

**DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO DEL  
SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE  
Direzione Regionale Lombardia**

**“GRUPPO DI SUPPORTO PSICOLOGICO TRA COLLEGHI”**



**Poche righe di emozioni**

La realtà dei Vigili del Fuoco è ricca, complessa e soprattutto contraddittoria, come la vita di tutti i giorni. E' un vero e proprio laboratorio sociale, tanto che qualcuno, nemmeno a torto, considera i pompieri come una categoria a parte, prescindendo da tutti gli altri fattori.

Nel bene o nel male, nel difetto o nell'esatto, c'è sempre qualcosa che mostra un'impronta propria del Vigile del Fuoco e tutto si colora di sfumature inaspettate.

Stiamo parlando di un concerto di vita, che vive di armonia e di assoli.

E' impossibile, credo, e lo dico con un malcelato orgoglio, non farsi rapire da questo fascino.

Se dovessi descrivere questo mondo parlerei della squadra confusa con la famiglia, degli strumenti di lavoro considerati prolungamento di mani e piedi, del Distaccamento vv.f. come casa e soprattutto dell'intervento, il momento in cui l'esser pompieri sboccia in uno slancio di altruismo, coraggio, forza, sinergia e anche po' di incoscienza.

L'intervento non è solo l'occasione per l'applicazione pratica delle tecniche acquisite, al di là dell'evoluzione dei mezzi, ma rimane sempre un momento intimo dei pompieri.

La chiamata e la prima curiosa ricerca di informazioni ricamata da timore ed eccitazione.

L'avvicinamento e l'arrivo in posto durante i quali la squadra si amalgama, prende forma e diventa un organismo solo.

I muscoli tesi e scattanti, lo sguardo fulmineo che quasi cerca di penetrare attraverso muri e persone, il respiro profondo di chi si sta preparando ad un'impegnativa apnea.

Una squadra matura è un vero orologio. Ogni intervento è a se, ma se l'orologio è di buona fattura funziona in ogni occasione.

E poi alla fine dello sforzo, ogni pompieri ritira gli artigli, fa un lungo respiro ed è aria di bilanci. Bilanci quasi sempre condivisi con la squadra, in cui il gruppo si riconosce e forma la sua identità.

Non sempre tutto è positivo, purtroppo, ma è sempre tutto vero e come tale merita il massimo rispetto e la più alta attenzione.

A torto o ragione fare il Vigile del Fuoco è come imbarcarsi, prendere il largo e viaggiare. Non si sa dove si andrà, cosa si incontrerà e quando finirà. E come l'uomo di mare, anche il Vigile del Fuoco è pompiere pure quando si toglie la divisa.

E come l'uomo di mare, anche il Vigile del Fuoco divide il suo destino con altri e quando succede qualcosa non ci sono ruoli e competenze tutti sono contemporaneamente ausiliare e comandante. E come l'uomo di mare vince l'oceano e se ne prende un pezzetto in quel pugno di sale che si fissa sulla sua pelle, anche il pompiere vince il fuoco e ne ruba un po'.

Questa vita ti segna profondamente e ti cambia, nè in meglio e nemmeno in peggio, semplicemente ti trasforma. E non ci sono parole per descrivere questo, ma solo sorrisi, sguardi e sospiri.

Essere pompieri non è la strada per la santità o per l'eroismo, significa amare la vita, anche in maniera discutibile, ma sempre affrontandola a viso aperto.



**L'esperienza che oggi restituiamo è il frutto di un'avventura, un po' come lo sono i tanti interventi che i Vigili del Fuoco affrontano tutti i giorni.**

**Essi richiedono consapevolezza dei propri mezzi, conoscenze e coscienza.**

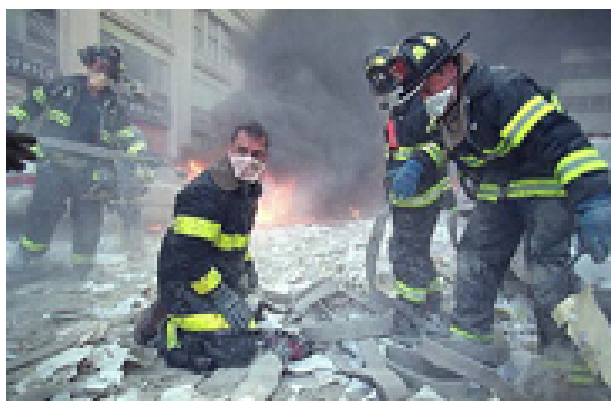
Il Vigile del Fuoco nell'espletare la sua professione ha bisogno soprattutto di conoscenze, esperienze, preparazione quotidiana; deve saper gestire sia piccoli interventi che maxi-emergenze, rapportandosi con la popolazione e con "soccorritori" e personale appartenente anche ad altri Enti.

Spesso opera in situazioni gravi che coinvolgono persone, anziani, bambini e tutti i giorni impara come affrontare la sofferenza delle vittime, dei parenti, dei colleghi; senza dover perdere il *self-control* per non diventare vittima a sua volta.

Non per questo deve sentirsi invulnerabile ed invincibile, anzi deve imparare ad avere la consapevolezza che tutto può accadere, che gli incidenti succedono e che la realtà cambia e ci chiede adattamenti per potere mantenere la nostra integrità psicofisica e per continuare ad essere utili agli altri.



Certo ci aiuta il ruolo che interpretiamo nella nostra società, i compiti assegnatici, l'immagine che gli altri hanno di noi: ma bisogna sempre mantenere i piedi per terra ed avere grande umiltà per non perdersi.



**“..sempre più frequentemente i Vigili del Fuoco e in generale gli operatori del soccorso civile sono protagonisti di interventi critici e drammatici. È, quindi, indispensabile riflettere sui vari aspetti che caratterizzano il soccorso e non da ultimo la questione della tutela psicologica dell'operatore, più volte sottoposto a molteplici fonti di stress durante la sua attività”.**

**Comandante Ing. D'Ambrosio** (oggi Direttore Regionale della Lombardia)

Con queste parole si aprirono i lavori della prima iniziativa legata al supporto psicologico tenutasi al Comando di Milano il 27/02/03 e ancor oggi motivano coloro che proseguono sulla strada intrapresa in quella occasione nei confronti di chi con professionalità e dedizione veglia sulla incolumità di tutti.

Il vigile del fuoco è chiamato, purtroppo frequentemente, ad inattesi sforzi psico-fisici, raramente seguiti da una fase di “raffreddamento” in grado di far recuperare le risorse personali; col risultato che gli operatori attingono in continuazione alle loro risorse psico-fisiche, spesso dirottando energie già impegnate su altri fronti. Il risultato è il rischio continuo di ricadute negative sulla consueta vita sociale ed emotiva del soccorritore, senza tenere conto che in alcuni momenti della sua vita può essere più vulnerabile.

Invece una delle resistenze da superare è quella immagine spesso stereotipata del Vigile del Fuoco che affronta eventi ed emergenze, avvalendosi sempre di un carattere forte, temperato ad ogni evenienza.



Il convegno intitolato “ Il Supporto Psicologico al Vigile del Fuoco nell’emergenza” ha facilitato un iniziale contatto con argomenti quali:

- la conoscenza dei segnali di stress conseguenti a situazioni critiche;
- la conoscenza e l’utilizzo delle varie tecniche di base per la gestione dello stress individuale e di gruppo;
- la conoscenza della metodica della decompressione, del defusing, del debriefing con le rispettive caratteristiche e finalità;

L’intento fu quello di inserire all’interno delle conoscenze di base di ciascun operatore alcune delle tematiche trattate ed allo stesso tempo di avviare un eventuale iter-formativo/informativo rivolto al Vigile del Fuoco.

Facendo seguito al Convegno, il Comando di Milano promosse ed organizzò nelle date del 8-9 Aprile 2003 un Corso formativo volto a trasmettere ad alcuni Vigili del Fuoco delle competenze in grado di:

- riconoscere e gestire le varie reazioni di stress quali messaggi naturali del corpo e della mente;
- condividere e presentare ai colleghi dei rispettivi turni le notizie raccolte durante il corso per favorire un'istruzione/immunizzazione prima dell'evento (Primo obiettivo);
- offrire un primo sostegno psicologico durante e dopo eventi critici attraverso l'acquisizione e la messa in pratica della tecniche di smobilitazione e di defusing (Secondo obiettivo).

### **Primo obiettivo**

Gli aspetti psicologici che facilitano la relazione e quindi il supporto psicologico tra pari sono legati alla capacità di immedesimazione con il collega, di empatia nel senso di condivisione dell'esperienza, per accrescere l'abilità di partecipare al vissuto dell'altro ma senza viverne il disagio.

Grazie alla presenza di un vigile del fuoco volontario Dott. in Psicologia Davide SCOTTI, fu avviato un percorso di supervisione ai partecipanti del corso tenutosi l'8 e 9 aprile 2003, con l'obiettivo di costruire il momento della restituzione a tutti i colleghi del turno, sia dal punto di vista contenutistico con l'organizzazione e l'assegnazione degli argomenti principali e, sia dal punto di vista psicologico con un lavoro di accrescimento dell'autostima e del proprio senso di auto-efficacia e quindi auto-protezione



Nei diversi incontri si pose particolare attenzione al mantenimento in memoria dei propri successi lavorativi e di vita e, alla condivisione anche degli errori professionali quali parte di un insieme ben più vasto di risultati positivi.

Il rafforzamento dell'autostima e dell'auto-efficacia tra i partecipanti ha favorito il racconto delle informazioni attraverso la loro esperienza, i loro vissuti e le loro difficoltà legittimando in ogni vigile operativo l'importanza del lavoro sul supporto psicologico ai VV.F.

Il risultato fu un momento estremamente importante ed interessante poiché vide, non solo la condivisione di nuove informazioni dai partecipanti al corso ai colleghi, ma anche una narrazione delle esperienze e dei vissuti tra gli stessi Vigili del Fuoco.

Noi del G.S.P. ci siamo ricordati dei primi anni di servizio, dove verso sera, in "terrazza Martini" (un balconcino sito al terzo piano, della sede centrale vv.f. Milano, vicino al bar) "i vecchi capi squadra e capi reparto davano il via alle "storie intorno al fuoco".

Loro si divertivano, si sottevano, si rattristavano, condividevano la soddisfazione di essere lì a raccontarsela dopo così tanti e rischiosi interventi.

Alcuni di loro erano nostri istruttori professionali, ma mai come in quel momento pendevamo dalle loro labbra, bevendo ogni goccia di quel sapere: in quel momento gli istruttori lasciavano il posto ai maestri.

Durante la fase della "restituzione", vi furono anche momenti difficili, alcuni colleghi sembravano quasi ostili a chi invece mostrava curiosità ed interesse, probabilmente non percepivano la possibilità di fare prevenzione, attraverso un'opera di informazione e di sensibilizzazione.

Dicevano che non dovevamo fare gli psicologi, meglio ancora gli strizza cervelli; che da Noi non c'era bisogno di trattare simili argomenti perché: "chi fa' questo lavoro o vi è tagliato o non lo fa'".

Una frase troppo simile a quella che ci dicevano trenta anni fa i nostri "vecchi" quando noi giovani vigili mettevamo l'autorespiratore sugli interventi: "non serve, perdi tempo, fazzoletto in bocca e via".

Oggi usiamo sempre l'autorespiratore in ambiente ostile alla naturale respirazione e, come prescrive il D.Lgs 626/94 ne insegniamo il corretto utilizzo alle squadre di emergenza aziendale di medio ed alto rischio.



## **Secondo obiettivo**

L'esercitazione prevista per il 29/06/03 in cui fu simulato un evento critico all'interno della Metropolitana di Milano rappresentò un'occasione straordinaria per ricercare ed attuare strategie ed interventi di primo sostegno psicologico ai Vigili del Fuoco durante e dopo l'intervento di soccorso.

Nella parte finale dell'esercitazione si pianificò un momento di decompressione in cui ogni gruppo si riunì in una zona tranquilla, spesso vicino ai propri mezzi di soccorso, e un collega, appartenente o meno alla squadra, ricordò le normali reazioni psico-fisiologiche allo stress.

L'aspetto fondamentale fu favorire la circolazione delle informazioni piuttosto che una loro discussione che invece venne offerta a tutta la squadra una volta ritornati in sede nel caso in cui qualche suo membro ne avesse avvertito il bisogno.

Il lavoro sul supporto psicologico ha poi trovato un'ulteriore espressione nella disponibilità che il Dipartimento VVF ha dato nei confronti di due laureandi, oggi laureati, che hanno svolto un'attività di ricerca nel campo della comunicazione in emergenza tra il soccorritore e la vittima e un'altra nel campo dell'emotività del soccorritore durante e in seguito all'intervento.

### **Esercitazione a Varese-Malpensa**

Un'altra esercitazione, questa volta di livello regionale denominata "Malpensa 2004" diede una nuova occasione per compiere un ulteriore passo in avanti nel supporto psicologico al Vigile del Fuoco in intervento.

L'obiettivo questa volta fu quello di:

- attivare ed organizzare un'area di decompressione con l'utilizzo del carro viveri e di una tenda in grado di offrire uno spazio riservato e riparato al personale;
- con l'aiuto dei Vigili del Fuoco precedentemente addestrati, pianificare all'interno dell'area di decompressione un momento di distacco dall'attività di soccorso per coloro che concludevano l'intervento;
- attivare un numero gratuito riservato ai familiari dei Vigili del Fuoco in grado di fornire notizie corrette ed aggiornate e raccogliere eventuali comunicazioni.

I partecipanti al Corso formativo hanno proseguito nella loro attività di sostegno mantenendo viva l'informazione circa le normali reazioni psico-fisiologiche allo stress e offrendo la loro disponibilità ad un ascolto empatico e spontaneo dei colleghi.

L'esperienza successiva è maturata principalmente tra il personale di Milano che nel Settore Emergenza porta a termine annualmente circa 31.000 interventi.

Alcuni degli appartenenti al G.S.P. opera tuttora in distaccamenti cittadini che toccano punte di cinquemila interventi l'anno.

Abbiamo resa utile l'esperienza acquisita in più di 25 anni di servizio, adattandola alle nuove esigenze.

Per esempio: notavamo che la fase chiamata *smobilitazione* era simile a quello che abbiamo sempre visto attuare, magari in modo soggettivo a secondo della sensibilità del capo squadra, magari mentre si rientrava in sede o mentre si beveva qualcosa dopo l'intervento.

Il defusing, che vuol dire parliamone, non è una novità, poiché ai vigili del fuoco non è mai mancata la parola.

Inoltre il “carro viveri di conforto” al Comando di Milano non è mai mancato negli eventi più tosti, dove il personale appariva maggiormente provato dalla durata dell’intervento. Oggi sappiamo che si può chiamare *aerea di decompressione/recupero*.

Solitamente tra vigili del fuoco si instaura una solidarietà dovuta alla condivisione delle stesse paure ed esperienze e quindi si favorisce l’apertura al dialogo e la complicità.

Tutto questo però non faceva parte di procedure d’intervento e perciò avveniva a fasi alterne, non sempre, quindi, abbiamo cercato innanzi tutto di imporci una sequenza condivisa da tutti :

1. **decompressione** :da organizzare sul posto, in un luogo vicino all’evento, ma in sicurezza dove si è autorizzati anche a togliersi i D.P.I. e rilassarsi bevendo qualcosa, mangiando un dolce, un biscotto, potendo parlare liberamente di quello che si vuole.
2. **Smobilizzazione**: una comunicazione unidirezionale, fatta dal capo squadra, che contenga comprensione per il lavoro fatto e lo sforzo sostenuto, includendo alcune indicazioni di attenzione al proprio benessere.
3. **Defusing** : un appuntamento stabilito a poche ore dall’evento(24/48 ore) in cui si parlerà di tutto quello che riguarda l’intervento e gli stessi operatori del soccorso.

Dei Trenta vigili del fuoco che colsero quella opportunità, oggi undici di loro compongono il “Gruppo di Supporto Psicologico tra Colleghi” nell’emergenza , essi prestano servizio al Comando provinciale di Milano ed alla Direzione Regionale VV.F. Lombardia.

In 3 anni di lavoro sul territorio Lombardo, il “**gruppo di “supporto psicologico tra colleghi”**”, ha strutturato un modello di intervento come **gruppo di auto-aiuto** (self-help).

Abbiamo appreso e fatto nostro il significato originale dell'antica parola greca *Therapeia*, che non si riferisce alla malattia fisico-biologica, come avviene invece per il termine moderno di "terapia" ma indica il prendersi cura, ovvero l'essere al servizio (di qualcuno).

Inoltre Il verbo greco *therapeuo* tradotto significa *servire e può indicare: curo, sono servo, mi occupo, riguardo, rivolgo i pensieri, venero, assecondo, formo*

*Therapeutes* é il *servitore, l'assistente, l'attendente*.

Insomma: *Therapeia* è prendersi cura della esistenza e della condizione umana della persona.

Consci di non essere né psicologi né psichiatri, abbiamo compreso che **Insieme è più facile**.



## “Gruppo Supporto Psicologico tra Colleghi”

QUALIFICA	NOME	COGNOME	CONOSCENZE INCARICHI	TURNO	SEDE DI SERVIZIO
VP	Fabio	SARTIRANA	Vig. Permanente – SAF 1B – NBCR - BLSO	A	CENTRALE
CSQ	Fabrizio	FOSSATI	Referente Direzione Regionale e Istruttore T.P.S.S.	D	CENTRALE
CSQ	Vittorio	FIORDELMONDO	Capo turno distaccamento	B	DISTACCAMENTO SARDEGNA
CSQ	Giancarlo	GASPARI	Capo turno distaccamento	C	DISTACCAMENTO - CUOCO
CSQ	Angelo	RE	Capo turno distaccamento	C	DISTACCAMENTO MARCELLO
CSQ	Fausto	BERTELE'	Massoterapista	C	CENTRALE
CSQ	Angelo	FIorentINO	Massoterapia, infermiere	D	DIREZIONE REGIONALE LOMARDIA
CSQ	Giuliano	SANTAGATA	Capo Autorimessa	D	CENTRALE
CSQ	Michele	SIVIGLIA	Coordinatore e Capo ispezione turno	D	CENTRALE
VD	Davide	SCOTTI	Psicologo-psicoterapeuta		LIBERO PROFESSIONISTA
I.A.E	Vincenzo	IRACE	Resp. Reg. Nuclei Speciali Dott. FISIOTERAPIA Corsi di debriefing e negoziazione eventi critici	G	DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA

Occorre sottolineare ulteriormente che **tutte le attività** sono state **attivate e condotte dagli stessi vigili del fuoco operativi** questo per ribadire come si tenda a dare una risposta immediata al problema del singolo o della squadra/e impegnate su interventi di soccorso alla popolazione con rischio d'impatto critico.

Il gruppo consente una comunicazione sana ed efficace, circolare, democratica, accoglimento di opinioni diverse ed arricchenti, con possibilità di espressione istintiva ed emozionale autentica.

In breve, possiamo dire che il gruppo di supporto psicologico tra colleghi nell'emergenza, può essere inteso come un mezzo con cui comunicare e condividere con la squadra d'intervento le proprie impressioni sull'accaduto, facendolo diventare un **momento d'incontro** tra persone che vivono lo stesso disagio

- Non è un circolo di malati che si piangono addosso.
- Non è un modo per dire: "Mal comune, mezzo gaudio"

Stiamo parlando, chiaramente, d'informazione corretta, sana, che non crei inutili allarmismi, che sia semplice ed intuitiva da apprendere, ma che sia in grado di fornire elementi sufficienti per un intervento precoce al fine di evitare il rischio, da non sottovalutare, che il protrarsi del disagio, oltre ad aumentare i costi sociali in modo notevole, finisca con l'indurre la persona a intraprendere percorsi pericolosi e soprattutto solitari.

**Fin dall'inizio siamo stati** animati da quattro intenti:

- fornire **informazioni** utili ai colleghi VV.F per offrire loro gli **strumenti** per affrontare meglio il proprio disagio aumentando *l'auto-protezione*
- **far conoscere** il modello dell'**auto-aiuto**, che può essere applicato laddove il disagio emozionale, le incertezze e il disorientamento che si provano dopo una maxi-emergenza, se condivisi, diventano meno intensi e cambiano il proprio significato.
- **invitare** tutti i colleghi che spesso vivono le stesse situazioni ed eventi critici, ad **unirsi a noi**, come "simili", e iniziare un nuovo modo con cui affrontare insieme (apprensione e preoccupazioni ingiustificate, sensazione di pericolo, difficoltà di concentrarsi e di ricordare, sensazione di testa confusa, isolamento) ciò che può scaturire o disturbarci dopo un intervento di soccorso tecnico urgente.
- Trasformare ciò che è impedimento o evitamento, in ricerca, acquisizione di nuovi punti di vista e nuove possibilità di risoluzione.

Il rischio maggiore è pensare di essere onnipotenti, estranei e "superiori" alle cose di cui si ha paura, questo modello è spesso confuso da ideali come la forza di carattere, il perfezionismo morale, l'oblazione sacrificale, l'efficienza lavorativa ecc.

**Il Vigile del Fuoco operativo deve essere consapevole dei rischi che corre e deve sapersene difendere. In che modo?**

**Egli deve sorvegliarsi e mettersi in allarme non appena avverte o gli vengono riferite anomalie al suo abituale comportamento.**

Quindi: non dovrà correre alla "normalizzazione" di essi (non dovrà "far finta di niente"), ma al contrario **cercare aiuto**.

**La fase dell'accoglienza:** Grazie ad una buona dose di empatia, che consente di condividere e comprendere chi è stato impegnato in un intervento "importante" dove è prioritario far capire che chi ascolta, è una persona che conosce e condivide le stesse emozioni/sofferenze e con la quale si può parlare liberamente, senza la paura di giudizi e consigli spiccioli.

L'occasione di sperimentare quanto appreso teoricamente è stata data al "Gruppo" da importanti esercitazioni-simulazioni a livello provinciale e regionale riguardanti maxi-emergenze in metropolitana milanese ed aeroporto internazionale di Malpensa, dopo sono arrivate le esperienze vere, dirette.

**2005 incidente stradale tra un autopompa del distaccamento Vigili Volontari di Inveruno (MI) e un camion: morti gli autisti, ferito il capo squadra, il restante personale e quello della 2a Autopompa sopraggiunta persi nello sconforto più profondo, irreali e non più operativi nè per se stessi nè per gli altri.**

Al distacco scene di disorientamento, non vi erano più riferimenti certi ed inoltre la moglie del collega morto veniva a sapere da qualche irresponsabile che c'era un incidente che aveva coinvolto i vigili del fuoco

**2005 due mesi dopo a Brescia un vigile del fuoco, fuori servizio**, si addestrava con amici in tecniche SAF (Speleo-Alpine-Fluviali) e cadeva dalla parete. Una squadra di vigili del fuoco di Brescia interveniva raccogliendo disanime il collega.

**2006 Milano via Lomellina: un edificio di civile abitazione** viene sventrato da uno scoppio per fuga gas, tre morti tra cui un bambino nipote di un vigile volontario del comando di Milano.

In questi tre episodi è stato utile l'attenzione mostrata dai componenti del Gruppo di Supporto Psicologico tra colleghi.

Oggi se dovessimo dare un parere su questo gruppo potremmo solo dire che è stato iniziato un impegno importante enorme, anche rischioso, che undici persone hanno sostenuto praticamente da soli. Hanno adattato alle proprie esigenze un metodo per raggiungere i colleghi usando le parole giuste, l'atteggiamento corretto, in divisa magari ancora sporca per l'intervento.

Un metodo semplice, facile da applicare ma non banale.

**..e nel futuro.**

È interessante chiedersi:

- è possibile immaginare di poter dare aiuto, proprio mentre ne hai bisogno?
- È possibile attivarsi, insieme ad altre persone, per recuperare il proprio benessere?
- La prevenzione: un'utopia?

Firmato

Il gruppo di supporto psicologico tra colleghi