



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA
FACOLTA' DI PSICOLOGIA

PRESENTAZIONE DELLA TESI DI LAUREA

LAVORO EMOZIONALE E CONTESTI DI EMERGENZA
UNA RICERCA CON VOLONTARI DELLA PROTEZIONE CIVILE
DURANTE IL TERREMOTO D' ABRUZZO

Studente: Dott. Magrin Emanuele
Relatore: Prof. Zamperini Adriano

Questa presentazione vuole essere un breve riassunto dei principali argomenti e risultati esposti nella mia tesi di laurea in Psicologia clinico-dinamica, discussa a ottobre 2011, con la speranza che le conclusioni possano essere di un qualche aiuto a chi svolge, saltuariamente o quotidianamente, attività legate al Volontariato di Protezione Civile.

Colgo l'occasione per ringraziare tutti i volontari, i gruppi di Protezione Civile e gli enti che hanno collaborato alla raccolta dei dati per la presente ricerca.

Per gli eventuali interessati, l'intera opera è disponibile in formato PDF.

Dott. Magrin Emanuele

INDICE

<i>Presentazione</i>	<i>3</i>
<i>Dalla sindrome da burnout al lavoro emozionale: un cambiamento di prospettiva</i>	<i>4</i>
<i>Il contesto di ricerca: "Emergenza Abruzzo 2009"</i>	<i>5</i>
<i>I risultati della ricerca</i>	<i>6</i>
<i>Conclusioni</i>	<i>9</i>
<i>Bibliografia</i>	<i>11</i>

Presentazione

Il volontariato costituisce una possibile risposta nei confronti della tendenza, propria delle società occidentali, mirante a potenziare e sviluppare le risorse individuali a discapito del bisogno di relazionalità e di solidarietà, tendenza riscontrabile nel comune atteggiamento di fronte alle difficoltà del prossimo, sia in situazioni di emergenza che di fronte alle necessità quotidiane.

I disastri naturali hanno fatto balzare all'onore delle cronache le attività di volontariato, spesso messo in secondo piano e quasi dimenticato in "tempo di pace". Eventi come il terremoto dell'Aquila del 2009, o l'alluvione in Veneto del 2010, hanno infatti portato i quotidiani e ogni rotocalco a mettere in luce come solo grazie all'opera dei volontari si sia potuto far fronte alle calamità, attraverso una grande mobilitazione di persone che hanno messo a disposizione il proprio tempo e le proprie risorse.

Gli stessi eventi calamitosi hanno inoltre fatto riscoprire a tutti la presenza della *protezione civile* come organizzazione fondamentale nella fase dei soccorsi e del post-emergenza.

Ci si può quindi domandare perché in una società come la nostra a prevalente sfondo individualista così tante persone abbiano sentito l'esigenza di intervenire a favore dell'altro. A tal proposito, la ricerca in psicologia si è occupata degli aspetti motivazionali, distinguendoli da subito in "razionali" e "irrazionali", rimanendo tuttavia sempre in un'ottica individualista, e considerando quindi il volontario alla stregua o di un "homo economicus" che cerca di massimizzare il proprio tornaconto, o di una persona che necessita di soddisfare il proprio bisogno interiore di sentirsi efficace. Alcuni si sono spinti fino alla ricerca della dimostrazione di rassicuranti tratti altruistici che porterebbero alcuni a diventare volontari, dipingendo questi "buoni samaritani" come eroi quasi alieni, dimenticandosi che sono prima di tutto persone. Studi, questi ultimi, dalla validità molto discutibile.

I volontari si pongono invece in relazione con le vittime, tra di loro, e con le relative organizzazioni, e può essere spesso quindi inopportuno effettuare ricerche soffermandosi solamente sugli aspetti individuali. *Le relazioni* intessute durante le attività e le dinamiche in esse presenti, assieme agli episodi positivi o negativi possono, comportando un ampio repertorio emotivo, avere importanti ripercussioni riguardo benessere e salute, arrivando a condizionare in alcuni casi le successive scelte di vita.

Le emozioni legate infatti alla sensazione di autoefficacia o di impotenza di fronte alle difficoltà dell'altro, al riconoscimento o meno del proprio ruolo sociale, e al continuo confronto con istituzioni e propri pari, richiedono dunque *adeguate capacità di management* da parte dei volontari, capacità che dovrebbero essere incluse in quel bagaglio di competenze che si acquisisce con la formazione, sia teorica che sul campo.

Gli aspetti legati al lavoro emozionale sono invece spesso *sottovalutati* sia dalle organizzazioni che si occupano di volontariato che dai volontari stessi. La stessa letteratura scientifica ha dato finora poca importanza a queste dinamiche nel campo del volontariato, non considerando l'importanza del ruolo che invece esse rivestono per riuscire a comprendere i fattori che influenzano il benessere al fine di migliorarli. In particolare non risultano presenti ricerche in tal senso nel campo della protezione civile, che potrebbe invece trarre vantaggio da tale contributo da parte della psicologia.

Questo lavoro si pone come obiettivo l'essere un primo tentativo di indagine sugli aspetti del lavoro emozionale dei volontari di protezione civile, il cui apporto mira ad iniziare a colmare questo gap nella letteratura psicologica e ad essere d'aiuto a chi si occupa quotidianamente, per lavoro o per passione, di volontariato.

Dalla sindrome da burnout al lavoro emozionale: un cambiamento di prospettiva

Uno dei rischi principali che un operatore del settore assistenziale, volontario o meno che sia, può incontrare è costituito dalla **sindrome da burnout**, che avviene in conseguenza a un mancato adattamento tra la persona e le richieste della propria professione. Il burnout può determinare atteggiamenti improntati al cinismo, depersonalizzazione, sentimenti di mancanza di autoefficacia e di ridotta realizzazione, difficoltà psicologiche quali depressione e comportamenti a rischio, e reazioni individuali quali l'abbandono della professione.

La letteratura ha posto in evidenza come uno dei fattori principali che può contribuire a una situazione di burnout può essere la difficoltà di regolazione emozionale, causata da una dissonanza tra le emozioni esperite di fronte alle situazioni incontrate e le norme sociali, che prevedono non solo comportamenti appropriati o fuori luogo, ma anche una serie di norme relative alle emozioni "corrette" nei diversi contesti.

L'emozione può infatti essere intesa, secondo il paradigma costruzionista, come il risultato di una costruzione sociale, determinata cioè da "un ruolo sociale" e dalla valutazione individuale, una posizione che deriva dalla sociologia delle emozioni, secondo la quale anche i repertori emotivi sono legati a rituali, stereotipi, ruoli, e modelli di comportamento socialmente accettabile.

La regolazione emozionale che cerca di mediare tra questi modelli sociali e la valutazione emotiva individuale riguardo un oggetto è stata definita da Hochschild "**lavoro emozionale**", che consiste nel "*controllo dei sentimenti teso ad impostare una espressione pubblicamente osservabile*". Successive integrazioni teoriche hanno ampliato questa definizione, includendovi anche la possibilità che l'emozione espressa sia veritiera e non mascherata, frutto di una effettiva mediazione con la norma, interiorizzata.



Fig. 1 - L'emozione come costruzione sociale

I risultati di numerose ricerche in ambito lavorativo e assistenziale hanno parzialmente confermato come uno tra i principali fattori di rischio di burnout sia costituito proprio dalle difficoltà di riduzione della dissonanza emozionale tra le emozioni percepite e quelle imposte dal ruolo e dal contesto. Tali indagini hanno indagato principalmente professioni nelle quali il contatto con l'utenza è diretto (cassiere, hostess, dipendenti di hotel), operatori sanitari (medici, infermieri) e assistenziali (VVF).

Un settore che però non è stato preso finora in considerazione è quello legato al volontariato, e per questo si è cercato di indagare quali emozioni e difficoltà di regolazione emozionale possono essere riscontrate nei volontari di protezione civile in un contesto di emergenza.

Il contesto di ricerca: “Emergenza Abruzzo 2009”

Un contesto legato all’attività dei volontari di protezione civile che si presta bene a una ricerca sul lavoro emozionale è quello costituito dal terremoto in Abruzzo del 2009, emergenza durata dal 6 aprile fino a dicembre 2009.

Per la ricerca è stato costruito un apposito protocollo di indagine, distribuito poi in modo capillare ai volontari che hanno partecipato alle operazioni di soccorso e ripristino, grazie anche alla collaborazione degli enti provinciali, regionali, e dei coordinamenti locali.

Questo protocollo è stato costruito sulla base di un singolo compito, la compilazione del un resoconto di un episodio significativo - *“provi ora a descrivere un episodio per lei significativo durante il quale si è messo in relazione con altre persone”*. Tale modalità è stata scelta poiché, mancando studi nel contesto in esame, l’utilizzo di un sistema aperto permetteva di far riferimento alla reale esperienza personale evitando di ottenere risposte legate a stereotipi e condizionate da effetti di desiderabilità sociale. Per poter ottenere tuttavia le informazioni richieste, riguardanti le emozioni provate dal volontario, l’eventuale contrasto con la propria valutazione personale, e le possibili reazioni di fronte all’eventuale dissonanza, è stato necessario fornire alcune linee guida, lasciando tuttavia libera la stesura del resoconto. E’ stata predisposta infine una breve sezione socio-anagrafica.

L’indagine è stata condotta nel periodo compreso tra febbraio e aprile 2011, e vi hanno partecipato complessivamente 50 volontari, dei quali 39 maschi e 11 femmine. E’ stata rilevata anche l’età, la cui media è risultata di 44 anni, l’impiego lavorativo e il tipo di attività svolta nel contesto di emergenza.

I resoconti sono stati successivamente oggetto di analisi qualitativa, tramite il software *atlas.ti*, che ha permesso di identificare codici, macrocodici, ed effettuare elaborazioni dati successive.

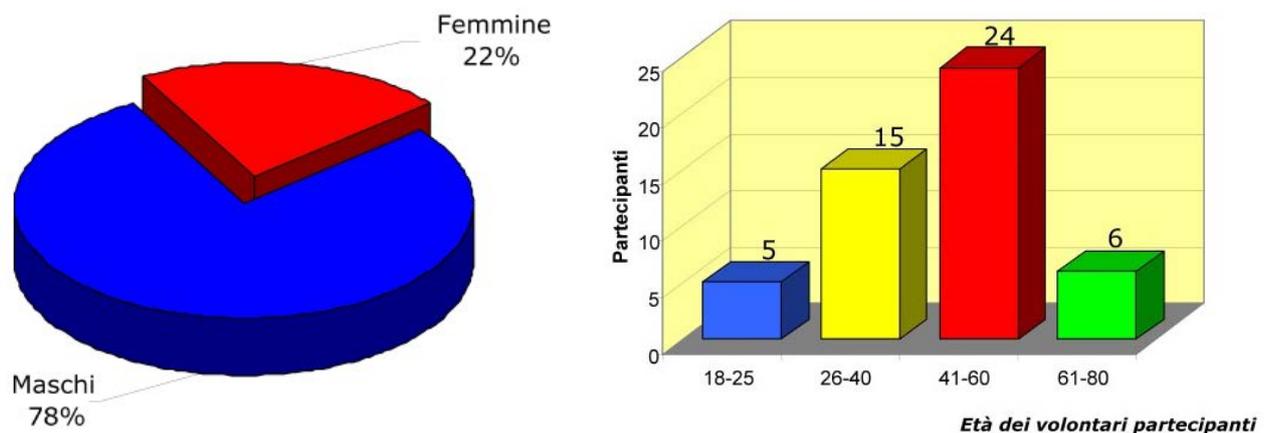


Fig. 2 - Genere ed età dei partecipanti all’indagine

I risultati della ricerca

Il primo risultato emerso dall'analisi dei resoconti riguarda **le norme sociali e la morale dei volontari di protezione civile**, cioè l'insieme di quelle "regole" che strutturano ruolo e modus operandi nel contesto preso in esame.

Secondo gli intervistati la capacità di gestione e di controllo delle proprie emozioni è un elemento indispensabile. Questo dato emerge dal numero di porzioni di testo che fanno riferimento ai codici "necessità di autocontrollo", "abilità nel management emotivo" e "nascondere la propria emotività", la cui frequenza complessiva è risultata essere 18.

Un secondo aspetto che si è posto in evidenza riguarda la "disponibilità illimitata", che fa riferimento alla capacità di un volontario di rendersi disponibile in ogni momento e ad ogni evenienza, senza dare peso ai propri limiti (vedi quotation 17:7 e 4:13, fig. 3), elemento riscontrato 16 volte nel corso dell'analisi dei resoconti.

Una terza caratteristica evidenziata nell'analisi fa riferimento alla "capacità di risolvere tutti i problemi", delineata dall'omonimo codice. Secondo i volontari è necessario essere capaci di affrontare con successo ogni avversità, quasi si fosse senza limiti, una caratteristica che però porta spesso a provare emozioni legate alla frustrazione. Tale mancata percezione di un limite nelle proprie capacità è occorso 14 volte nei resoconti.

Nonostante le tre caratteristiche sopra evidenziate contribuiscano a disegnare un profilo di un volontario senza emozioni e senza limiti, con una frequenza minore (17 vs 48) sono stati riferiti anche elementi a questi in antitesi, come la *consapevolezza dei propri limiti*, la *necessità di provare emozioni*, e il *bisogno di riconoscimento del proprio ruolo*.

Secondo i volontari intervistati quindi il limitare l'espressione dell'emotività non dovrebbe arrivare alla soppressione delle emozioni, delle quali non è negata l'importanza (frequenza 7). Inoltre per i volontari appaiono importanti anche le gratificazioni (frequenza 5)

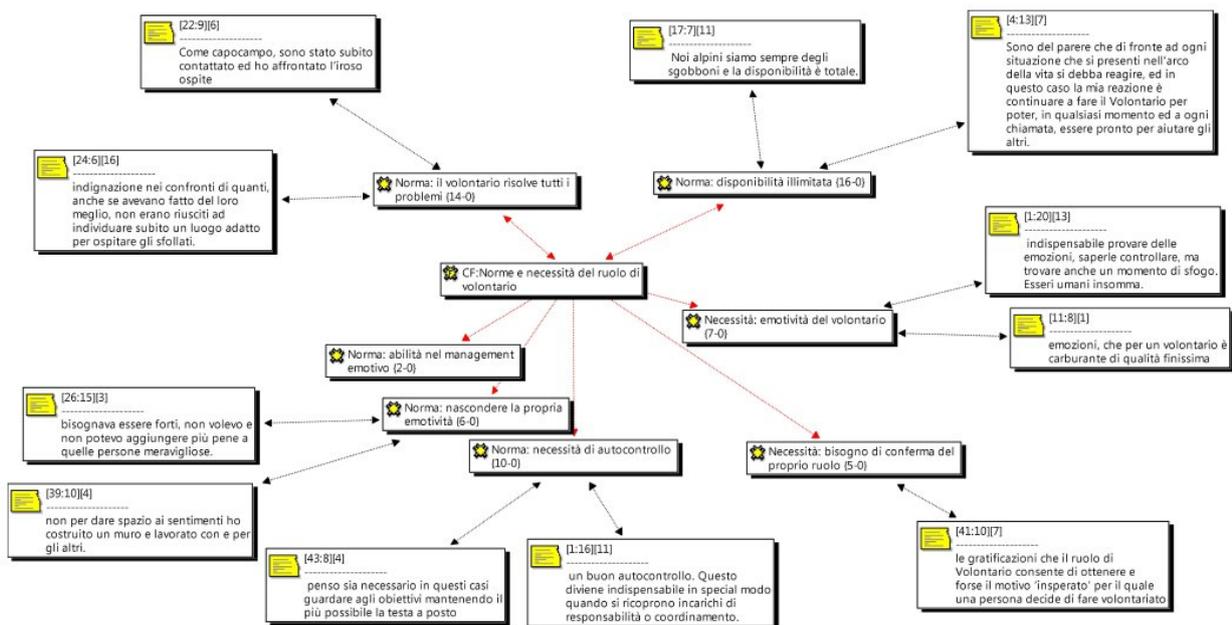


Fig. 3 - Norme e necessità del ruolo di volontario

Successivamente sono state prese in esame *le esperienze emozionali dei volontari*, che sono risultate essere complessivamente 96, delle quali 40 positive e 56 negative.

Tra quelle negative sono risultate presenti maggiormente *frustrazione* (frequenza 37), *tristezza e dolore* (frequenza 11), e *paura* (frequenza 8).

Più in dettaglio, la frustrazione è stata riportata dai volontari attraverso sentimenti di rabbia, impotenza e fastidio di fronte all'incapacità o all'impossibilità di ottenere determinati risultati; va inoltre evidenziato come le emozioni di rabbia e impotenza siano risultate molto spesso associate. Le emozioni di tristezza e dolore sono risultate legate all'assistere alla sofferenza dei terremotati durante le attività di soccorso o sostegno; emozioni di paura sono risultate invece legate alla preoccupazione per l'integrità altrui e al timore di non essere all'altezza della situazione.

Tra quelle positive sono risultate presenti maggiormente emozioni legate all'*affettuosità* (fr.16), all'*ottimismo* (fr.10) e alla *gratificazione* (fr.9), e in misura minore *felicità e gioia* (fr.5).

Più in dettaglio, sentimenti di calore e amorevolezza dei volontari sono stati riferiti nei confronti degli assistiti, emozioni legate alla soddisfazione e alla gratitudine sono state riferite nei confronti di altri volontari, pari o superiori, e alla popolazione, mentre serenità, speranza e altre emozioni legate all'ottimismo verso il futuro sono state riferite di fronte a dei risultati positivi, anche se minimi.

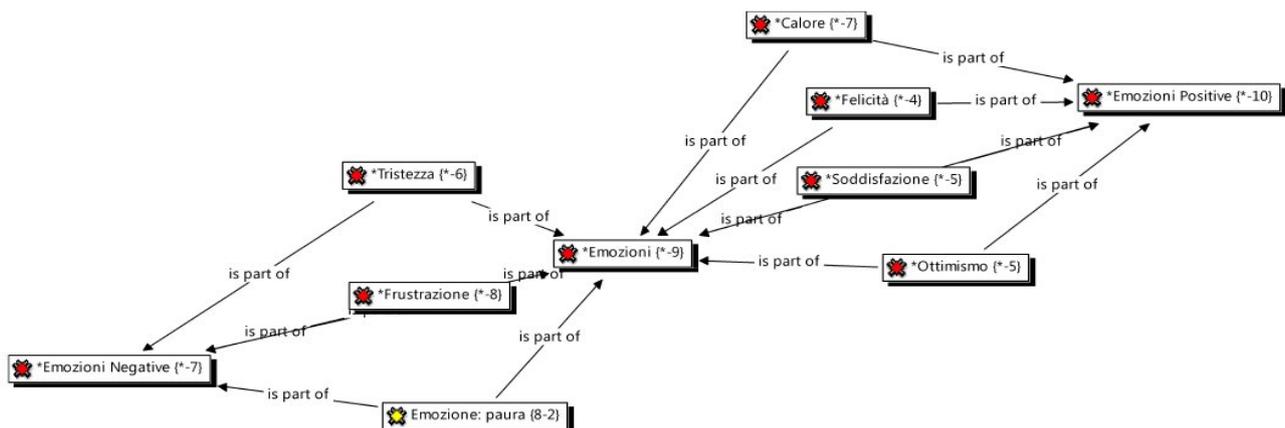


Fig. 4 - Esperienze emozionali dei volontari

In terza battuta sono state prese in considerazione le porzioni di testo indicanti una situazione di dissonanza tra l'esperienza emotiva individuale e la norma emozionale, o al contrario la percezione di consonanza emozionale. Queste sono risultate rispettivamente presenti con frequenza 37 e 11.

In particolare è stata la riferita sensazione di disagio soggettivo (ad esempio si vedano le quotation 4:16 e 3:6, immagine alla pagina seguente) a delineare una situazione di dissonanza emozionale, mentre il riferimento esplicito a proprie esperienze personali (ad esempio, quotation 14:12) ha indicato piuttosto una consonanza emozionale.

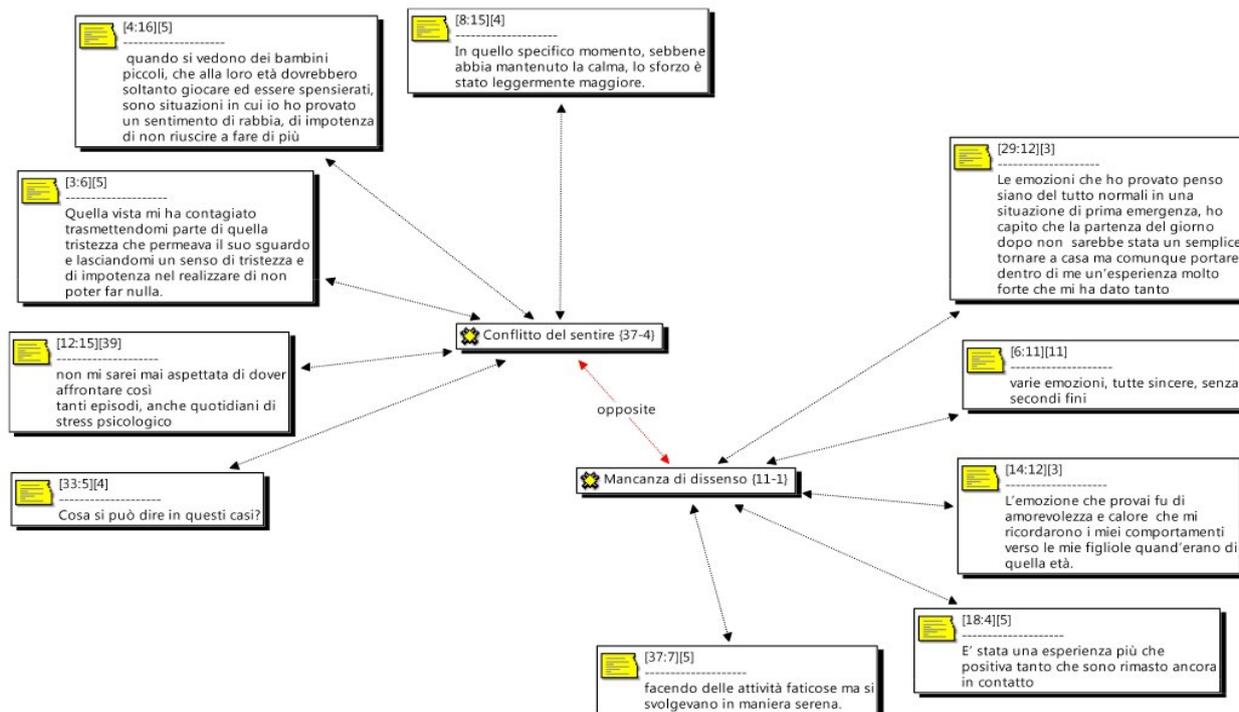


Fig. 5 - Situazioni di dissonanza e consonanza emozionale

Nella **seconda fase dell'analisi dei dati** sono stati presi in considerazione gli episodi riportanti una maggioranza di emozioni positive (20 resoconti) e quelli riportanti una maggioranza di emozioni negative (30 resoconti) e tale dato è stato confrontato con le porzioni di testo in essi contenute indicanti dissonanza o consonanza emozionale.

Tale analisi ha evidenziato come non solo le emozioni negative presenti nei resoconti fossero giudicate dai volontari inopportune (29 resoconti su 30) ma come anche quelle positive fossero giudicate in molti casi fuori luogo: in metà degli episodi i volontari hanno riferito infatti come sia necessario rimanere distaccati, quasi che il loro ruolo imponesse tale atteggiamento.

E' possibile quindi argomentare che, secondo gli intervistati, il lavoro emozionale non sembra essere solamente necessario per la regolazione delle proprie emozioni negative, ma anche per il management di quelle positive.

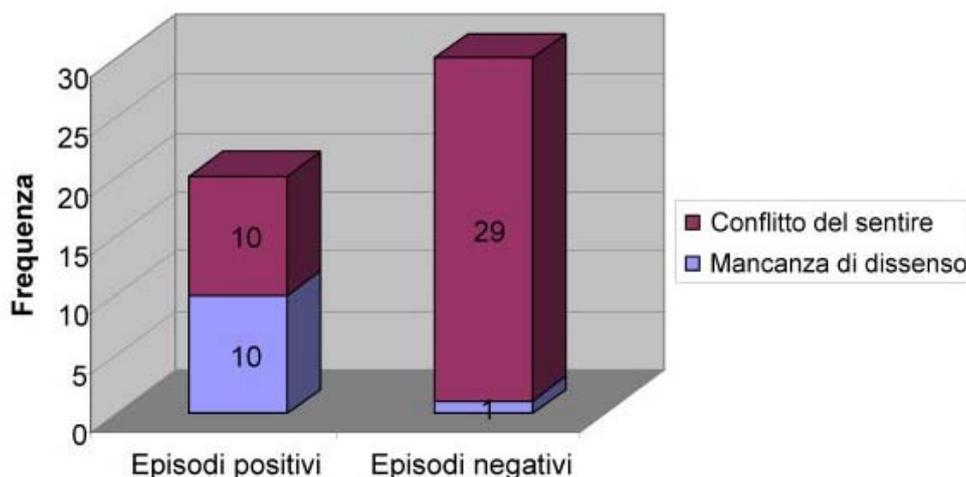


Fig. 6 - Percezione di disagio e resoconti

Riguardo la *gestione delle emozioni*, i volontari hanno messo in atto tre tipi di strategie di regolazione. *Le emozioni positive sono risultate più frequentemente condivise attraverso una rete di relazioni* (codice “attività relazionale”, frequenza 18) *o espresse liberamente* (codice “catarsi emotiva”, fr.5), *mentre la dissonanza emozionale relativa alle emozioni negative è stata gestita individualmente* (codice “attività cognitiva individuale”, fr. 25).

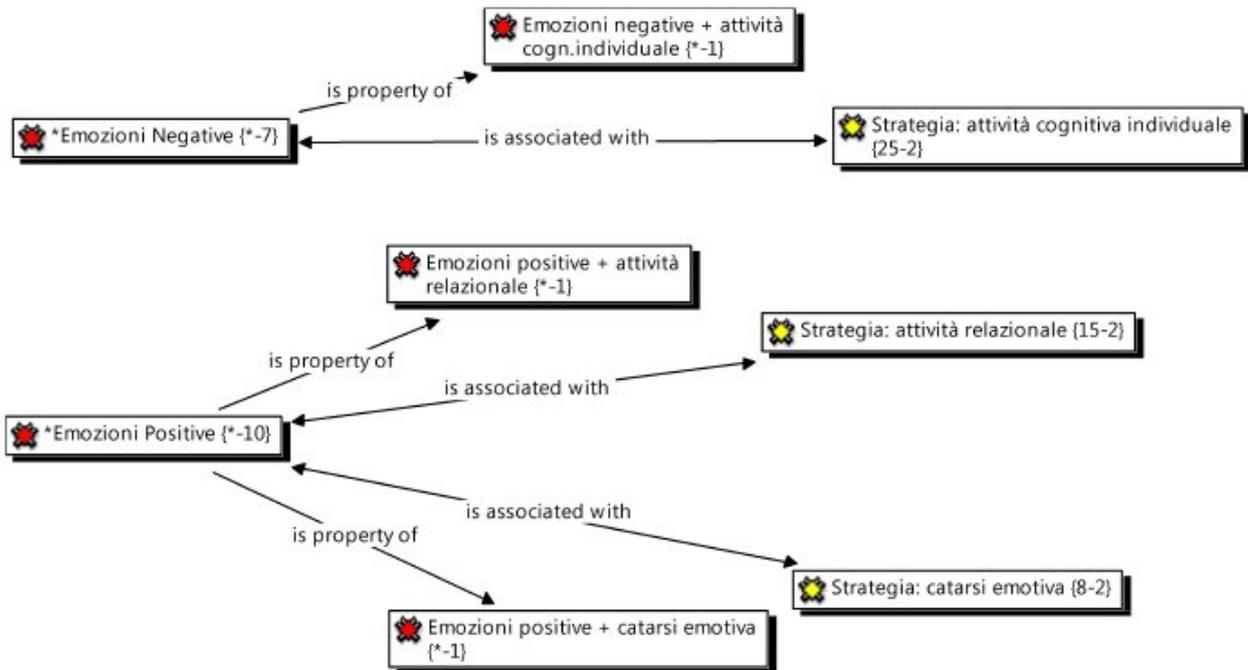


Fig. 7 – Emozioni e strategie di riduzione della dissonanza emozionale

Conclusioni

La ricerca ha messo in evidenza i volontari di protezione civile che hanno partecipato all’indagine abbiano affrontato in larga parte un lavoro emozionale necessario a trovare un accordo tra la norma emozionale e la valutazione individuale, sia per le *emozioni negative* che per quelle *positive*. Mentre le emozioni positive sono risultate in misura maggiore espresse o regolate attraverso una rete di relazioni, quelle negative sono risultate invece gestite in misura maggiore a livello individuale. Va ricordato in questo frangente come la letteratura abbia evidenziato che la gestione individuale delle emozioni, senza una rete di supporto, può essere una delle cause di un disagio negli operatori del settore assistenziale, e che tale modalità di gestione può essere considerata quindi *disfunzionale*. Difficoltà che sarebbero evitabili se l’elaborazione delle proprie emozioni avvenisse tramite una opportuna rete di relazioni, modalità che appare però non preferenziale nella gestione delle emozioni negative, che sono più spesso mascherate o accantonate.

In ambito di *formazione* in protezione civile questi aspetti non dovrebbero essere sottovalutati. La conoscenza delle modalità migliori per la gestione delle proprie emozioni, e delle possibili conseguenze di un lavoro emozionale troppo intenso, possono essere di aiuto nel prevenire situazioni di burnout e nel migliorare l’efficienza di tutto il sistema di protezione civile. Se la formazione dei volontari in Abruzzo a livello di gestione e di preparazione tecnica è stata infatti considerata generalmente adeguata, forse ad essere sottovalutate sono state le loro *esigenze emozionali* alle quali, secondo alcuni volontari, non si è dato sufficiente risalto.

Di fronte alla possibilità di conseguenze per il benessere dei volontari non è possibile sorvolare su tali aspetti nei progetti di formazione delegandone l'apprendimento direttamente ai contesti di emergenza, in particolare di fronte ai risultati del presente studio.

È proprio in questo ambito che la psicologia potrebbe entrare in gioco, aggiungendo al proprio prezioso contributo clinico, adeguato alla diagnosi e alla cura di condizioni come il burnout, il proprio contributo teorico e formativo a vantaggio delle organizzazioni di protezione civile. Il focalizzare alcuni incontri dei corsi destinati agli operatori, già peraltro previsti dalle norme legislative in materia di volontariato, sugli aspetti legati all'emotività sul campo e sulla gestione delle proprie emozioni, può infatti permettere di aumentare l'efficacia degli interventi. Può inoltre rinsaldare il senso di appartenenza dei volontari all'organizzazione, e contribuire a ridurre i casi di abbandono.

L'obiettivo dovrebbe essere quello di far comprendere che le emozioni piacevoli o spiacevoli non sono semplicemente "buone" e "cattive", ma che sono le **modalità di gestione emozionale** messe in atto a connotarle positivamente o negativamente. Se comprese e gestite in modo costruttivo le emozioni possono permettere una crescita personale e di gruppo, aumentando la propria determinazione nell'attività di volontariato, e impedendo la resa di fronte alle avversità.

Bibliografia

- AA.VV., Cappuccio M., a cura di, *Neurofenomenologia*, Bruno Mondadori, Milano, 2009
- Avallone F., *Salute organizzativa. Psicologia del benessere nei contesti lavorativi*, Raffaello Cortina, Milano, 2005
- Averill J.R., *A constructivist view of emotion*, in Plutchik R., Kellerman H., *Theories of emotion*, Academic Press, NY, 1980.
- Averill J.R., *Anger and aggression: an essay on emotion*, Springer, NY, 1982
- Axia V., *Emergenza e psicologia*, Il Mulino, Bologna, 2006
- Bear M.F., Connors B.W., Paradiso M.A., *Neuroscienze: esplorando il cervello*, Masson, Milano, 2002; ed. or. *Neuroscience: Exploring the Brain – Second Edition*, Lippincott Williams & Wilkins, U.S.A., 2001
- Cahill S.E., *Emotional capital and professional socialization: the case of mortuary science students (and me)*, in *Social Psychology Quarterly*, vol. 62, n°2, pp. 101-116, 1999
- Chelso M.J.P., Fernandez-Castro J., *La influencia de la inteligencia emocional en el estrés, la disonancia emocional y el rendimiento de tripulantes de cabina de pasajeros*, in *Anales de psicología*, vol. 27, n°1, pp. 65-70, 2011.
- Chiarolanza C., De Gregorio E., *L'analisi dei processi psicosociali, lavorare con ATLAS.ti*, Carocci Faber, Roma, 2007
- Christina Maslach, *La sindrome del burnout. Il prezzo dell'aiuto agli altri*, Cittadella Editrice, 1997
- D'Urso V., Trentin R., *Introduzione alla psicologia delle emozioni*, Università Laterza, Roma, 1998
- D'Urso V., Trentin R., *Sillabario delle emozioni*, Giuffrè, Milano, 1992.
- Dautriat H., *Il questionario, guida per la preparazione e l'impiego nelle ricerche sociali, di psicologia sociale e di mercato*, FrancoAngeli, Milano, 1979
- De Mare M., Seu C., *Relazioni di aiuto e rapporto con i beneficiari*, in Serafilli M.(a cura di), *Promuovere la progettualità del volontariato*, Franco Angeli, Milano, 2001
- Del Rio G., *Stress e lavoro nei servizi. Sintomi, cause e rimedi del burnout*, Roma, 1990
- Drury J. et al., *Cooperation versus competition in a mass emergency evacuation; a new theoretical model*, in *Behaviour Research Methods*, vol.41, 2009
- Drury J., Cocking C., Reicher S., *Everyone for themselves; a comparative study of Crowd Solidarity among Emergency Survivors*, in *British Journal of Social Psychology*, vol.48, 2009
- Erminio D., *La ricerca: metodologia e risultati generali*, in Serafilli M.(a cura di), *Promuovere la progettualità del volontariato*, Franco Angeli, Milano, 2001
- Harré R. et al., *“La costruzione sociale delle emozioni”*, Giuffrè, Milano, 1992; ed. or. *“The social construction of emotions by Rom Harré”*, Basil Blackwell Ltd, 1986
- Hochschild A.R., *Emotion work, feeling rules, and social structure*, in *American Journal of Psychology*, Vol. 85, n°3, pp. 551-577, Berkeley, 1979
- Isastia A., *Volontariato militare nel Risorgimento*, Stato Maggiore dell'Esercito, Ufficio Storico, Roma 1990.
- Kinman G., McFall O., Rodriguez J., *The cost of caring? Emotional labour, wellbeing and the clergy*, in *Pastoral Psychology*, Springer Media, 2011
- Lo Iacono, A., Troiano, M., *Psicologia dell'emergenza*, Editori Riuniti, Roma, 2002

- Minissi E., *Un approccio costruttivista all'interpretazione del concetto di volontariato*, presente all'indirizzo <http://www.oikos.org/enzo/costruttivolontariato.htm>
- Moreno-Jiménez B., Gálvez Herrer M., Rodríguez-Carvajal R., Garrosa Hernandez E., "Emotions and health in work settings: analyses of the emotional labour construct and development of a questionnaire", ed or. "Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación", in *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol.42, n°1, pp.63-73, Madrid, 2010
- Osman M. Karatepe, "Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout? A study in the city of Ankara, Turkey", in *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 23, n°1, pp.44-65, Emerald, 2011
- Pearce Jone L., *Volontariato*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1994
- Prina F., *Ambiguità e limiti della rappresentazione del volontariato*, in Santanera F., Gallo A., *Volontariato*, Utet, Torino, 1998
- Smith A.C., Kleinman S., *Managing emotions in Medical School: students' contact with the living and the dead*, in *Social Psychology Quarterly*, vol. 52, n°1, pp.56-69, 1989
- Wallbott H.G., Scherer K.R., *How universal and specific is emotional experiences? Evidence from 27 countries on 5 continents*, in Scherer K.R., *Facets of emotion*, Erlbaum, Hillsdale, 1988.
- Winnicott D.W., *Gioco e realtà*, Armando Editore, Roma 1997; ed. or. Winnicott D.W., *Playing and Reality*, Tavistock Publications, London 1971
- Winnicott D.W., *Sviluppo affettivo e ambiente*, Armando Editore, Roma, 1970; ed. or. *The maturational process and the facilitating environment*, International Universities Press, New York, 1965
- Yule, W., *Disturbo Post-Traumatico da Stress. Aspetti Clinici e Terapia*, McGraw-Hill, Milano, 2000
- Zammuner V.L., *Tecniche dell'intervista e del questionario*, Il Mulino, Bologna, 1998
- Zamperini A. *Psicologia dell'inerzia e della solidarietà*, Einaudi, Torino, 2001
- Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, Einaudi, Torino, 2002
- Zavalloni R., *Psicologia della speranza*, Paoline ed., Milano, 1991
- Zuliani, A., *Manuale di psicologia dell'emergenza*, Maggioli, Rimini, 2006