che mandano l'uomo al manicomio. Non la fine del suo amore, ma il laccio delle scarpe che si spezza proprio all'ultimo minuto”*

Senza passare attraverso la malattia, il benessere psico-fisico degli operatori incide sulla qualità delle scelte in situazioni d'emergenza e in tal senso è fondamentale impegnarsi preventivamente per accrescere le competenze<sup>2</sup> e le abilità personali nella gestione dello stress quotidiano e straordinario del soccorso. La formazione è rivolta infatti:

- ad accrescere la consapevolezza sulle risorse individuali;
- a conoscere i personali modi di affrontare le difficoltà e le tensioni;
- ad ampliare le strategie di gestione dello stress attraverso la condivisione con i colleghi;
- a favorire un'attenzione alle condizioni psico-fisiche dei colleghi;
- a recuperare tradizionali forme di sostegno reciproco attraverso la condivisione delle personali esperienze e dei vissuti.

Da un lato l'obiettivo è focalizzato sulla consapevolezza di personali abilità, risorse, competenze e strategie di gestione dello stress e dall'altro sulla capacità di metterle in relazione reciproca, cioè senza percepire inadeguatezza o, peggio, disistima da parte dei colleghi. La stessa reciprocità è frutto della consapevolezza di trovarsi in relazione fra “forme fondamentali della stessa specie, ma di tipo diverso” (Zingarelli) che procedono indietro ( prefisso “re”) e avanti (prefisso “pro”) in un processo di scambio. Perché questo possa accadere, è necessaria una cultura condivisa del rischio e delle reazioni ad esso che permetta a ciascuno di condividere i limiti personali e, nel caso del vigile del fuoco, di superarli se necessario attraverso proprio il sostegno del gruppo. Quest'ultimo è l'elemento Altro del soccorritore, è il collega su cui fare riferimento e su cui fondare i personali standard d'efficienza ed efficacia. La forza del gruppo è tale sia nell'inibire l'espressione di pensieri ed emozioni contrastanti con la norma concordata sia nell'offrire un impareggiabile sostegno ai suoi membri<sup>3</sup>. L'obiettivo implicito dell'attività formativa risiede in quest'ultima opportunità: ri-costruire una cultura di sostegno reciproco fondata sulla condivisione di esperienze significative e purtroppo comuni ai soccorritori.

È ragionevole ritenere che il beneficio principale di tale obiettivo sia la prevenzione degli infortuni (aspetto fisico) come effetto di una maggiore attenzione altrui e personale sull'intervento, insieme ad un decremento dei vissuti lavorativi sgradevoli (aspetto psichico) quali disaffezioni ai valori del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco.

---

<sup>2</sup> Competenza è qui inteso nell'accezione di competente, participio presente di competere cioè 'concordare'. Le competenze, considerate nei sinonimi di abilità, esperienza e capacità, permettono di trovare un modo personale di stare nell'ambiente. Tanto più una persona è competente, tanto più formerà con il contesto un “concordato” efficace ed efficiente.

<sup>3</sup> Mucchi Faina A. (2002), *Psicologia collettiva. Storia e problemi*. Ed. Carocci

### *Tecniche proposte*

La proposta formativa si muove all'interno di metodologie tipiche dei gruppi di mutuo-aiuto dove l'elemento fondamentale è la comunione dell'esperienza. Nel soccorso tecnico urgente poi gli eventi sono talmente unici a causa dei compiti d'istituto che il gruppo di pari si offre come naturale contenitore di ascolto, ricostruzione ed elaborazione di pensieri ed azioni connesse all'attività professionale. I "fatti" e i "pensieri" dei membri del gruppo sono gli ambiti d'intervento del supporto psicologico ai colleghi in una progressione temporale che inizia prima dell'attivazione operativa, prosegue durante l'intervento e si conclude con il ritorno in sede. Negli eventuali incontri successivi al primo (follow-up) vengono presi in considerazione gli stessi elementi ("fatti" e "pensieri") in un arco temporale che comprende tutto il tempo trascorso dall'evento critico.

Riprendendo l'Amleto di William Shakespeare: *"Non c'è nulla di buono o di cattivo, al mondo, che il pensarlo in un certo modo non lo rende subito tale"*; si coglie come la criticità di un evento e del resto la percezione del rischio, sia una combinazione di variabili personali. Indispensabile quindi partire da una definizione di emergenza condivisa che tenga conto delle risorse personali, insufficienti in quanto emergenza, e partecipi allo sviluppo di *consapevolezza* rispetto alle personali criticità. Queste rappresentano gli elementi di vulnerabilità del soccorritore, non eliminabili completamente ma integrabili nelle competenze proprie dell'operatore. I limiti personali non sono solo espressione di una "umanità", spesso sopraffatta dallo stereotipo pericoloso di un eroe indistruttibile, ma grazie alla *consapevolezza* diventano elemento valicabile nella stessa attività di soccorso. Superare il proprio limite sostenuti da una maggiore attenzione personale, frutto di una percezione adeguata<sup>4</sup> del rischio, e da un gruppo coeso per sua disposizione pratica di fronte alla minaccia, è il miglior fattore di sicurezza. Ripercorrere nei momenti di discussione anche gli errori come parte di un scambio in un più ampio insieme di esperienze costruttive a cui più o meno hanno sempre partecipato i colleghi, accresce anche il senso di auto-stima<sup>5</sup> e di *appartenenza* al gruppo. Quest'ultimo è l'elemento preliminare al sentimento di condivisione, di spirito di corpo a cui il soccorritore fa appello nella parte più complessa dell'intervento.

La discussione sulle reazioni umane allo stress e sulle differenti espressioni di disagio offre la base per la condivisione esplicita dei pensieri e delle sensazioni conseguenti all'intervento. Al qualificato o al funzionario spetta il compito di offrire uno spazio di elaborazione dell'accaduto nel momento in cui lui stesso o la squadra lo ritengano significativo. Questa offerta di discussione, denominata "smobilitazione", è fatta sulla scena dell'intervento in un'area in sicurezza vicino all'evento oppure di rientro in sede. La comunicazione è unidirezionale fatta dal capo squadra o dal qualificato che dopo un riepilogo sull'intensità, durata e qualità del soccorso tecnico, prosegue con un breve accenno sui normali effetti che il lavoro potrebbe avere sul personale stato psico-fisico dei soccorritori e conclude esplicitando che è possibile organizzare un incontro. In questo eventuale e successivo momento di scambio, tutti i vigili del fuoco coinvolti, si ritrovano inizialmente insieme ricevendo una

---

<sup>4</sup> Adeguata cioè consapevole del rapporto tra risorse personali disponibili e risorse richieste dalla situazione. Nei momenti personali difficili anche un piccolo evento può infatti dimostrarsi rischioso poiché non ci sono "individualmente" le risorse per affrontarlo.

<sup>5</sup> Il senso di maggiore auto-stima è anche in conseguenza di una migliore valutazione dei fattori esterni (esiguità di tempo, elevata emotività nell'infortunato, informazioni frammentarie, ecc.) che spesso nei vigili del fuoco rendono inefficace il soccorso nonostante gli sforzi.

presentazione comune del lavoro proposto. In seguito verranno suddivisi secondo i principi del Critical Incident Stress Management<sup>6</sup> (vicinanza all'evento, mansioni, ecc.). in gruppi più o meno omogenei. Alla conclusione dell'incontro i partecipanti sono nuovamente riuniti in plenaria in modo da esprimere impressioni e sensazioni comuni prima del congedo finale. Questi momenti favoriscono la percezione sia di condividere l'esperienza tanto significativa al di là delle mansioni o della vicinanza<sup>7</sup> all'evento e sia di partecipare ad un'iniziativa rivolta a tutti. Durante questi incontri i qualificati e/o i colleghi del "gruppo di supporto psicologico" propongono un'elaborazione dei soli fatti e pensieri connessi all'evento, prima che si verificasse, durante e al termine dello stesso. Attraverso la variabile "argomenti" e la variabile "tempo" in una modalità in gran parte aderente al defusing (fase di presentazione, fase dei fatti, fase dei pensieri, fase dell'insegnamento, fase conclusiva) la costruzione dell'incontro contribuisce a soddisfare:

- una richiesta informativa circa l'intervento;
- un ricordo comune e condiviso;
- una percezione di condivisione del rischio e delle reazioni psico-fisiche ad esso collegate;
- uno spostamento dagli aspetti negativi o critici al loro superamento o comunque gestione rispetto alle risorse non più individuali ma di gruppo.

Una seconda occasione (follow-up) d'incontro, di nuovo proposta e non obbligatoria, segue le tappe della prima (plenaria – piccoli gruppi – plenaria), discutendo di ciò che è accaduto nel tempo trascorso dal primo incontro, dei pensieri sull'intervento e sul ritrovarsi a parlarne insieme. Si prende in considerazione anche ciò che si è realizzato in seguito all'evento, con chi o come si è fatto qualcosa. Discutere apertamente e sinceramente dei vantaggi di questi scambi relazionali oppure dei miglioramenti da apportare è un elemento di crescita personale e metodologica, oltre che oggetto di elaborazione in supervisione. Quest'ultima, presente nell'attività clinica dei professionisti di salute mentale, è un incontro tra i conduttori dei defusing con la partecipazione di uno psicologo o psicoterapeuta durante il quale si discutono i vissuti emersi nei diversi gruppi. La cadenza di tali incontri di supervisione è concordabile tra gli stessi membri del "gruppo di supporto psicologico" e lo specialista in una prospettiva di tutela della salute e della motivazione alla reciprocità dei partecipanti. I colleghi che si dedicano al sostegno di altri colleghi formano essi stessi un gruppo di mutuo-aiuto all'interno del quale condividono la loro esperienza in modo solo più consapevole e strutturato<sup>8</sup> nel caso ci sia il professionista. Gli incontri di supervisione rivestono un ruolo importante nella crescita professionale perché lo specialista nella relazione con il personale dei vigili del fuoco può contribuire a rendere costruttiva un'esperienza umana o emotiva disorganizzata. Lo psicologo o psicoterapeuta può anche fornire informazioni aggiornate circa i servizi socio-assistenziali del territorio a cui poi eventualmente i conduttori possono inviare i colleghi in difficoltà su loro richiesta esplicita e riservata. L'ultimo passaggio formativo proposto ai vigili del fuoco del "gruppo di supporto psicologico ai colleghi" è la

---

<sup>6</sup> Bruce H. Young (2002), *L'assistenza psicologica nelle emergenze*, Ed. Erickson

<sup>7</sup> Gli operatori di sala operativi rischiano infatti di essere esclusi dal processo di condivisione dell'esperienza perché non in loco mentre invece vivono comunque una partecipazione "relazionale" con la squadra che gestiscono via radio.

<sup>8</sup> Al di là della teoria di riferimento dello specialista, il professionista è colui che offre connessioni nuove tra parti di un'esperienza inizialmente mal o per niente collegate. Non offre verità ma partecipa ad un'attribuzione di senso nuova e comune a ciò che è avvenuto concretamente o anche solo sul piano immaginativo.

partecipazione nella veste di co-conduttore ad incontri tenuti da professionisti nei quali, insieme all'elaborazione dei fatti e dei pensieri, si propone l'emergere dei vissuti e delle emozioni connesse all'evento. Questi sono avviati su richiesta sia dello stesso personale coinvolto nell'evento, comunque dopo gli incontri di defusing con i pari, sia dai membri del gruppo di supporto, previo consenso dei diretti interessati dall'intervento.

### *Tempistica*

Il lavoro di formazione si rivolge a tutto il personale secondo una successione di 3 momenti distinti per argomenti e discenti:

1. Il primo incontro è rivolto al personale qualificato e funzionari. Si svolge in due giornate intere (mattina-pomeriggio);
2. Il secondo incontro è invece rivolto a tutto il personale e si esaurisce in una giornata intera (mattina-pomeriggio);
3. Il terzo incontro è dedicato a chi per motivazione e competenze personali desidera mettersi a disposizione dei colleghi all'interno di un gruppo di supporto psicologico. L'attività proposta è in realtà parte di una formazione permanente che non si esaurisce nella prevista giornata intera (mattina-pomeriggio) ma comprende momenti formativi tematici (richiesti dal personale stesso secondo le criticità riscontrate) ed esperienze pratiche come role-play (giochi di ruolo) ed esercitazioni.

La tempistica degli incontri ha l'obiettivo di formare prima di tutto quelle figure (qualificati e funzionari) in grado di dare ascolto alle richieste di elaborazione fatte dal personale in conseguenza di una maggiore consapevolezza individuale. Successivamente, coloro che si ritengono e risultano maggiormente disponibili ad approfondire i temi utili a favorire le relazioni in un processo sempre di reciprocità, avviano un percorso continuo di scambio con colleghi e professionisti per scoprire utili strategie di protezione relazionale promosse dai vigili del fuoco per gli stessi vigili del fuoco.

### Attività formativa

#### 1. Incontro

- mattina della prima giornata tenuta da un professionista di salute mentale e da personale qualificato nelle tematiche discusse:
  - definizione di stress;
  - comuni reazioni psico-fisiologiche allo stress;
  - stress ed eventi critici;
  - definizione di emergenza;
  - strategie per il riconoscimento delle risorse personali;
  - condivisione delle modalità gestionali dello stress;
  - tecniche di rilassamento;
  - definizione della vulnerabilità;
  - sensibilizzazione del personale circa la riduzione di vulnerabilità intesa come aumento delle risorse;
- pomeriggio della prima giornata tenuto da personale dei Vigili del Fuoco:
  - discussione della definizione di emergenza attraverso eventi concreti;
  - vantaggi di una maggiore consapevolezza delle proprie risorse;

- identificazione e condivisione delle personali strategie di gestione dello stress;
- role-play circa le tecniche di rilassamento;
- • mattina della seconda giornata tenuta da un professionista di salute mentale e da personale qualificato nelle tematiche discusse:
  - modello ad onde di un'emergenza;
  - crisi informativa;
  - ruolo della comunicazione;
  - opportunità e vantaggi derivanti dal gruppo;
  - tecnica della smobilitazione;
  - tecnica del defusing;
  - tecnica di rilassamento;
  - follow-up di defusing;
  - ruolo e funzioni della supervisione;
- • pomeriggio del secondo giorno tenuto da personale dei Vigili del Fuoco:
  - discussione circa l'opportunità degli incontri a seguito di eventi concreti del passato;
  - role-play di smobilitazione;
  - role-play di defusing;
  - esercitazione in tecniche di rilassamento;
  - role-play di follow-up di defusing;
  - role-play di supervisione.

## 2. Incontro

- mattina tenuta da un professionista di salute mentale e da personale qualificato nelle tematiche discusse:
  - definizione di stress;
  - comuni reazioni psico-fisiologiche allo stress;
  - stress ed eventi critici;
  - definizione di emergenza;
  - strategie per il riconoscimento delle risorse personali;
  - condivisione delle modalità gestionali dello stress;
  - tecniche di rilassamento;
  - definizione della vulnerabilità;
  - sensibilizzazione del personale circa la riduzione di vulnerabilità intesa come aumento delle risorse;
- • pomeriggio tenuto da personale dei Vigili del Fuoco:
  - discussione della definizione di emergenza attraverso eventi concreti;
  - vantaggi di una maggiore consapevolezza delle proprie risorse;
  - identificazione e condivisione delle personali strategie di gestione dello stress;
  - role-play circa le tecniche di rilassamento.

## 3. Incontro

- • mattina tenuta da un professionista di salute mentale e da personale qualificato nelle tematiche discusse:
  - caratteristiche della relazione d'aiuto;
  - benefici e rischi in una relazione d'aiuto tra pari;

- il ruolo di co-conduttore nell'elaborazione dei vissuti e delle emozioni del gruppo;
- follow-up di tali occasioni di confronto;
- ruolo e funzioni della supervisione;
- aggiornamento sui servizi socio-assistenziali del territorio;
- pomeriggio tenuto da personale dei Vigili del Fuoco e professionisti:
  - presentazione dei servizi socio-assistenziali del territorio;
  - elaborazione e discussione di eventuali materiali presentati da professionisti;
  - role-play di gruppi in cui si esprimono vissuti ed emozioni;
  - role-play di follow-up di tali gruppi;
  - role-play di supervisione.

### *Conclusioni*

Il risultato atteso di questo percorso formativo non è l'accrescimento delle conoscenze ma la capacità di rispondere in modo efficace agli scenari relazionali imprevedibili. Sull'intervento, l'efficacia del pompiere è anche dettata dalla sua capacità di ri-inventare un oggetto perché sia utile alla risoluzione dell'intervento. Questa dote generativa di un senso nuovo ad oggetti o a situazioni, come può avvenire nelle attività di supporto psicologico, è un elemento comune ad ogni essere umano ma in una situazione di difficoltà emotiva e relazionale rischia di lasciare il posto ad automatismi non sempre efficaci. Il vigile del fuoco ha un dovere istituzionale che se da un lato conserva questa capacità creativa, dall'altro la espone a continue fonti di tensione che potrebbero "bruciare" anche le soluzioni più efficaci. I Dispositivi di Protezione Relazionale non si esauriscono negli strumenti o nelle procedure ma si propongono quale "atmosfera" in cui produrre significati capaci di offrire un maggiore benessere psico-fisico. Da punto di vista strettamente di efficienza ed economicità la proposta formativa:

- utilizza procedure semplici e permette un'implementazione autonoma fondata sulla motivazione personale dei partecipanti;
- collega i riferenti del gruppo di supporto con il tessuto di servizi territoriali in ambito socio-assistenziale riuscendo in questo modo a differenziarsi in accordo al territorio e non alla metodologia;
- offre un forma immediata di sostegno che permette la dilatazione del tempo e quindi l'avvio di iniziative sempre più strutturate in accordo con le richieste poste;
- prevede una forma di garanzia sull'attività del gruppo di supporto attraverso la supervisione di professionisti. In questo senso il costo a carico dell'amministrazione per prestazioni professionali esterne rimane contenuto perché è circoscritto alla sola attività formativa e di supervisione.

Il progetto è per sua definizione quel qualcosa che si "getta davanti a sé", coniugazione tra esperienza passata e possibilità future. Queste ultime sono parti incerte che prendono le forme degli scambi e delle relazioni che il progetto raccoglie nel suo trovarsi avanti. Di certo questa iniziativa si propone come progetto e non come programma, scandito nei tempi e nei modi, con la speranza che raccolga il "soccorso" di tutti coloro che reciprocamente incontra.