

Verona, 28-29 settembre 2015

La gestione dello stress dei soccorritori



**PSICOLOGIA DI CENTRALE:
Tra i legami di solidarietà e le mille
porosità dell'esistenza**

DOTT.SSA GIORGIA CANNIZZARO

Psicologa-Psicoterapeuta

Servizio Elisoccorso Regione Marche

Psicologia di Centrale

C.O 118 Ancona-Soccorso

Il mondo psi cerca di infiltrarsi nel mondo medico e infermieristico che sembra più refrattario e diffidente.

Ma la buona "cura" esige tale integrazione.

Psicologia di Centrale

L'emergenza si configurò subito come un mondo ANOMALO, a PARTE.

Ma non eravamo noi psicologi a convincere i medici che nel loro reparto occorreva uno psicologo? E come era questa storia?

Psicologia di Centrale

(...)parlava di alcune situazioni difficili per i suoi infermieri, i soccorritori (...) raccontava di eventi drammatici con cui il suo personale quotidianamente faceva i conti(...).

Psicologia di Centrale

La formazione al principio consiste nel conoscere, nel comprendere, nel decifrare la realtà che si tenterà di modificare o nella quale si inseriranno delle variabili.

Psicologia di Centrale

Il momento iniziale della formazione deve essere dunque un momento discreto, non operativo ma di osservazione.

Psicologia di Centrale

Il 118 necessita di un percorso formativo duplice:

- 1. Un percorso formativo continuativo (che non si attivi solo nel post-evento critico).**
- 2. Una attività di sostegno sistematica e una attività di sostegno rapido che si attivi nel post-evento critico.**

Psicologia di Centrale

Il mio bagaglio:

- 1. FORMAZIONE TEORICA** (psicologia, analisi, psicologia area critica)
- 2. FORMAZIONE PRATICA** (tante, tantissime ore dentro l'ospedale)
- 3. SUPERVISIONI**
- 4. MOLTA VELLEITA', UN PIZZICO DI UMILTA' E UNA DISCRETA DOSE DI CORAGGIO**
- 5. AVERE BUONI I CINQUE SENSI**
- 6. ESSERE "POLIGLOTTA"**
- 7. AVERE PASSIONE**
- 8. DESIDERARE CHE LE COSE VADANO BENE**

Il loro bagaglio:

1.SOFFERENZA

2.CORAGGIO

3.UMILTA'

4.MODERNITA'

5.VOGLIA DI CRESCERE E DI STARE MEGLIO

6.AVERE PASSIONE

7.DESIDERARE CHE LE COSE VADANO BENE

Psicologia di Centrale

1. Un percorso formativo continuativo

- **Incontri di gruppo mensili su tematiche riguardanti la psicologia in emergenza;**
- **Riascolto di gruppo delle chiamate di emergenza e discussione;**

Psicologia di Centrale

- 1. Gli incontri di gruppo hanno come finalità**
 - Abituare il gruppo al lavoro di equipe (consapevolezza, responsabilità, tolleranza, schemi di gioco condivisi).**
 - Preparare l'operatore a proteggere la sua salute psicologica e la salute psicologica del paziente (oltre che quella fisica).**

Uno spazio vero, in cui abbiamo avuto la possibilità di conoscerci, di informarci, di accrescere la nostra sensibilità e di essere tolleranti verso i conflitti, le ansie e le frustrazioni NOSTRE E DEI NOSTRI PAZIENTI.

Psicologia di Centrale

- **Nel riascolto di gruppo delle chiamate di emergenza si analizza in gruppo la modalità di risposta del singolo operatore all'utente in situazioni critiche. Si discute sul corretto approccio comunicativo a quella chiamata, si analizzano le tecniche di psicologia della comunicazione messe o non messe in pratica, le difficoltà e si cerca insieme di correggere eventuali stili comunicativi disfunzionali.**

2. Una attività di sostegno sistematica e una attività di sostegno che si attivi nel post-evento critico:

- **colloqui individuali mensili con gli operatori che lo richiedono;**
- **debriefing e defusing di gruppo.**

I colloqui con il personale non hanno finalità diagnostica né psicoterapeutica, la loro finalità è di dare un ordine simbolico ad un eccesso di "reale". Sono degli spazi di parola in cui il soggetto è spinto a ritrovare un senso là dove ha scorto un vuoto.

Psicologia di Centrale

Lo spazio dei colloqui è anche usato per affrontare con l'operatore la delicata e scottante tematica della risposta telefonica attraverso l'attività di riascolto delle chiamate.

Psicologia di Centrale

Si verifica, attraverso questa attività che ci sia una corretta risposta dell'utente dal punto di vista relazionale, si verifica che l'operatore metta in pratica ciò che ha appreso durante la formazione in ambito psicologico, si correggono eventuali stili comunicativi disfunzionali e si monitorizza la salute psicologica dell'operatore.

Psicologia di Centrale

- 1. Purtroppo l'istituzione non sempre ha compreso appieno i rischi per la salute psicologica insiti nel lavoro del soccorritore,**
- 2. Non tutti gli infermieri hanno deciso di partecipare a questo tipo di formazione. Questo, a volte, ha aumentato la disomogeneità tra i componenti del gruppo nella pratica lavorativa (modalità di risposta alla chiamata, stile relazionale e comunicativo con l'utente ecc.).**

3. L'emergenza va veloce mentre la psicologia va lenta ...

Dove incontrarsi dunque?

Psicologia di Centrale

- 4. Ci sono delle difficoltà metodologiche legate al contesto.**
- 5. “Non è sempre facile avere una psicologa tra i piedi che ti dice che stai sbagliando”.**
- 6. “Lo psicologo non risolve tutto e non guarisce ogni ferita”.**
- 7. Poi è arrivata lei con tutto il suo lavoro, come se altro da fare non ci fosse..**

- I soccorritori si sono sentiti riconosciuti e rispettati perché finalmente la tutela della salute psicologica è diventata importante quanto quella fisica.**
- I soccorritori si sono sentiti compresi perché finalmente qualcuno ha dimostrato di capire le difficoltà che ci sono per chi lavora in emergenza.**
- I soccorritori hanno a disposizione uno "spazio di parola", un luogo tutto loro che possa contenere ciò che non vogliono portarsi a casa ... «la scimmia»**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

COS'E' LA SCIMMIA????

E' il dolore dei curanti, una sofferenza esistenziale, lenta e progressiva, che nasce dal continuo ed incessante contatto con il dolore degli altri.

E' il dolore della realtà della morte, della consapevolezza vera che tutto ciò che c'era all'improvviso e tragicamente potrebbe non esserci più.

Ma questa è un'altra storia..

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Allo stato attuale tutte le nostre attività proseguono, si sono evolute e perfezionate grazie alla crescita professionale e personale di tutti..

Il ruolo dello psicologo è al momento riconosciuto come un patrimonio prezioso e la sua presenza è sentita come naturale e funzionale.

Psicologia di Centrale

La sua competenza è al momento utilizzata (oltre che per tutte quelle attività che sono state già elencate) per attività importanti come:

lo studio e la progettazione di un protocollo IPA (istruzioni pre-arrivo) che possa rispondere alle esigenze dei 118 della Regione Marche.

lo studio e la progettazione dell' EMD (emergency medical dispatch) da condividere in ambito nazionale secondo i suggerimenti offerti dalla Società Italiana Sistema di Emergenza 118 (SIS 118).

Psicologia di Centrale

Lo psicologo dell'emergenza non lavora in solitudine ma si relaziona e si coordina SEMPRE con altre figure.

Lo psicologo dell'emergenza non deve MAI spogliarsi dei panni dello psicologo classico per entrare in una dimensione più operativa.

Lo psicologo dell'emergenza deve sapersi adattare al contesto ma operare sempre nella coerenza tra teoria e tecnica (la sua teoria, la sua tecnica).

Psicologia di Centrale

Mi sono trovata a lavorare in un posto che non mi assomigliava per niente, con gente che se l'era dovuta cavare sempre da sola.

Mi hanno insegnato tutto quello che so sull'emergenza, che non si impara certo dai libri.

A volte ho avuto paura di perdermi nei loro sguardi, nei loro racconti.

A volte mi ci sono persa.

Ma poi insieme abbiamo continuato il nostro lavoro...tra i legami di solidarietà e le mille porosità dell'esistenza.

Psicologia di Centrale



Psicologia di Centrale



Esperienze



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

**Vidi i visi delle colleghe smontanti
dalla notte (...)**

**Dai loro volti stravolti notavo
dolore ed angoscia per l'atrocità a
cui indirettamente avevano
assistito ...**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

**La morte dei bambini e dei giovani,
la morte ingiusta, la morte
inattesa, l'omicidio, il suicidio,
l'infanticidio, l'omicidio tra coniugi,
l'abuso sui bambini e sugli adulti ...**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Il dolore

La sofferenza

La solitudine

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Della sofferenza psicologica degli operatori chi ne parla?

Chi se ne occupa?

A chi interessa?

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

A casa nostra queste cose non le vogliono sentire, non le possiamo dire ...

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dove vanno a finire tutte le scene drammatiche che abbiamo visto e sentito?

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Pensieri.

**Pensieri insanguinati che ricordano
di dolori, di vite spezzate, di grandi
scommesse ...**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



L'evento critico è improvviso e inatteso può travolgerci e farci perdere la sensazione di controllo ...

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

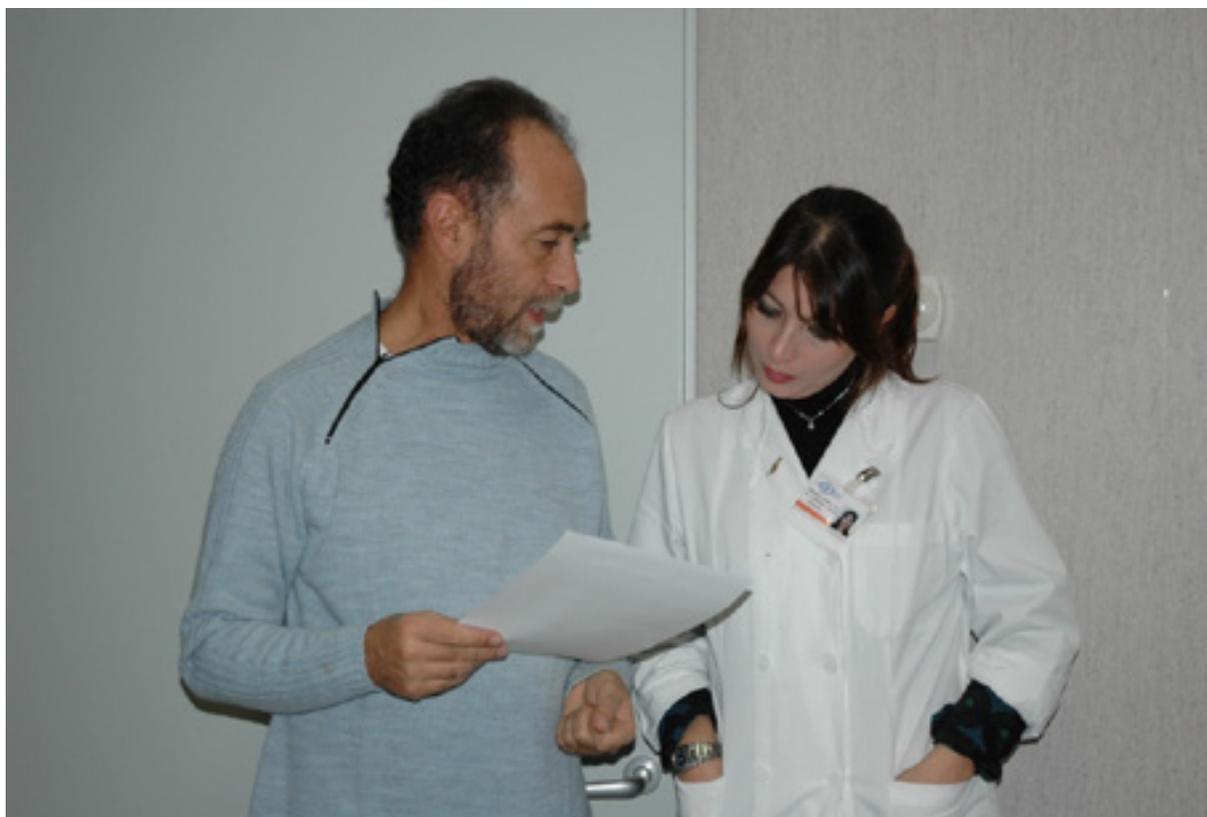
La dottoressa ci dice che quel dolore e quelle morti ci fanno male perché sono il nostro dolore, la nostra morte con cui quotidianamente dobbiamo confrontarci ...

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



**Il Direttore della
Centrale, medico
attento e non
burocrate annoiato,
ha lottato con me e
più di me perché una
cultura dell'aiuto a chi
aiuta possa
cominciare a
circolare.**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Come sta?

Allontanamento dei curiosi.

**Abbiamo fatto tutto quello che
umanamente scientificamente e
tecnicamente noi potevamo fare.**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

**Non abbiamo poteri soprannaturali
di resuscitazione ...**

Silenzio,

frustrazione,

accettazione della realtà.

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

**Il tempo, lo spazio, non esistevano
più: era come se in quella smart ci
fossi io ...**

Io la spettatrice.

Io la vittima.

**Entrambe legate da uno strano
scherzo del destino ...**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

**Ho messo tutta me stessa in gioco
in un soccorso.**

**Anche quella parte di me che
finora era rimasta come avvolta**

in un velo di immortalità ...

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

**Insieme abbiamo vissuto momenti
di stanchezza ed esaltazione,
di gioia e di delusione,
di felicità e di dispiacere.**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Muovetevi, correte!

Quale è la via?

Eh non la so la via ...

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



**Ma sempre in ogni momento
abbiamo trovato le motivazioni per
continuare ...**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Fin lì c'era stato poco spazio per elaborare le proprie emozioni.

E i conti si fanno dopo, dopo che si è pensato alle vittime.

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Come in ogni debriefing che si rispetti, si inizia dai fatti, ma di oggettività ce n'è ben poca, la parola scelta, il tono di voce, la postura, tutto la tradisce, impregnandola invece di sensazioni, pensieri, emozioni ...

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Tutto scorre, si va avanti, non c'è tempo!

Voglio fermarmi, voglio fermare, voglio bloccare.

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Ogni giorno persone che chiedono aiuto.

Persone che danno aiuto.

Dietro ogni ruolo una persona.

Dietro ogni persona una storia.

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

**E allora che quei pensieri
insanguinati che ricordano di
grandi dolori diventino parole.**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

**Parole dai toni non omogenei che
narrano dell'avventura che
attraversiamo.**

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Non si tratta di colmare, né di riempire, né di rispondere.

Si tratta solo di incontrarsi in un incontro autentico grazie ad un atto individuale e parlare.

Tutto qui.

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Persone coraggiose ...



Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Dedicato ai soccorritori



Dott.ssa Giorgia Cannizzaro
giorgia.ca@libero.it

Il Progetto formativo in ambito psicologico della C. O. 118 Ancona Soccorso

Delitti in materia di violazione del diritto d'autore (Art. 25-novies, D.Lgs. n. 231/2001) [articolo aggiunto dalla L. n. 99/2009]

- Messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art. 171, legge n.633/1941 comma 1 lett. a) bis)
- Reati di cui al punto precedente commessi su opere altrui non destinate alla pubblicazione qualora ne risulti offeso l'onore o la reputazione (art. 171, legge n.633/1941 comma 3)
- Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 1)
- Riproduzione, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 2)
- Abusiva duplicazione, riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, in tutto o in parte, di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio di dischi, nastri o supporti analoghi o ogni altro supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive assimilate o sequenze di immagini in movimento; opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, musicali o drammatico musicali, multimediali, anche se inserite in opere collettive o composite o banche dati; riproduzione, duplicazione, trasmissione o diffusione abusiva, vendita o commercio, cessione a qualsiasi titolo o importazione abusiva di oltre cinquanta copie o esemplari di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi; immissione in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta dal diritto d'autore, o parte di essa (art. 171-ter legge n.633/1941)
- Mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione (art. 171-septies legge n.633/1941)
- Fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, modifica, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato effettuate via etere, via satellite, via cavo, in forma sia analogica sia digitale (art. 171-octies legge n.633/1941).

Torna all'inizio