



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA  
FACOLTA' DI PSICOLOGIA

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN  
Psicologia Clinico-Dinamica

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

*Emotional work and emergency contexts  
A study on the Civil Defence volunteers during the earthquake in Abruzzo*

RELATORE

Prof. Adriano Zamperini

LAUREANDO

Dott. Emanuele Magrin  
Matr. 620093/PSD

ANNO ACCADEMICO  
2010-2011



## **INDICE**

Introduzione		5
<i>Capitolo 1</i>	<i>Il volontariato e la protezione civile</i>	
1.1	Le origini del volontariato	7
1.2	La definizione di volontariato	8
<i>Capitolo 2</i>	<i>Dal burnout al lavoro emozionale dei volontari</i>	
2.1	La psicologia dell'emergenza	10
2.2	Lo stato psichico di emergenza	11
2.3	La psicologia dell'emergenza e il volontariato	13
2.4	Dalla clinica del burnout alla gestione delle emozioni	14
2.5	Psicologia ed emozioni	16
2.6	Le emozioni come costruzione sociale	18
2.7	Il sorriso: dai professionisti ai volontari	20
2.8	La dissonanza emozionale: adattamento o evoluzione	24
<i>Capitolo 3</i>	<i>La protezione civile e l'emergenza Abruzzo</i>	
3.1	Il volontariato e la protezione civile	27
3.2	Il sistema di protezione civile nazionale	27
3.2.1	La nascita della protezione civile italiana	28
3.2.2	Struttura della protezione civile italiana	29
3.2.3	Le associazioni di volontariato di protezione civile	30
3.2.4	Gli enti statali e privati di ricerca	32
3.2.5	La protezione civile in emergenza	32
3.3	L'evento: il terremoto in Abruzzo del 2009	34
3.3.1	La protezione civile e i soccorsi	34
<i>Capitolo 4</i>	<i>La ricerca</i>	
4	Premessa	38
4.1	Espressioni del lavoro emozionale	38
4.2	Metodologia di indagine	41
4.3	L'indagine pilota	41

4.4	Il protocollo di indagine	42
4.5	I partecipanti	44
4.6	Strumento di analisi	47
4.7	Fase di codifica	48
4.8	Risultati	51
4.8.1	Le norme sociali e la morale del volontario	51
4.8.2	Le esperienze emozionali dei volontari	56
4.8.3	Conflitto del sentire e lavoro emozionale	65
4.8.4	Bilanci emotivi e conflitti del sentire	67
4.8.5	Emozioni e strategie	68
4.9	Emozioni e dissonanza emozionale	69
4.9.1	Repertori emozionali e conflitto del sentire	70
4.9.2	Emozioni da controllare	75
4.9.3	Strategie elettive	77
	<i>Considerazioni finali</i>	78
	<i>Appendice</i>	
	Questionario di indagine per la ricerca	81
	<i>Bibliografia</i>	85
	<i>Altre fonti</i>	88

## Introduzione

Il volontariato costituisce, nella nostra società occidentale, una possibile risposta nei confronti di quella tradizionale tendenza mirante a potenziare e sviluppare le risorse individuali a discapito del bisogno di relazionalità e di solidarietà, che si concretizza di fronte alle difficoltà del prossimo sia nelle situazioni di emergenza, sia 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 la recente alluvione in Veneto, 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"<sup>1</sup>, 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<sup>2</sup>.

I volontari si pongono invece in relazione con le vittime, tra di loro, e con le relative organizzazioni, ed è 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.

---

<sup>1</sup> Pearce Jone L., *Volontariato*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1994, pag.82

<sup>2</sup> Pearce Jone L., *Volontariato*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1994, pag.91

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 di 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.

## Capitolo 1

### Il volontariato e la protezione civile

#### 1.1 – Le origini del volontariato

La parola “volontariato” in moltissime lingue europee trae origine dal termine “volontà”, a indicare come le azioni compiute dai volontari siano indipendenti e scelte liberamente, e come sulle stesse non gravi alcuna imposizione superiore.<sup>3</sup>

Tale considerazione etimologica è valida per le lingue di origine latina, e ancor di più per quelle di derivazione germanica, ove nel termine “freiwilliger” è presente anche l’aggettivo “libero”, a indicare la totale indipendenza della propria azione.

Il termine “volontario” ha un’origine legata storicamente al mondo militare, con il quale si sottolineava la gratuità dell’opera di militanza combattente o politica. Tali azioni non riguardavano però né il soccorso o l’assistenza, ma piuttosto l’essere votati alla “liberazione della patria” o alla diffusione di determinati valori nella popolazione.<sup>4</sup>

Il volontariato come lo conosciamo oggi ha in comune con tali origini quindi solo l’aspetto semantico, che tenta di definirlo come un’azione libera senza imposizioni.

Guardandolo come un fenomeno dalle origini remote, è possibile ricordare come nei secoli appena trascorsi le malattie infettive fossero paragonabili alle peggiori calamità naturali, facendo accorrere migliaia di persone che gratuitamente offrivano anche la loro semplice presenza per lenire le sofferenze dei malati. Ad esempio, nelle epidemie di lebbra e peste i “monatti”, a loro volta sopravvissuti all’infezione, si occupavano dell’assistenza verso chi era stato contagiato, coadiuvati da un sistema di aiuti che all’epoca era coordinato dal clero, garante ufficiale dell’*“assistenza verso il prossimo”*. Testimonianze di ciò si ritrovano nelle innumerevoli opere letterarie dell’epoca.<sup>5</sup>

Sebbene la Chiesa sia stata storicamente protagonista del fenomeno dell’altruismo e del volontariato, in epoche più recenti, e in particolare negli ultimi decenni, sono sorte decine di associazioni laiche che si occupano di assistenza e volontariato.

---

<sup>3</sup> Minissi E., *Un approccio costruttivista all’interpretazione del concetto di volontariato*, pp.2-3

<sup>4</sup> Isastia A., *Volontariato militare nel Risorgimento*, Stato Maggiore dell’Esercito, Ufficio Storico, Roma 1990.

<sup>5</sup> Si veda ad esempio il romanzo “I Promessi Sposi”, contenente molti riferimenti storici dell’epoca.

Tra queste possiamo ricordare quelle che, nell'ambito sanitario, si occupano di soccorso, assistenza, o ancora di volontariato ospedaliero; in ambito di calamità, naturali o meno, il corpo dei vigili del fuoco, e dei suoi volontari<sup>6</sup>, è stato sempre in prima linea.

Di recente, in particolare negli ultimi 50 anni, sono andati diffondendosi anche dei "Gruppi di protezione civile", un ampio spettro di volontari che si occupano non solo di gestione delle emergenze e di post-emergenza, ma anche di previsione, prevenzione e ripristino.

## 1.2 – La definizione di volontariato

Il volontariato oggi presenta varie sfumature, principalmente a causa della sua definizione, non univocamente definita né condivisa. La letteratura sottolinea come innanzitutto vada distinto il volontariato "puro", quello in cui è presente *"una totale autonomia, gratuità totale e continuità delle prestazioni, incompatibilità assoluta con qualsiasi forma di lavoro salariato e con ogni rapporto di contenuto patrimoniale nei riguardi dell'organizzazione di appartenenza"*<sup>7</sup>, dalle altre realtà che non posseggono tali requisiti.

Tale definizione permette di inquadrare meglio le attività di volontariato, distinguendole da quelle più semplicemente "volontarie": anche un lavoratore potrebbe decidere infatti, senza che vi sia alcuna imposizione superiore e senza che l'interesse primario sia la retribuzione straordinaria, di rimanere presso la sua azienda oltre l'orario di lavoro. Ma tale attività non può essere considerata vero volontariato.

L'azione volontaria può poi essere svolta all'interno di associazioni, oppure in totale autonomia, una forma di solidarietà quest'ultima così diffusa da passare spesso paradossalmente inosservata, proprio perché il confine con la solidarietà individuale di ognuno è molto sfumato<sup>8</sup>.

Considerando il volontariato organizzato, è possibile distinguerlo in base al target verso il quale l'attività è rivolta, sulla base degli incentivi alla motivazione o ancora degli obiettivi che si prefigge<sup>9</sup>, fino al settore specifico di intervento.

---

<sup>6</sup> I VVF volontari sono operatori che scelgono di dedicare una parte del loro tempo in attività equivalenti a quelle dei Vigili del Fuoco permanenti, e che per queste sono retribuiti. Non sono quindi volontari "in senso stretto" ma piuttosto la differenza tra questi e i permanenti è molto più simile a quella che intercorre tra i militari di professione e i volontari in ferma breve.

<sup>7</sup> Prina F., *Ambiguità e limiti della rappresentazione del volontariato*, in Santanera F., Gallo A., *Volontariato*, Utet, Torino, 1998, p.VIII

<sup>8</sup> Erminio D., *La ricerca: metodologia e risultati generali*, in Serafilli M.(a cura di), *Promuovere la progettualità del volontariato*, Franco Angeli, Milano, 2001, p.33

<sup>9</sup> Pearce Jone L., *Volontariato*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1994



Nell'immaginario collettivo le associazioni di volontariato spaziano quindi da quelle che si occupano di soccorso medico, come la croce rossa italiana, le altre Onlus che fanno capo all'Anpas, i più piccoli raggruppamenti locali (come ad esempio "sos alta padovana" nel nostro territorio), e quelle che si occupano di volontariato ospedaliero, come l'Avo e l'Avis, fino a quelle che si occupano di volontariato sociale presso i paesi che hanno visto negli anni precedenti conflitti bellici o civili. I numeri sia dei target cui si rivolgono, sia delle associazioni stesse, sono quindi elevatissimi.

Sulla base di tali premesse, è possibile inquadrare il volontariato di protezione civile in un ambito complesso, che si occupa principalmente delle attività durante una emergenza, ma anche di formazione ed educazione della popolazione e dei suoi volontari in "tempo di pace".<sup>10</sup>

La protezione civile è inoltre un sistema integrato che raccoglie al suo interno molte professionalità in modo organizzato, così che esse possano essere attivate in modo funzionale in caso di necessità.

La presenza capillare nel territorio Italiano e l'alto numero di volontari che ad essa afferiscono, e che sono intervenuti anche nelle recenti emergenze, la rendono quindi una organizzazione interessante per una indagine sugli aspetti psicologici dei volontari.

Tra le varie attività in cui è stata impegnata, quella in Abruzzo dello scorso anno è stata considerata dalla stessa protezione civile anche un importante "banco di prova", che ha permesso di testare le proprie capacità di risposta, i punti di forza e quelli di debolezza, compresi chiaramente quelli legati alla psicologia.

In quest'ultimo ambito, la letteratura scientifica esistente si è occupata di indagare in particolare gli aspetti legati alle motivazioni che hanno portato i volontari alla scelta di partecipare alle attività, e quelli relativi al loro essere membri di una organizzazione di volontariato, tenendo conto dei cambiamenti che quell'esperienza aveva comportato.

Un aspetto che non è stato però finora approfondito riguarda gli aspetti e le esperienze emozionali dei volontari. Durante la loro attività è comune infatti che essi incontrino molte difficoltà piuttosto che momenti di intensa soddisfazione, e di conseguenza provino istanti di gioia come anche di forte rabbia, tristezza e commozione.

Tali esperienze emozionali personali legate all'evento stesso, al contesto che lo ha visto svolgersi, e ai rapporti interpersonali che vi erano implicati, difficilmente non hanno avuto, e non avranno in futuro, ripercussioni su loro stessi.

---

<sup>10</sup> 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

## Capitolo 2

### Dal burnout al lavoro emozionale dei volontari

#### 2.1 – La psicologia dell'emergenza

Trattando di volontariato e di protezione civile e delle difficoltà che gli operatori volontari si trovano a dover affrontare a ogni attività cui prendono parte, è indispensabile partire rifacendosi agli studi compiuti negli scorsi decenni da quella branca della psicologia denominata psicologia dell'emergenza, così da non disperdere l'enorme contributo da essa offerto.

La psicologia dell'emergenza ha come finalità principale, lo studio, la prevenzione e il trattamento dei processi e degli eventi psichici, come le emozioni e i conseguenti comportamenti, che si determinano in corrispondenza di eventi critici<sup>11</sup>.

I suoi classici oggetti di studio e di intervento risultano essere sia il singolo, quale individuo che viene destabilizzato dal trauma, sia la comunità stessa, intesa nel suo complesso come entità unitaria che risente in maniera peculiare di fenomeni psichici, quali il panico collettivo e la sindrome del disastro.

La letteratura scientifica esistente ha sottolineato come la persona che subisce un evento critico possa in alcuni casi andare incontro a quadri psicopatologici tali da danneggiarne la qualità della vita, in conseguenza sia dell'entità dell'evento stesso, sia per una possibile predisposizione allo sviluppo del quadro. In tali evenienze, le difese che la persona mette in atto possono costituire l'embrione di quella "patologia" clinica che potenzialmente può influire sulle condizioni di vita quotidiane.

La letteratura ha sottolineato come tali eventi possano anche scatenare un panico di massa, fenomeno nel quale emerge una spiccata individualità volta all'autoconservazione del singolo a discapito della collettività.

Gli esempi di tale ripercussione permeano gli studi quanto l'immaginario collettivo. Basti pensare a eventi come l'attentato alle Torri Gemelle del 2001, o allo sciacallaggio che puntualmente segue ogni catastrofe. Il "mito" del panico di massa, e dell'emergere di comportamenti totalmente irrazionali, è ben documentato in letteratura.

Recenti ricerche hanno però evidenziato come tali modalità siano meno frequenti di quanto si creda. Smentendo miti, credenze popolari, e stereotipi sul comportamento delle masse.

---

<sup>11</sup> Lo Iacono, A., Troiano, M., *Psicologia dell'emergenza*, Editori Riuniti, Roma, 2002, p.37

Sembra infatti che di fronte ai disastri le collettività tendano a mettere in atto comportamenti prosociali, volti ad aiutare gli altri anche a rischio della propria incolumità, quasi il “Noi” andasse ad eclissare temporaneamente l’“Io”, attraverso la formazione di una identità di gruppo. Tale idea, proveniente dalla teoria dell’autocategorizzazione di sé e dalla teoria dell’identità sociale di Tajfel e Turner, può spiegare come possano formarsi aspettative di sostegno reciproco e solidarietà nel corso di una emergenza, e come tale identità possa diventare la base di un comportamento funzionale ed efficace alla gestione della stessa. Sempre nuove ricerche in tal senso hanno infatti documentato come, a fronte dell’aumento di comportamenti competitivi in situazioni di gravità, nei momenti di maggiore urgenza i legami sociali tendano a rimanere intatti se non a saldarsi ulteriormente<sup>12</sup>.

Tali riscontri, in grado oggi di mettere almeno in dubbio la tradizionale visione del ruolo della gente comune nelle situazioni critiche, dovrebbero essere ricordati da ogni persona che si occupi di gestione delle emergenze, che potrebbe valorizzarne il ruolo e migliorare i soccorsi<sup>13</sup>.

## **2.2 – Lo stato psichico di emergenza**

Quando ci troviamo in uno stato di emergenza, e comprendiamo che la nostra sopravvivenza, o quella delle persone per noi importanti è messa a serio rischio, tendiamo comunque a entrare in uno stato particolare, lo “stato psichico di emergenza”. Nonostante la nostra mente sia, in condizioni di normalità, ben consapevole di quanto la morte sia un evento, seppur sconveniente, naturale, portando di fatto ad accantonare il terrore della fine per la maggior parte della nostra vita, quando un evento traumatico o un cataclisma ci riporta al “memento mori”, ci è molto difficile mantenere la calma. Tale evento può essere denominato “farsi prendere dalla psiche”<sup>14</sup>, o più comunemente “farsi prendere dal panico”.

Tali reazioni istintive sono frutto della nostra evoluzione. Essa ci ha portato a sviluppare strategie volte all’incremento delle nostre possibilità di sopravvivenza a traumi come ad eventi catastrofici.

---

<sup>12</sup> Norris R. Johnson, *Fire in a crowded theater: a descriptive investigation of the emergence of panic*, in *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, n°1, vol.6, 1988

<sup>13</sup> 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*, *British Journal of Social Psychology*, vol.48, 2009

<sup>14</sup> Axia V., *Emergenza e psicologia*, Il Mulino, Bologna, 2006, p. 27

Possiamo considerare queste reazioni come normali, biofisiologiche e adattive, se avvengono subito dopo l'accadimento. Ma nel caso si arrivasse alla cronicizzazione e al loro perdurare per più giorni, diventerebbero invalidanti. La psicologia dell'emergenza ha classificato questa condizione clinica come "DAS", o "Disturbo da stress acuto".

In tali casi si può reagire allo stress con modalità inappropriatamente esagerate, estremizzando una serie di comportamenti altrimenti adattivi come il freezing, l'attacco o la fuga, che diventano in tal modo disfunzionali, a causa di un fenomeno chiamato dissociazione emotiva<sup>15</sup>.

Nella dissociazione, le reazioni psicobiologiche mediate dalle strutture cerebrali più arcaiche in senso evolutivo, quali amigdala e sistema limbico<sup>16</sup>, interferiscono infatti con l'elaborazione cosciente dell'evento, determinando un distacco tra il ricordo episodico e l'emozione collegata che, libera da ogni riferimento, finisce per permeare ogni pensiero e per influenzare ogni comportamento, al di là di ogni tentativo cosciente di controllo.

Il DSM<sup>17</sup> indica che, al fine di diagnosticare tale disturbo, i sintomi da stress acuto debbano persistere per più di due giorni, e che in particolare i sintomi dissociativi conseguenti debbano essere almeno tre. Ma anche al di là della categorizzazione nosografica, è di comune riscontro il perdurare delle difficoltà in soggetti traumatizzati da eventi catastrofici anche ben oltre il periodo immediatamente successivo l'evento.

La clinica suggerisce, in caso di durata superiore a qualche settimana, di parlare quindi di Disturbo Post-Traumatico da Stress (DPTS, o Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD, nella notazione anglosassone), con il quale si intende l'insieme delle forti sofferenze psicologiche che conseguono ad un evento traumatico, catastrofico o violento.

Il fatto che si sviluppi il DAS non è però da considerarsi scontato, tantomeno il DPTS. La constatazione che la prevalenza nella popolazione generale sia circa del 6,8%, suggerisce una reattività individuale legata alla variabilità del tipo di evento, al significato soggettivo che esso assume, ed al diverso equilibrio dei fattori psicosociali di tipo protettivo o di rischio<sup>18</sup>.

Va ricordato anche che un DPTS può svilupparsi anche a distanza di anni dall'evento. La traccia emozionale, immagazzinata ma non elaborata e dissociata dall'episodio, può rimanere infatti silente e riattivarsi in seguito a un qualsiasi stimolo che riesca a eliciarla. Tale

---

<sup>15</sup> Axia V., *Emergenza e psicologia*, Il Mulino, Bologna, 2006, p.75

<sup>16</sup> 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

<sup>17</sup> Il *Diagnostic and Statistical Manual of mental disorders* («Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali»), noto anche con l'acronimo DSM, è uno dei sistemi nosografici per i disturbi mentali più utilizzato sia nella clinica che nella ricerca. E' attualmente alla 4° edizione riveduta (DSM-IV-TR)

<sup>18</sup> Yule, W., *Disturbo Post-Traumatico da Stress. Aspetti Clinici e Terapia*, McGraw-Hill, Milano, 2000

connessione spesso è talmente irrilevante a livello cosciente, e la distanza temporale tra l'evento e il disturbo così notevole, che risulta difficile per il soggetto riuscire a comprendere il perché dei suoi sintomi psicofisici, impedendogli di intraprendere velocemente un percorso contestualizzato di elaborazione degli stessi.

### **2.3 – La psicologia dell'emergenza e il volontariato**

Se tradizionalmente la psicologia dell'emergenza si è occupata in particolare delle conseguenze degli eventi sulle vittime, in tempi più recenti gli studiosi hanno iniziato a considerare come anche l'assistere a sofferenze e alle conseguenze drammatiche dei disastri possa avere delle conseguenze devastanti sulla salute mentale dei soccorritori stessi.

Tentare di prevenire attraverso informazioni su ciò a cui potrebbero andare incontro o a quali immagini potrebbero dover assistere durante le loro attività, è spesso infatti insufficiente a prevenire conseguenze emotive anche rilevanti nel momento in cui si trovassero a confrontarsi con una realtà peggiore di quella immaginata, o con difficoltà non facilmente prevedibili.

Inoltre, se tali misure precauzionali sono ormai fortunatamente di routine per i soccorritori professionisti, i volontari sono invece spesso letteralmente “scaraventati” sul campo di battaglia senza che sia fornita loro una minima conoscenza di ciò che dovranno affrontare.

E' facile quindi immaginare quanto un volontario di protezione civile possa trovarsi esposto al rischio di esaurimento delle proprie risorse a causa dello stress eccessivo, o a quello di sviluppare un disturbo post-traumatico da stress dovuto al trasferimento vicario della sofferenza<sup>19</sup>.

Uno dei fattori di rischio principali è infatti spesso quella sensazione soggettiva che prende in particolare i volontari alle prime esperienze, che secondo il senso comune è una sorta di “sindrome da supereroe”. Questa li porterebbe a spremersi fino all'ultimo per rendersi utili, se non per dimostrare a sé stessi come agli altri, sia bisognosi che superiori in linea gerarchica, la loro capacità di risolvere ogni problematica si presenti. Se tali meccanismi non fossero fermati o contenuti, porterebbero i volontari a guardare a obiettivi ben oltre le loro capacità, per lasciarli infine frustrati dai loro stessi limiti e nella paradossale condizione di aver a loro

---

<sup>19</sup> Zuliani, A., *Manuale di psicologia dell'emergenza*, Maggioli, Rimini, 2006

volta bisogno di assistenza. Un rovesciamento di ruoli che creerebbe ancor più problemi di quanti avrebbe potuto risolverne l'azione di soccorso.

Il sistema di gestione del volontariato da sempre cerca di arginare tali rischi. Una strategia semplice ed efficace è quella di limitare nel tempo l'impiego del personale, così da impedire che tali defaillances si concretizzino. Così, nonostante il rischio di discussioni anche animate con i volontari, che vorrebbero spesso partecipare ai soccorsi dall'inizio al termine di ogni operazione, i coordinatori programmano dei turni di presenza, mettendo un freno al loro coinvolgimento e ai loro obiettivi.

Inoltre, al fine di far fronte alle eventuali difficoltà sviluppatesi durante l'attività, sono indicati al termine dei turni di servizio, dei momenti di debriefing, defusing e demobilization<sup>20</sup>, utili sia come camera di decompressione emotiva, sia come momenti di riflessione sugli aspetti tecnici dell'intervento, così da migliorare le operazioni future.

Il fatto che questi siano previsti e consigliati non vuol dire che però siano messi in pratica. Personalmente, posso dire che nel gruppo cui appartengo il "momento di debriefing sull'attività abruzzese del 2009" è stato posticipato più volte, fino a quasi sette mesi dopo la fine dell'emergenza, periodo che, considerata la durata dell'emergenza – circa nove mesi – per qualche volontario è risultato complessivamente superiore ad un anno.

Se in altri gruppi vi è stata più solerzia nell'organizzare i debriefing, è anche vero che in molti casi le riflessioni sono rimaste limitate ai soli aspetti tecnici degli interventi, tralasciando completamente ogni altro aspetto relativo ai volontari che, ancora oggi, si ritrovano spesso vittime di difficoltà incontrate e mai condivise, sulle quali non si è mai avuto occasione di riflettere insieme a sufficienza.

## **2.4 – Dalla clinica del burnout alla gestione delle emozioni**

Uno dei rischi principali per gli operatori del settore assistenziale, in particolare volontario, è la "sindrome da burnout", o più semplicemente burnout. Essa si definisce come l'esito patologico di un processo che riguarda in particolare le persone che esercitano professioni di aiuto, e che si viene a instaurare nel caso queste non riescano a rispondere in maniera adeguata al peso, sia professionale che emotivo, del lavoro loro richiesto.

---

<sup>20</sup> Zuliani, A., *Manuale di psicologia dell'emergenza*, Maggioli, Rimini, 2006

La letteratura scientifica ha messo in luce come il burnout vada a colpire negativamente la persona e l'impegno lavorativo principalmente investendo l'area emozionale, evidenziando così un problema di adattamento tra la persona ed il lavoro, problema alla cui origine vi sono probabilmente delle eccessive richieste ambientali<sup>21</sup> o risorse mancanti o inadeguate per fronteggiarle.

Il rischio di burnout tende a interessare in particolar modo educatori, medici, insegnanti, poliziotti, vigili del fuoco, carabinieri, sacerdoti, infermieri, operatori assistenziali, psicologi, psichiatri ed educatori professionali in case psichiatriche, assistenti sociali, fisioterapisti, anestesisti, medici ospedalieri, personale della protezione civile, operatori del volontariato, ecc.

Tutte queste figure di aiuto sono caricate da una duplice fonte di stress: quello personale e quello della persona aiutata.

Risultano pertanto essere esposti al rischio di sviluppare un lento processo di "logoramento" psicofisico legato alla mancanza di energie e di capacità per sostenere e scaricare lo stress accumulato. In altre parole, si "bruciano".

In tali condizioni può anche succedere che queste persone si facciano carico eccessivo delle problematiche delle persone a cui badano, non riuscendo così più a discernere tra la propria vita e la loro. Questa evenienza è quella che secondo il senso comune è chiamata "sindrome del supereroe", già accennata precedentemente, che porta a sentimenti di impotenza e frustrazione spesso intollerabili.

Tra le conseguenze di una condizione di burnout si ritrovano spesso esaurimento emotivo, depersonalizzazione, atteggiamenti improntati al cinismo, il tutto permeato da un sentimento di ridotta realizzazione personale<sup>22</sup> e mancanza di autoefficacia.

Per difendersi da queste spiacevoli sensazioni si tende a sfuggire l'ambiente in cui viene svolta l'attività di aiuto, assentandosi sempre più spesso e lavorando con entusiasmo ed interesse sempre minori, provando frustrazione e insoddisfazione, nonché una ridotta empatia nei confronti delle persone delle quali ci si dovrebbe invece occupare.

Anche sul versante somatico vi sono conseguenze. Le persone che subiscono le conseguenze del burnout lamentano spesso un deterioramento del benessere fisico, sintomi psicosomatici come insonnia, in aggiunta alla percezione psicologica di sentirsi depressi. Sintomi che spesso tendono a invadere il piano personale, a questo livello inscindibile da quello professionale, portando a comportamenti dannosi e disfunzionali come l'abuso di alcol e di sostanze

---

<sup>21</sup> Christina Maslach, *La sindrome del burnout. Il prezzo dell'aiuto agli altri*, Cittadella Editrice, 1997

<sup>22</sup> Del Rio G., *Stress e lavoro nei servizi. Sintomi, cause e rimedi del burnout*, Roma, 1990

psicoattive. Quando il livello di spiacevolezza diventa intollerabile, si può giungere all'aumento del rischio suicidario.

Nell'ambito delle professioni di aiuto è la "gestione delle emozioni" che, quando incontra un punto di arresto, determina i disagi che la clinica ha denominato come sindrome del burnout. Le difficoltà che gli operatori incontrano sono infatti non tanto legate alle difficoltà tecniche del venire incontro alle esigenze degli assistiti, quanto a una sorta di empanse nel management emozionale. Le tecniche e le capacità operative sono infatti nella maggioranza dei casi adeguate, e a minare l'integrità psichica del volontario è principalmente l'incapacità di accettare i propri limiti e di tollerare emozioni negative, quali la frustrazione e la rabbia.

L'accettazione e la condivisione delle proprie esperienze emozionali è necessaria infatti non solo per fornire quel supporto necessario alla vicinanza empatica con l'altro, ma anche al mantenimento di quella fondamentale struttura che è l'Io. Proprio per questa ragione, di fronte a ingestibili livelli di frustrazione e impotenza, il volontario non solo non è più in grado di svolgere i suoi compiti, ma si ritrova nella necessità di essere aiutato, e completamente privato del proprio ruolo originale.

## **2.5 – Psicologia ed emozioni**

Ponendo come obiettivo lo studio della gestione delle emozioni, è necessario specificare prima di tutto con precisione cosa si intenda con la parola "emozioni", nonché il quadro teorico di riferimento entro il quale si va a circoscrivere tale termine.

Nella letteratura psicologica si possono infatti rintracciare vari termini utilizzati per descrivere sensazioni di tal genere: emozione, sentimenti, feeling, stato d'animo, umore, affetto. La spesso presente imprecisione terminologica non è accidentale, ma riflette quella propria del linguaggio quotidiano, estremamente ricco in termini quantitativi e qualitativi, ma altrettanto superficiale a livello analitico.

Il continuo tentativo di sistematizzare un argomento così vasto e così complesso come quello dell'affettività ha prodotto nel tempo molte teorie in contrasto tra loro, ma i cui principi di base sono, se non altro, comuni.

Rifacendoci alla letteratura sull'argomento, è possibile dire innanzitutto che tutte le emozioni sono stati affettivi ma che, al contrario, non tutti gli stati affettivi possono essere considerati emozioni.



“Emozione” dovrebbe indicare infatti uno stato affettivo intenso, di breve durata, con una causa precisa, con un chiaro contenuto cognitivo e la funzione di riorientare l’attenzione<sup>23</sup>. Inoltre le emozioni sono rappresentabili come un processo, dotato di una determinata durata, una serie di correlati biofisiologici, e comportamenti peculiari.

A causa della loro natura processuale, vanno distinte dai sentimenti e dagli umori, che sono invece stati durevoli, seppur spesso di intensità bassa, per i quali non è facilmente percepibile una causa.

Questi presupposti, come anche molte delle teorie e ricerche in psicologia delle emozioni, si soffermano però in una prospettiva individualistica, non esaurendone la complessità. Le emozioni sono anche fenomeni sociali piuttosto che fatti privati e personali e, come parte di un processo, sono legati indissolubilmente a una determinata situazione.

Quando si prova un’emozione, gli “altri” sono infatti sempre presenti, anche se talvolta non fisicamente. E’ questa loro presenza, fisica o mentalmente evocata, a innescare il processo emotivo. Inoltre, le norme culturali dell’ambiente sociale in cui si vive vanno a modulare le manifestazioni delle emozioni, così che in una cultura una emozione viene espressa con una certa modalità, mentre in un’altra viene espressa in modo totalmente differente.

Riguardo a quest’ultimo punto è necessario porre una certa distinzione tra due posizioni teoriche in ambito sociale. Una è quella di estremo costruttivismo sociale (*tesi forte*), che nega del tutto il valore di ogni determinante biologica alle emozioni a favore dei fattori culturali, mentre l’altra è una posizione più moderata (*tesi debole*), che cerca di mediare i dati empirici e le ipotesi teoriche partendo dalle conoscenze derivate dalle indagini transculturali<sup>24</sup>.

Partendo dalla posizione di Averill<sup>25</sup>, che afferma come l’emozione sia “*un ruolo sociale transitorio, o una sindrome costruita socialmente che include la valutazione individuale della situazione e che è interpretata come una passione piuttosto che come un’azione*”, molti studi hanno parzialmente confermato tale ipotesi, mettendo in evidenza come l’interpretazione certa delle discrepanze rilevate tra le varie culture non sia ancora univoca.

Ricerche successive hanno fatto emergere comunque la necessità di trovare dei modelli interpretativi non strettamente psicologici, ma che riescano a mediare con le conoscenze

---

<sup>23</sup> D’Urso V., Trentin R., *Sillabario delle emozioni*, Giuffrè, Milano, 1992.

<sup>24</sup> 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

<sup>25</sup> Averill J.R., *A constructivist view of emotion*, in Plutchik R., Kellerman H., *Theories of emotion*, Academic Press, NY, 1980.

derivate dalla sociologia<sup>26</sup>, per comprendere la relazione tra le caratteristiche ambientali e le eventuali variazioni individuali nelle risposte emotive.

## 2.6 – Le emozioni come costruzione sociale

Una delle più recenti svolte riguardanti lo studio delle emozioni è costituito dagli studi compiuti da Goffman, Thoits e Hochschild, che si pongono in un ambito di studio in posizione intermedia tra la sociologia e la psicologia.

La sociologia delle emozioni, prendendo in esame la società post-industriale e in particolar modo quella statunitense, ha messo in evidenza come in ogni periodo storico l'ambiente culturale sia stato particolarmente attento al mondo emozionale, ma lo abbia "cosificato", relegando ciò che viene esperito a determinati luoghi e tempi ad essa deputati. In altre parole, le emozioni sono sì conosciute, ma non più "vissute". Sono legate a rituali, stereotipi e a modelli di comportamento considerato corretto.

Tale concetto è più facilmente comprensibile se si fa riferimento alle differenze tra l'approccio culturale positivista e quello costruzionista-interazionista.

Per i positivisti, infatti, le emozioni sono una sorta di "a priori": esse esistono in sé, hanno una loro realtà oggettiva, sono distinguibili in primarie e secondarie, sono immutabili e universali e sono presenti da sempre in ogni ambiente e cultura.

Posizione diametralmente opposta è quella dell'approccio costruzionista, seppur con dei distinguo tra i vari autori. Secondo la versione forte di questa prospettiva, le emozioni sarebbero non reali in sé, ma solamente emergenze nelle relazioni interpersonali, legate quindi alle azioni che intercorrono tra le persone. Le emozioni inizierebbero a esistere solo quando una persona le vive, avendone coscienza in un determinato contesto.

Nella versione più moderata, la connessione funzionale tra emozioni e il nostro organismo e la nostra biologia non è invece negata, ma è l'espressione delle stesse che emergerebbe solamente in quanto parte dell'interazione tra le persone. Le emozioni sono quindi intese come costituite e sostenute da processi di gruppo, anche se collegate al nostro organismo.

In quest'ultima prospettiva di costruzionismo debole<sup>27</sup> la cultura contemporanea di massa avrebbe dunque creato dei nuovi oggetti, le "emozioni", rendendole autonome rispetto alle persone che le sperimentano.

---

<sup>26</sup> 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.

In tal modo, un simile livello di socializzazione emozionale ha determinato la nascita di una determinata “cultura emozionale”, concetto centrale nella sociologia delle emozioni.

Sarebbero infatti tale “cultura emozionale” e le norme ad essa correlate a definire a priori cosa è necessario provare e sentire, e in che momenti e con quali modalità tali emozioni debbano essere espresse.

Inoltre, nel momento in cui si è venuta a definire questa *norma emozionale*, si è di fatto determinata anche una *devianza emozionale*, nella quale si verrebbe a porre ogni soggetto che contravviene a tali norme sull'accettabilità sociale delle emozioni.

Un semplice esempio di come sia la cultura a definire come una certa emozione vada espressa, e come i comportamenti collegati a questa siano ridotti a un artefatto culturale e a una ritualità specifica, è dato da un avvenimento con il quale tutti siamo prima o poi obbligati a confrontarci: un funerale.

La differenza tra il modo socialmente accettato di esibire la sofferenza, reale o simulata che sia, è evidente anche mettendo a confronto due realtà non troppo distanti geograficamente tra loro, come quelle del nord e del sud Italia.

La sobrietà che comunque i riti della nostra nazione condividono, per noi normale, è di difficile confronto con le espressioni proprie di altre culture, come quella nordamericana spesso raccontata in molti film, nella quale i “banchetti funebri” sono la regola. Sono quindi modalità differenti di esternare una sofferenza comunque presente. Ma che in base al contesto e alle norme culturali viene espressa con riti differenti.

Non possiamo però neppure dare per scontata la presenza di una sofferenza nel lutto. Immaginiamo cosa voglia dire per una persona “liberarsi” di un parente verso il quale si provava odio, rabbia, o rancore. Forse l'atteggiamento sincero sarebbe quello di esprimere giubilo, e probabilmente nel proprio intimo lo si fa. Ma se un tale atteggiamento fosse mostrato in pubblico sarebbe stigmatizzato, portando chi lo mette in pratica ad essere visto come una persona cinica, malvagia. Senza nemmeno supporre che per lui non sia stata effettivamente una liberazione.

L'estremo è costituito poi dal suicidio, che diventa la conclusione inevitabile per un'esistenza che non riesce a trovare alcuna modalità di espressione, e che diventa così intollerabile da non lasciare altro scampo se non al sollievo dato dalla morte.

Anche all'interno di una società globalizzata come quella in cui viviamo oggi, le norme impongono una determinata espressione emotiva per ogni evento legato alla fine. Ad esempio,

---

<sup>27</sup> Vedi nota 24

dopo l'uccisione del terrorista arabo Osama Bin Laden<sup>28</sup>, mentre nel nord America ancora scossa dagli attentati dell'11 settembre 2001 si levavano grida di giubilo e la gente scendeva in piazza a festeggiare la morte del leader di Al-Qaeda come e più che se fosse stato capodanno o si fosse vinta una guerra, in altre parti del mondo, ma anche degli Stati Uniti stessi, si mantenevano atteggiamenti molto più composti, ricordando come non si dovrebbe mai gioire della morte di qualcuno. Richiamo, tra l'altro, cui si è unito sin dall'inizio il Vaticano, il cui ruolo di guida per chi è di fede cristiana ha comunque, indipendentemente dall'essere cattolico o protestante, un peso non indifferente.

Quest'ultimo evento mette ancor più in luce come la società sia spietata nel definire i comportamenti come appropriati o non appropriati, e le emozioni a questi collegate come lecite o illecite. Le norme emozionali, quando ripetutamente prescrivono come le persone debbano agire di fronte a determinati eventi o quando si trovino in relazione tra loro, stabiliscono e rafforzano anche le credenze su cosa queste debbano provare, e cosa debbano sentire.

## **2.7 – Il sorriso: dai professionisti ai volontari**

Le norme emotive prescrivono non solo come esprimere con modalità accettabili le emozioni realmente sperimentate, ma anche quali sono le espressioni corrette e appropriate per tutte le situazioni quotidiane. Arrivando così in alcuni casi a esibire, ad esempio, anziché rabbia o tristezza, una fittizia serenità o felicità.

Pensiamo a quanti sorrisi vediamo attorno a noi durante la giornata. Siamo davvero sicuri che alla persona che ci sorride siamo davvero simpatici? Non potrebbe invece essere che il suo sorridere faccia parte del suo ruolo, dell'attore che sta impersonando in quel dato istante?

Chiaramente non è comune né frequente porci tale domanda. D'altro canto, sta proprio all'abilità del professionista riuscire a trasmettere una sensazione sincera, benché questa non sia veritiera, non lasciando supporre nulla di differente.

Gli esercenti di negozi e i cassieri di supermercati, ad esempio, sanno infatti molto bene quanto sia importante proporsi in maniera accattivante verso i clienti, mostrandosi felici anche

---

<sup>28</sup> Osama Bin Laden, terrorista e leader dell'organizzazione Al-Qaeda, è stato ucciso in Pakistan il 2 maggio 2011 da un blitz delle forze speciali americane. Negli Stati Uniti, alla notizia dell'uccisione, vi sono stati grandi festeggiamenti. Si vedano i siti internet [http://www.adnkronos.com/IGN/News/Esteri/Ucciso-Bin-Laden-gli-Usa-in-festa-Casa-Bianca-conferma-ce-suo-Dna-Obama-ora-il-mondo-e-piu-sicuro\\_311966395883.html](http://www.adnkronos.com/IGN/News/Esteri/Ucciso-Bin-Laden-gli-Usa-in-festa-Casa-Bianca-conferma-ce-suo-Dna-Obama-ora-il-mondo-e-piu-sicuro_311966395883.html) e [http://www.repubblica.it/esteri/2011/05/02/foto/ucciso\\_bin\\_laden\\_america\\_in\\_festa-15651762/4/](http://www.repubblica.it/esteri/2011/05/02/foto/ucciso_bin_laden_america_in_festa-15651762/4/)

quando non lo si è davvero, mascherando quando necessario il proprio vero sentire. Sono coscienti infatti che probabilmente nessuno tornerebbe in un esercizio il cui commesso si comporti in modo sgarbato oppure si mostri aggressivo, triste o infelice.

Una ricerca sugli atteggiamenti emotivi esibiti in tale frangente è stata compiuta dall'Università di Madrid<sup>29</sup>, indagando le esperienze emozionali di 362 cassiere professioniste in supermercati, centri commerciali, ed in altri pubblici esercizi.

Partendo dal presupposto che le richieste emozionali del proprio ruolo lavorativo entrino spesso in dissenso con le emozioni sperimentate dal personale, tale lavoro ha cercato di studiare e analizzare la dissonanza emozionale, cercando di integrare tale aspetto con le regole organizzative sulle richieste emozionali del proprio lavoro.

In campo clinico, i risultati della ricerca hanno confermato la stretta relazione presente tra lo sperimentare dissonanza emozionale e il burnout, sottolineando inoltre come l'obbligo di esprimere emozioni positive e di reprimere quelle negative sia percepito in maniera così rilevante da essere correlato con la percezione di un'adeguata efficacia professionale.

L'esigenza di comportarsi in un certo modo, e di esprimere determinate emozioni anche se discordanti con il proprio autentico stato d'animo, sembra essere più sentita quando il rapporto con l'utente si fa più stretto, quando cioè si viene a creare una certa forma di assistenza verso quest'ultimo, come ad esempio nei ristoranti e negli alberghi.

Una recente studio<sup>30</sup> svolto presso la città di Ankara (Turchia), che ha interessato 620 dipendenti di Hotel, ha cercato di analizzare la connessione tra la dissonanza emozionale e il burnout, cercando di comprendere poi anche quali fattori possano moderare tale legame. Il personale alla reception deve infatti mostrarsi sempre disponibile, evitando di adirarsi quando si incontra un cliente difficile o ci si debba scontrare con richieste molto al di fuori dall'ordinario.

I risultati hanno confermato come la dissonanza emozionale sia la prima causa di esaurimento delle proprie risorse personali fino al burnout, ponendosi come fattore determinante verso la disaffezione dalla propria professione e l'allontanamento dal posto di lavoro. Sarebbe il supporto ricevuto dall'organizzazione stessa a porsi come variabile moderatrice, in aggiunta alla percezione di autonomia rispetto alla propria professione.

---

<sup>29</sup> 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

<sup>30</sup> 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

Un caso più comune in letteratura è rappresentato poi dal personale di bordo nei trasporti pubblici. Anche per questi professionisti, dagli autisti, ai controllori, alle hostess, fino ai piloti di aerei, la richiesta fondamentale è quella di mettere a proprio agio le persone che li circondano, aumentando in loro la sicurezza percepita nel tragitto che stanno compiendo, così anche da fidelizzarli alla compagnia di trasporto che hanno scelto. La differenza è però che gli utenti, in una qualche misura, affidano loro non solo un compito, ma anche la loro vita.

Non è certamente facile mostrarsi sempre sorridenti anche quando una preoccupazione, lavorativa o personale, si è insinuata nei pensieri. Tantomeno se a condizioni preesistenti di tal genere viene ad aggiungersi il doversi confrontare con un utente “difficile”, con pretese eccessive, sgarbato, o con un carattere intrattabile.

Studi compiuti in tal senso hanno mostrato quanto sia frequente trovarsi in una condizione di totale dissonanza tra ciò che si prova davvero e la richiesta ambientale di mostrare una emozione diametralmente opposta, in particolare se l’operatore cui è richiesto questo lavoro sulle proprie emozioni non riesce a condividere con altri colleghi la difficoltà che sta provando.

Una recente ricerca<sup>31</sup> condotta in Spagna sugli assistenti di volo ha sottolineato l’importanza dell’intelligenza emozionale, intesa come capacità di regolare le proprie emozioni senza risentirne.

Partendo dai riscontri sulla dissonanza emozionale, è stato rilevato infatti che i soggetti o hanno espresso spontaneamente le loro emozioni, oppure le hanno regolate in maniera efficace, evitando così di “bruciarsi” e di mettere in pratica comportamenti decisamente inappropriati.

Il controllo emozionale sembra dunque importante e necessario per sopravvivere in scenari decisamente stressanti come questi, sebbene sia necessaria una buona intelligenza emozionale, una capacità questa che non è risultata legata alle diversità di scenario, né al genere, né all’esperienza maturata sul lavoro.

Il potere di questa discrasia tra sé reale e sé imposto arriva all’estremo quando si passa dai rapporti professionali alle relazioni di aiuto, cioè quando si aggiunge alla distanza, già ridotta, anche la sensazione di responsabilità percepita verso l’utente, che nel caso più comune è impersonato dal paziente.

---

<sup>31</sup> 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, Murcia, 2011.

Fin dall'inizio della loro istruzione, agli studenti di medicina, ma ancor più a quelli di infermieristica, l'insegnamento principale che viene impartito è che bisogna essere professionali, non farsi "investire" dalle emozioni, non mostrare preoccupazioni eccessive, cercare di essere sorridenti, ponendo attenzione a non gravare ulteriormente su chi di problemi di salute ne ha già a sufficienza.

La stessa morte deve essere vissuta con un certo distacco e razionalità<sup>32</sup>, così da non aggravare le preoccupazioni verso questo inevitabile momento della vita, e cercare nei limiti del possibile di alleviare il peso nell'animo dei familiari del malato.

Anche gli psicologi non dovrebbero fare eccezione, anzi. La particolarità della loro professione, unita alla delicatezza del rapporto da instaurare con il paziente, implicherebbe il mostrarsi disponibili ad offrire una sorta di supporto incondizionato, di fronte a una domanda che può essere invece fin troppo pressante.

I fenomeni propri della psicoterapia, come il transfert, mettono ancor più a dura prova lo psicologo nel suo lavoro. La rabbia verso un paziente è un fenomeno alquanto frequente, come anche il controllo di tali emozioni negative: allo specialista non "è concesso" odiare il suo paziente.

C'è poi anche un'altra categoria di persone che si devono confrontare ogni giorno con delle pressanti richieste emozionali, categoria questa costituita dai membri del clero. Secondo le regole della società e della propria Chiesa, i sacerdoti dovrebbero essere sempre disponibili e pazienti con i fedeli, ascoltando le loro confessioni senza giudicare, rispettandone il segreto. Cosa ancor più difficile qualora questi raccontino loro fatti gravi.

Il sacerdozio, che viene in tal modo a porsi allo stesso livello delle professioni di aiuto, comporta quindi difficoltà estremamente rilevanti, poiché le proprie emozioni autentiche devono spesso essere se non altro mascherate al fine di aiutare l'altro e di adempiere alle richieste del proprio ruolo, sia che queste derivino dal rapporto instaurato, oppure da preoccupazioni già esistenti.

Una ricerca<sup>33</sup> che ha visto coinvolti 188 prelati in Inghilterra<sup>34</sup>, e che ha preso in considerazione la frequenza, l'intensità e la varietà delle emozioni mostrate come parte del

---

<sup>32</sup> 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, USA, 1999; 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, USA, 1989

<sup>33</sup> Kinman G., McFall O., Rodriguez J., *The cost of caring? Emotional labour, wellbeing and the clergy*, in *Pastoral Psychology*, Springer Media, 2011

<sup>34</sup> Va ricordato che dei 188 partecipanti, il 96% era costituito da uomini mentre il rimanente 4% da donne. La ricerca si è svolta infatti in un contesto ove il sacerdozio è una professione non esclusivamente maschile, nel

proprio ruolo lavorativo, ha cercato di stimare l'ampiezza della dissonanza emozionale provata.

I risultati hanno provato come il management emozionale sia positivamente correlato con l'affaticamento psicologico e negativamente con la soddisfazione intrinseca al lavoro, e come la grandezza della rete sociale di riferimento, supportiva, sia ancora una volta una variabile moderatrice delle conseguenze negative del lavoro sulle proprie emozioni.

Lo studio ha anche analizzato le relazioni tra tale impegno e l'affaticamento psicologico, trovando come questo possa portare a depressione, ansia, difficoltà di concentrazione e di memoria, e problemi di sonno. Tutti sintomi riconducibili alla sindrome del burnout.

La percezione di difficoltà in questa professione può essere quindi una delle motivazioni alla base della crisi delle vocazioni e dell'abbandono della professione sacerdotale.

Le categorie professionali fin qui incontrate condividono le medesime problematiche relative al lavoro emozionale con quella dei volontari che si occupano di soccorso, come quelli di organizzazioni quali la croce rossa italiana o la protezione civile.

Una differenza fondamentale è però la mancanza di una retribuzione, caratteristica che elimina da ogni aspetto motivazionale il tornaconto economico o la soddisfazione dei bisogni primari. Il volontario rimane quindi tale solo per la pressione del proprio sé ideale. Ciò può spiegare perché, di fronte a difficoltà ritenute insormontabili come ad esempio lo scontro tra istituzioni e necessità della popolazione assistita, molti prendano in seria considerazione di cessare l'attività. In altre parole, di fronte al crescere di una condizione che potrebbe sfociare in una sindrome da burnout, si ritiene talvolta più funzionale tornare a dedicarsi al solo proprio interesse.

## **2.8 – La dissonanza emozionale: adattamento o evoluzione**

In tutti gli ambiti appena esaminati il filo conduttore è una forte dissonanza tra quello che è il proprio vissuto personale reale e il ruolo sociale che si è chiamati a rappresentare.

Indipendentemente dal fatto che la richiesta di aderire a un certo vissuto emozionale arrivi dalla propria norma interiorizzata (sé ideale) o da una norma sociale cui si è costretti ad adeguarsi pena una qualche forma di esclusione dal ruolo, ci si trova a fronteggiare una dissonanza.

---

quale non vigono le regole ferree della Chiesa Cattolica; è pertanto necessaria una certa attenzione nella generalizzazione dei risultati.



Ciò che accomuna le varie situazioni è la necessità di intraprendere un “*lavoro emozionale*”, cioè una regolazione delle proprie emozioni che consiste nell’indurre o inibire sentimenti al fine di renderli “appropriati” alla situazione. Vengono cioè messe in atto una serie di attività di management emozionale allo scopo di accordarsi alle regole emozionali, sia che siano interiorizzate, sia che siano imposte dalla situazione.<sup>35</sup>

Tale adeguamento può avvenire su vari livelli e dimensioni. Può investire il versante qualitativo oppure quello quantitativo, e può essere momentaneo, andando a intervenire su un’emozione, oppure duraturo spingendosi in profondità a modificare o mascherare un sentimento.

Non è scontato che il singolo riesca ad adattarsi in modo indolore alle norme emotive che la società o il sé viene a imporre. Anzi, capita più spesso che questo sia solo un tentativo, messo in atto per rispondere in modo coerente verso sé stessi e verso il ruolo che si è chiamati a ricoprire.

Quello che è però comunque presente è il grande dispendio di energie e risorse personali comunque necessario al lavoro emozionale, attività percepita generalmente come non differibile, in quanto necessaria e fondamentale per la vita sociale e per sentirsi accettati nel proprio ruolo dagli altri e da sé stessi.

Un tale livello di impegno ha inevitabilmente delle conseguenze, molto spesso negative a livello intrapersonale, con il singolo che si viene a trovare in serie difficoltà.

In genere, infatti, il peso di questo sforzo di “adattamento individuale” ricade esclusivamente sul singolo, che si trova così costretto, ad esempio, a sorridere quando arrabbiato, a fingersi felice o impassibile trattenendo nervosismo o pianto, scoprendosi obbligato a mentire anche a sé stesso riguardo le proprie emozioni e i propri sentimenti.

Le conseguenze di un impegno così tenace, che tra l’altro spesso porta a risultati giudicati dallo stesso non soddisfacenti, sono di frequente molto pesanti, e spesso conducono a comportamenti che includono la resa di fronte alla situazione o l’allontanamento volontario, come anche tutta una serie di conseguenze psicologiche e psicofisiche sul singolo, che sono tradotte nella clinica con il termine di burnout<sup>36</sup>.

Talvolta il lavoro emozionale può avere delle ricadute positive a livello interpersonale. I risvolti di tale impegno possono infatti anche investire più persone, contribuendo a modificare gli stereotipi e le norme emotive.

---

<sup>35</sup> Hochschild A.R., *Emotion work, feeling rules, and social structure*, in *American Journal of Psychology*, Vol. 85, n°3, pp. 551-577, Berkeley, 1979

<sup>36</sup> Vedi nota 21

Quando si verifica ciò, ci si viene a trovare in una posizione diametralmente opposta, e si verifica una sorta di “evoluzione sistemica”. Se il lavoro emozionale riesce a imboccare infatti questa direzione, il singolo non si ritrova più costretto a impegnarsi in totale solitudine nell’adattamento forzato a richieste normative, ma tutto l’ambiente condivide il peso di questa attività di regolazione emozionale.

In tal modo, non solo le conseguenze negative sono molto ridotte – per non dire assenti – ma può avvenire anche una modificazione nelle norme sociali che regolano l’espressione delle emozioni, innescandosi quindi una evoluzione nel management emotivo.

## **Capitolo 3**

### **La protezione civile e l'emergenza Abruzzo**

#### **3.1 – Il volontariato e la protezione civile**

L'ambito del volontariato è forse quello che risente in misura maggiore dei problemi legati all'esaurimento delle risorse psicofisiche.

I volontari rispondono alla richiesta di aiuto senza spesso né conoscere tantomeno considerare il dispendio emotivo che dovranno affrontare una volta giunti sul posto dell'emergenza.

Oltre alle difficoltà tecniche, quali mancanza di strumenti, deficit nell'equipaggiamento, nonché turni di lavoro quasi al limite, devono spesso confrontarsi con realtà difficili, permeate di sofferenza, con degli "alter" provenienti anche da aree culturalmente differenti, e con responsabili e funzionari spesso non consapevoli dei reali problemi da affrontare, e che volentieri rimangono distaccati dalla realtà quotidiana dei soccorsi.

In un ambito così variegato e vasto, non è difficile rintracciare volontari che letteralmente "crollano", vittime del fenomeno del burnout, trovandosi così ad aggravare la situazione già critica che aveva richiesto appunto il loro intervento.

La protezione civile è un settore relativamente giovane, nel quale queste problematiche, già in parte conosciute e studiate in altri gruppi di soccorso, sono ancora poco tenute in considerazione, probabilmente a causa di un deficit nella formazione di coordinatori e volontari, deficit che solo da pochi anni inizia a essere colmato.

Ma prima di affrontare una ricerca sul lavoro emozionale di quelle che sono le "braccia operative" della protezione civile, cioè i volontari, è necessario conoscere a fondo come questa sia strutturata, partendo dal livello superiore, di competenza dello Stato, arrivando fino agli operatori che scendono in campo quando venga dichiarata una emergenza che richieda il loro intervento.

#### **3.2 – Il sistema di protezione civile nazionale**

L'ONU definisce la protezione civile come *“un servizio di gestione dell’Emergenza, organizzato in termini di leggi appropriate e procedure definite, capace di contrastare l’impatto sulle comunità di qualsiasi disastro, emergenza naturale o causata dall’uomo,*

*attraverso l'addestramento, la correlazione, la cooperazione e l'applicazione coordinata di tutte le risorse umane e tecnologiche disponibili*"<sup>37</sup>.

Tale sistema di gestione, presente anche in Italia da quasi vent'anni, è nato quindi per fronteggiare situazioni calamitose nelle quali in passato ci si era trovati spesso impreparati ed impotenti.

Gli interventi gestiti da istituzioni, organizzazioni solidaristiche e associazioni di operanti nell'attività sociale, generalmente mal coordinati e non sempre tempestivi, si limitavano infatti al solo soccorso e alla gestione dell'emergenza.

L'impatto drammatico di calamità quali i terremoti del Belice, del Friuli, dell'Irpinia, e le alluvioni del Po e dell'Arno, verificatesi negli ultimi 30 anni, ha imposto alle istituzioni la necessità di delineare un quadro generale di razionalizzazione e coordinamento, per una gestione ordinata e logica della materia.

La "protezione civile" nasce quindi non come un'amministrazione con corpi specializzati di intervento, ma come un sistema capace di unire tutte le forze pubbliche e private già presenti sul territorio nazionale.

E' stata quindi definita come *"l'insieme coordinato delle attività volte a fronteggiare eventi straordinari che non possono essere affrontati da singole forze ordinarie"*. Non vi partecipano cioè solo gli "addetti ai lavori", ma una moltitudine di volontari, riuniti in associazioni, pur con l'ampio impiego delle forze istituzionalmente preposte agli interventi, come i vigili del fuoco e le forze dell'ordine.

### **3.2.1 – La nascita della protezione civile Italiana**

La nascita ufficiale del sistema di protezione civile in Italia è da far risalire al 1992, quando fu istituito, con la legge 225/92, il servizio nazionale della protezione civile. Da quel momento anche alle organizzazioni di volontariato è stato espressamente riconosciuto il ruolo di "struttura operativa nazionale", parte integrante del sistema pubblico, alla stregua delle altre componenti istituzionali, come il corpo nazionale dei vigili del fuoco, le forze armate, le forze di polizia, il corpo forestale dello stato, ecc. La crescita del volontariato di protezione civile è ancora oggi in continua espansione su tutto il territorio nazionale.

---

<sup>37</sup> Definizione di protezione civile ratificata dall'ONU e utilizzata per la prima volta nella contea di Durban (Sud Africa)

Sebbene l'opera del volontariato sia assolutamente gratuita, la legge provvede a tutelare i volontari lavoratori: in caso di impiego nelle attività di protezione civile essi non perdono la giornata, che viene rimborsata dallo stato al datore di lavoro, pubblico e privato (DPR 194<sup>38</sup>)

Il nucleo centrale dell'attività rimane tradizionalmente costituito dalla “gestione dell'emergenza”, e cioè dai cosiddetti compiti di assistenza e soccorso delle popolazioni colpite da calamità.

Ma non bisogna commettere l'errore di pensare che la protezione civile si limiti ad intervenire in caso di disastri per portare soccorso: buona parte delle attività è invece destinata alle attività di previsione e prevenzione in tempo “di pace”.

Sempre la legge 225/92 prevede infatti espressamente che le competenze della protezione civile si articolino in maniera complessa, non solo nella semplice gestione dell'emergenza e delle successive fasi critiche, ma in una serie integrata di attività che coprano tutte le fasi del “prima e del dopo”, secondo i quattro versanti della previsione, della prevenzione, del soccorso, e del ripristino.

Gli studi, le ricerche, la formazione rivolta agli addetti del sistema (sia ai professionisti che ai volontari), l'attività di informazione rivolta alla popolazione, la pianificazione della risposta all'emergenza e le attività di esercitazione costituiscono una delle parti più significative del lavoro delle varie componenti e soprattutto dei volontari.

### **3.2.2 – Struttura della protezione civile Italiana**

Se nella maggioranza dei Paesi europei quella di protezione civile è una mansione assegnata ad una sola istituzione o a poche strutture pubbliche, in Italia invece sono coinvolti in questa funzione tutta l'organizzazione dello stato, centrale e periferica, l'intero sistema degli enti locali, ed anche la società civile, che partecipa a pieno titolo al servizio nazionale della protezione civile, attraverso le organizzazioni di volontariato.

Tale struttura permette di garantire un livello di coordinamento centrale unito ad una forte flessibilità operativa sul territorio, oltre a permettere un coinvolgimento esplicito degli enti locali che già gestiscono il territorio anche nella quotidianità.

---

<sup>38</sup> Decreto del Presidente della Repubblica n°194/2001, *Regolamento recante norme concernenti la partecipazione delle organizzazioni di volontariato nelle attività di protezione civile, art.9, disciplina relativa all'impiego delle organizzazioni di volontariato nell'attività di pianificazione, soccorso, simulazione, emergenza e formazione teorica-pratica.*

La forte enfasi sul volontariato, qualificato e inquadrato, permette inoltre di reindirizzare nel comparto della protezione civile, in caso di necessità, molte risorse professionali e umane della società civile. A livello qualitativo, negli ultimi anni si è registrata una sempre maggiore crescita e standardizzazione dei livelli addestrativi e delle tipologie di equipaggiamento di lavoro in dotazione ai gruppi di volontari.

L'organizzazione è quindi, nel suo complesso, orientata su principi di decentralizzazione territoriale e funzionamento “sistemico”, fattori che ne aumentano la flessibilità operativa, la fluida scalabilità degli interventi e l'adattabilità ai diversi scenari possibili.

L'organismo che coordina la protezione civile in Italia è il Dipartimento della protezione civile, alle dirette dipendenze della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Tale collocazione ne permette il dislocamento in una posizione superiore rispetto ai dipartimenti direttamente dipendenti da un Ministero, facilitando così il coordinamento delle risorse dello stato e di tutti gli altri Ministeri in caso di emergenza. Va ricordato inoltre che nell'ambito territoriale di un comune il responsabile della protezione civile è il Sindaco, nella sua funzione di autorità comunale di protezione civile<sup>39</sup>

Nel corso delle sue attività, il sistema di protezione civile si avvale infine di tutte quelle forze già presenti, coordinandole, come il corpo nazionale dei vigili del fuoco, delle forze armate e di polizia, forestali, dei servizi tecnici nazionali, del CNR e dei gruppi nazionali di ricerca scientifica, della croce rossa italiana, del servizio sanitario nazionale, ma soprattutto delle organizzazioni di volontariato.

### **3.2.3 – Le associazioni di volontariato di protezione civile**

L'obiettivo comune delle associazioni di volontariato di protezione civile è quello di creare in ogni territorio un servizio di pronta emergenza, in grado di operare integrandosi, nel caso, con gli altri livelli di intervento previsti nell'organizzazione del sistema nazionale, valorizzando al massimo le forze della cittadinanza attiva ed organizzata presente in ogni comune d'Italia, in piena integrazione con le forze istituzionali presenti sul territorio.

Le organizzazioni di volontariato che intendono collaborare nel sistema pubblico di protezione civile si iscrivono in appositi albi o registri, regionali e nazionali.

---

<sup>39</sup> Legge 225/92, art.15

Al momento della stesura di queste righe, nell'elenco nazionale del DPC<sup>40</sup> sono iscritte circa 2500 organizzazioni (tra le quali i cosiddetti "gruppi comunali", sorti in molte regioni italiane), per un totale di oltre 1.300.000 volontari in forze. Di essi, circa 60.000 sono pronti ad intervenire nell'arco di pochi minuti sul proprio territorio, mentre circa un terzo del totale sono pronti ad intervenire nell'arco di qualche ora.

Le associazioni sono a carattere nazionale o locale, e queste ultime sono spesso tra di loro coordinate sul territorio di comuni, province e regioni, così da formare, in caso di necessità, un'unica struttura di facile e rapida chiamata per gli interventi.

All'interno delle organizzazioni di volontariato esistono tutte le professionalità della società moderna. Tale risorsa, è fondamentale soprattutto nelle grandi emergenze come quella abruzzese di cui sopra, quando il successo degli interventi dipende dal contributo di molte diverse specializzazioni (dai medici agli ingegneri, dagli infermieri agli elettricisti, dai cuochi a i falegnami). Alcune organizzazioni hanno pure scelto la strada di una alta specializzazione, cui i volontari vengono addestrati, e le cui competenze sono regolarmente testate e migliorate tramite le esercitazioni di protezione civile.

I raggruppamenti di volontari sono spesso su base comunale o territoriale. Tra le varie competenze, si possono ricordare:

- Gruppi comunali di protezione civile: *gruppo comunale di volontari, che ricoprono mansioni specifiche (idraulici, cuochi, falegnami, ecc) e non, sia di supporto al COM che direttamente alla popolazione.*
- Antincendio boschivo: *principalmente si occupano di prevenzione e gestione degli incendi e di eventi atmosferici calamitosi. Sono una "new entry" nel sistema di protezione civile, in quanto fino a qualche tempo fa dipendevano dal Corpo Forestale dello Stato*
- Associazione Nazionale Alpini: *è composta da alpini in congedo, e si occupano di ogni mansione che venga loro assegnata; spesso sono ben addestrati a coordinare le operazioni*

---

<sup>40</sup> Dipartimento della protezione civile, sottosegretariato della Presidenza del Consiglio dei Ministri

- Associazione Radioamatori Italiani e Federazione Italiana Radio C.B.: *telecomunicazioni radio e reti informatiche, di supporto al COM, alle eventuali tendopoli o ai volontari, che possono così disporre di collegamenti radio e alla rete internet*
- Associazione Nazionale Carabinieri: *sono volontari, in maggioranza carabinieri in congedo, che si occupano principalmente (ma non esclusivamente) di compiti di sorveglianza nei COM e negli eventuali tendopoli, oppure di logistica e gestione del traffico; sono anche ben addestrati a coordinare le operazioni*
- Gruppi cinofili: *volontari che si occupano di ricerche di persone vittima di eventi calamitosi, in collaborazione con VVF e soccorsi sanitari*

### **3.2.4 - Gli enti statali e privati di ricerca**

Come già accennato, la protezione civile, avendo tra i suoi compiti anche, nei limiti delle possibilità scientifiche di oggi, la previsione di possibili eventi calamitosi, e la prevenzione delle possibili conseguenze nella popolazione, si avvale del contributo di molti enti di ricerca scientifica, quali il Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR), i Servizi Tecnici Nazionali (Enel e Telecom), i Gruppi Nazionali di Ricerca Scientifica (Università), l'Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia (INGV) e altri.

### **3.2.5 – La protezione civile in emergenza**

Quando è avvenuta la regolamentazione legislativa del “fenomeno protezione civile”, ci si è subito resi conto come di fronte a situazioni complesse ed estreme occorra rispondere con uno schema operativo semplice e flessibile.

L'organizzazione del sistema di protezione civile per la gestione dell'emergenza è stato quindi improntato su due parole chiave: semplicità e flessibilità.

Il primo di questi due requisiti è raggiunto tramite l'istituzione di una catena di comando gerarchica, che permette una comunicazione semplice ed efficace non solo tra i responsabili,



ma anche tra questi e i volontari. Inoltre, tale modalità di gestione, permette una interconnessione efficace anche con la popolazione.

La flessibilità è invece legata alla possibilità che l'intera struttura possa essere dispiegata sul territorio in modo plastico, partendo da determinati assunti fissi ma adattandosi alle specifiche esigenze, e dando di conseguenza priorità a problematiche peculiari piuttosto che mirare a una risposta sempre identica in ogni situazione.

Lo strumento attraverso il quale si organizza una risposta di tal genere è il “piano di emergenza”. Grazie a questo strumento è possibile trovare un giusto mezzo tra l'elevato numero di organismi necessari nelle emergenze, comprendenti anche Enti ed Amministrazioni, e la necessità di semplicità e flessibilità nella gestione.

Il piano sarà quindi caratterizzato da un coordinamento ed un indirizzo per ogni fase di risposta all'emergenza, nei quali sono illustrate procedure semplici e non particolareggiate. Dovrà altresì comprendere l'individuazione delle singole responsabilità nel modello di intervento, mantenendo la più ampia flessibilità operativa nell'ambito dell'attuazione delle “funzioni di supporto”.

Anche se sono state elaborate da un decennio o poco più, queste teorie moderne sulla pianificazione coincidono con i principi espressi da Augusto oltre 2000 anni fa. Ciò ha portato alla denominazione “Metodo Augustus”<sup>41</sup>, metodologia oggi ben conosciuta da ogni responsabile di unità di protezione civile nel territorio nazionale.

Ma come, nel concreto, vengono attuati tali principi?

Uno dei migliori esempi viene proprio dall'emergenza Abruzzese, che è stata infatti banco di prova per l'attivazione strutturata del sistema di P.C., primo scenario nel quale si sono messi in pratica appieno i principi espressi nel Metodo Augustus.

L'organizzazione e la tempestività dei soccorsi, in uno scenario catastrofico come quello del post sisma, sono infatti stati essenziali.

---

<sup>41</sup> Il “Metodo Augustus” è stato progettato dal geologo dott. Elvezio Galanti e inquadrato dalla legge 225/92. La versione completa dello stesso è reperibile online sul sito internet dell'ISPRO (Istituto di Studi e Ricerche sulla protezione civile e Difesa Civile) [www.ispro.it](http://www.ispro.it)

### **3.3 – L’evento: il terremoto in Abruzzo del 2009**

Alle 3.32 del mattino del 6 aprile 2009 un terremoto di media intensità, 5.8 magnitudo Richter, MI, e 6.3 magnitudo-momento, Mw<sup>42</sup>, sconvolge la normalità di gran parte dell’Abruzzo, regione nel cuore dell’Italia relativamente tranquilla e nota al resto del paese per lo più per il suo patrimonio storico e naturalistico.

L’evento catastrofico, dichiarato subito disastro naturale, causa l’evacuazione dell’intera città dell’Aquila, città capoluogo di provincia che conta circa 73.000 abitanti. Il centro storico è stato infatti quasi totalmente devastato.

Il terremoto, sia a causa della conformazione orografica del territorio, sia per la presenza di tre diversi epicentri, porta anche alla distruzione praticamente totale di molti paesi del “cratere”.

Gli sfollati sono complessivamente circa 100.000 in tutta l’area colpita.

Quasi tutti i comuni della provincia dell’Aquila hanno riportato gravi danni, molti anche vittime. Come se non fosse stato sufficiente, il terremoto non è fermato per mesi. La terra ha continuato infatti fino a ottobre 2009 a essere interessata da repliche sismiche e scosse di assestamento che, sebbene spesso di magnitudo-momento pari o inferiore a 4, hanno contribuito a mantenere e generare panico tra la popolazione.

Le vittime sono state complessivamente 308<sup>43</sup>.

#### **3.3.1 – La protezione civile e i soccorsi**

I soccorsi si sono attivati istantaneamente da ogni parte d’Italia. La gara di solidarietà ha visto volontari precipitarsi in Abruzzo da ogni regione, spesso in modo tanto repentino da rischiare addirittura di rallentare le operazioni di soccorso.

Oltre ai vigili del fuoco, alle forze dell’ordine e ai volontari della croce rossa, sono giunti sul posto migliaia di volontari della protezione civile, struttura che si è occupata di coordinare le intere operazioni di soccorso e assistenza fino alla chiusura degli ultimi campi, avvenuta a dicembre, dopo cioè nove mesi.

Le settimane e poi i mesi successivi al primo soccorso, hanno visto l’insediamento di centinaia di tendopoli che facevano riferimento a 7 Centri Operativi Misti, e la dislocazione

---

<sup>42</sup> Dati riportati dal Centro Nazionale Terremoti dell’Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia

<sup>43</sup> Fonte: Dipartimento della protezione civile, Presidenza del Consiglio dei Ministri della Repubblica Italiana

della DI.COMA.C, quale struttura a comando di tutte le operazioni, presso la caserma della Guardia di Finanza di Preturo (AQ)<sup>44</sup>

I C.O.M., che rappresentavano di fatto la delocalizzazione della struttura operativa e di controllo della protezione civile sul territorio, hanno suddiviso in 7 settori l'area interessata, dall'Aquila fino a Sulmona

Sia la DI.COMA.C. che i C.O.M. sono, secondo il già citato "metodo Augustus" che struttura il funzionamento della macchina della protezione civile, suddivisi internamente in "funzioni", cioè singoli "uffici" interni, in collegamento tra loro, che si occupano di specifici compiti.

Tale sistema permette di gestire le esigenze sia del territorio che della struttura stessa in modo settoriale ma interconnesso.

Senza scendere in dettaglio in ogni compartimento, vale la pena ricordare l'importanza della Funzione 2 (Sanità e assistenza sociale), dedito al supporto del servizio sanitario locale, spesso messo a dura prova dalle calamità, sottolineando che al momento il supporto psicologico degli assistiti è assegnato a questa funzione.

Inoltre, il metodo Augustus prevede una funzione apposita per le organizzazioni di volontariato (la Funzione 4), attraverso il quale vengono individuati e coordinati i gruppi più idonei ad affrontare la specifica attività.

I rimanenti uffici si occupano di tutte le altre mansioni essenziali al funzionamento della struttura, come la pianificazione, l'informazione, la gestione di materiali e mezzi, dei trasporti, delle telecomunicazioni e degli altri servizi essenziali, della gestione delle strutture operative, dell'assistenza alla popolazione e del coordinamento con gli enti locali.

Ognuna di queste strutture, sia quindi la DI.COMA.C. che i singoli C.O.M., ha un responsabile al vertice, da cui dipendono tutte le altre proprie funzioni. Ma, in virtù della flessibilità, non solo ognuna di queste funzioni può essere attivata o disattivata secondo necessità, ma ognuna dispone di una certa libertà decisionale e di una elevata autonomia di azione, dipendendo da un proprio responsabile. Ogni responsabile di funzione ha infatti degli obiettivi da raggiungere, ma sulle modalità da seguire per ottenerli può organizzarsi come meglio ritiene opportuno. Anche se potrebbe sembrare che una tale metodologia possa creare confusione, l'esperienza ha dimostrato quanto tale aspetto, innovativo in un sistema

---

<sup>44</sup> I C.O.M., Centri Operativi Misti, sono le strutture principali che vengono attivate dalla protezione civile durante la gestione delle emergenze. In essi sono presenti tutti i vari uffici nonché le segreterie che permettono la gestione delle organizzazioni impegnate, nonché dei volontari stessi, permettendone l'impiego in maniera strutturata nel territorio. I COM fanno capo alla Direzione Comando e Controllo (DI.COMA.C.), organismo normalmente sito a Roma, che coordina tutte le attività della protezione civile. In caso di necessità, tale organo viene dislocato presso la zona colpita dall'emergenza, così da assicurare più efficienza e risposte alle problematiche in tempi più brevi. Durante l'emergenza del 2009 la DI.COMA.C. era posta inizialmente presso la palestra della caserma della GdF di Preturo, per essere spostata qualche mese dopo nei locali sovrastanti.

tradizionalmente gerarchico, stimoli la fantasia dei coordinatori e dei volontari, e li responsabilizzi, a tutto vantaggio del funzionamento della macchina dei soccorsi.

Complessivamente sono intervenuti nell'emergenza diverse decine di migliaia di volontari, dei quali più di 4000 provenienti dalla sola Regione Veneto, che sono stati impiegati prevalentemente presso il COM di Pianola (AQ) cui afferivano più di venti tendopoli<sup>45</sup>.

Durante l'attività, i volontari hanno lavorato in turni settimanali, che iniziavano e terminavano il sabato.

Ogni professionalità è stata presente: le squadre di antincendio boschivo portavano acqua con le autobotti nelle zone che non potevano più usufruire della rete idrica, e monitoravano la zona per i possibili rischi di incendio (purtroppo, avvenuti nel mese di luglio). I volontari dei gruppi comunali si occupavano della gestione dei campi e della manutenzione delle strutture presenti in essi, dalle tende ai bagni, attivando anche delle cucine mobili utili per la preparazione dei pasti per gli ospiti delle tendopoli. Le associazioni che si occupavano di telecomunicazioni assicuravano i collegamenti telefonici e radio tra i campi e il COM stesso. Gli scout volontari cercavano di animare la popolazione, così da distoglierli di tanto in tanto dalle preoccupazioni quotidiane riguardo il terremoto.

Il COM stesso, come struttura, cercava, allo stesso tempo, di rispondere alle domande dei cittadini che risiedevano nei campi, facendo nel limite del possibile fronte a ogni primaria necessità. Infine, gruppi di volontari specializzati si occupavano, assieme ai vigili del fuoco, di effettuare le perizie presso le abitazioni lesionate così da verificarne l'agibilità, la necessità di interventi, o l'esigenza dell'abbattimento delle stesse a causa di importanti danneggiamenti strutturali.

L'attività di emergenza della protezione civile è stata dichiarata conclusa nel dicembre 2009, con la chiusura degli ultimi campi, dei COM e della DICOMAC presso l'Aquila.

Ad oggi la maggioranza della popolazione o è rientrata nella propria abitazione, o è ospitata presso i moduli abitativi e i complessi antisismici del progetto C.A.S.E.<sup>46</sup>

Le rimanenti persone sono ancora ospiti presso alberghi, appartamenti messi a disposizione o ancora presso parenti o amici.

---

<sup>45</sup> Comunicato stampa n°1968 della Regione Veneto, 29 ottobre 2009

<sup>46</sup> L'acronimo C.A.S.E. sta ad indicare "Costruzioni Antisismiche Sostenibili ed Ecocompatibili". E' un piano per la progettazione e realizzazione, nei comuni terremotati, di nuove abitazioni e quartieri ispirati a criteri di risparmio energetico e protezione dalle azioni sismiche, azione individuata dal governo per garantire la sistemazione alle persone le cui abitazioni sono state distrutte o dichiarate non agibili.

Il ritorno alla normalità prosegue anche in questi mesi a rilento. Nonostante diminuiscano mediamente di circa 500 unità al mese, a fine gennaio 2011 sono infatti ancora 38965 le persone assistite nel comune dell'Aquila e negli altri 56 centri del cratere sismico<sup>47</sup>.

Di queste, 14684 sono beneficiarie del contributo di autonoma sistemazione (11714 all'Aquila e 2970 nei Comuni del cratere), 22499 sono alloggiate tra progetto C.A.S.E., M.A.P. e affitti, 1454 sono alloggiate in strutture ricettive (di cui 1017 nell'Aquilano, le altre nelle restanti province abruzzesi e 32 fuori regione) e le restanti 328 nelle caserme della Guardia di Finanza e Campomizzi.

---

<sup>47</sup> Dato riferito dalla Struttura di Gestione Emergenza (SGE)

## Capitolo 4

### La ricerca

#### Premessa

L'importanza della comprensione delle dinamiche emozionali nelle professionalità, in particolare quelle legate al settore sanitario e assistenziale, è stata evidenziata da tutta la letteratura psicologica che si occupa di benessere lavorativo. Le ricerche sin qui incontrate<sup>48</sup> hanno infatti sottolineato come alla base di fenomeni come il burnout e l'abbandono professionale vi siano problematiche relative alla gestione emozionale, che può risultare disfunzionale o deficitaria.

Le medesime considerazioni possono essere estese anche ad altri ruoli non professionali, come quello del volontario. Le problematiche legate alla gestione delle emozioni che i volontari devono infatti affrontare, in particolare nei contesti di emergenza, non si discostano di molto. Queste problematiche sono il confronto con l'utenza, con i propri superiori, con le difficoltà quotidiane e soprattutto l'accettazione dei propri limiti e delle proprie esperienze emozionali.

Proprio la difficoltà d'incontro tra queste ultime e le richieste emotive proprie del ruolo del volontario costituiscono una delle difficoltà da affrontare e superare. La frustrazione e l'impotenza di fronte a criticità percepite come insuperabili risultano infatti spesso inaccettabili<sup>49</sup>.

#### 4.1 – Espressioni del lavoro emozionale

Il volontario che percepisce un conflitto del sentire si viene a trovare nella condizione di dover affrontare una dissonanza che espone al rischio di incrinare l'equilibrio delle norme costruite socialmente sulle quali si organizza la comunità.

Può quindi decidere di sacrificare il proprio sentire in virtù di tali pressanti regole implicite, impegnandosi in un'attività cognitiva individuale. Come già sottolineato dagli studi in

---

<sup>48</sup> Rif. cap.2, pp.21-23

<sup>49</sup> Christina Maslach, *La sindrome del burnout. Il prezzo dell'aiuto agli altri*, op.cit.

letteratura, però, tale genere di repressione emotiva è spesso disfunzionale, tendendo a lungo termine a logorare il soggetto esponendolo al rischio di conseguenze negative<sup>50</sup>.

Il volontario può anche, al contrario, non ritenere opportuno sopprimere queste sue emozioni, scegliendo di esprimerle nella loro autenticità, ritenendo non vincolante e inappropriata la norma emozionale di riferimento. Così facendo, si pone però nella condizione di outsider, rischiando di essere escluso dalla comunità sociale, non venendo più riconosciuto nel suo ruolo di soccorritore: una conseguenza decisamente disfunzionale per l'individuo, che nella maggioranza dei casi si cerca attivamente di evitare.

Una soluzione intermedia, più funzionale alla risoluzione di questo conflitto interiore, è rappresentata dalla condivisione del proprio dilemma emotivo con le altre persone, tipicamente dei pari. Questa attività relazionale permette di alleggerire il peso dell'attività del lavoro emozionale, che in tal modo risulta distribuito tra tutti gli attori, e di ricevere supporto e conferma da altri che ricoprono il medesimo ruolo, aumentando la propria sensazione di autoefficacia. Inoltre, la condivisione e l'attività relazionale mettono in crisi la norma stessa, contribuendo a diffondere una subcultura di dissenso emozionale. (Figura 1)

---

<sup>50</sup> Rif. cap.2, pag. 23

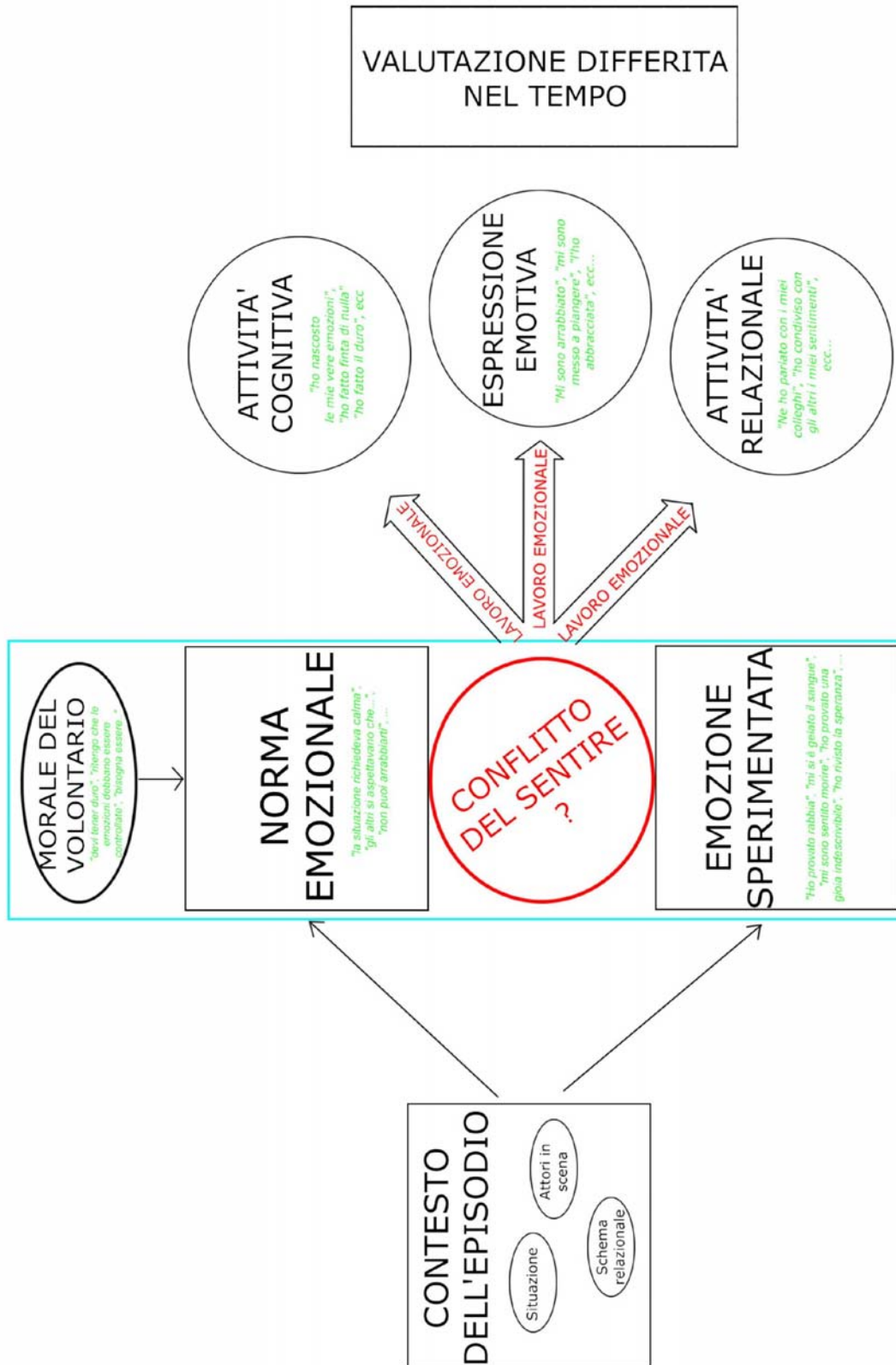


Figura 1 – Sfondo teorico alla ricerca



## 4.2 – Metodologia di indagine

In questa ricerca sul lavoro emozionale si è fatto riferimento all'emergenza abruzzese del 2009, il più recente grande evento che ha visto accorrere migliaia di volontari di protezione civile.

Una volta contattati i partecipanti, è stato chiesto loro di compilare un questionario aperto, nel quale la consegna principale era il raccontare la propria esperienza durante l'emergenza, soffermandosi su un episodio a loro avviso emotivamente rilevante.

In tal modo si è cercato di focalizzare l'attenzione su un solo evento. Inoltre l'utilizzo di una domanda aperta ha permesso di ridurre, nei limiti del possibile, gli effetti di desiderabilità sociale<sup>51</sup>.

Al fine di ottenere un resoconto in linea con gli obiettivi dell'indagine, è stato altresì necessario fornire delle linee guida da rispettare<sup>52</sup>.

Trattandosi di una indagine inedita sul campo, basato su un sistema di raccolta dati aperto, è stato inoltre indispensabile passare attraverso uno studio pilota, necessario a tarare lo strumento.

## 4.3 – L'indagine pilota

Il protocollo di indagine è stato costruito intorno a un'unica consegna, *“Provi ora a descrivere un episodio per lei significativo durante il quale si è messo in relazione con altre persone”*, corredata di linee guida necessarie a focalizzare l'evento, gli attori in scena, le emozioni provate e le reazioni soggettive. Nella conclusione è stato anche chiesto esplicitamente se l'episodio avesse effettivamente inciso sulla persona.

A completamento del protocollo è stato richiesto infine di completare una breve sezione socio-anagrafica, comprendente sesso, età, titolo di studio e professione.

Lo strumento così costruito è stato somministrato ad un primo gruppo di volontari, costituito da due maschi e due femmine provenienti da un gruppo comunale di protezione civile, ai quali è stato richiesto di dare un feedback riguardo la comprensibilità delle consegne e sulla presentazione del protocollo.

---

<sup>51</sup> Zammuner V.L., *Tecniche dell'intervista e del questionario*, Il Mulino, Bologna, 1998, p.161

<sup>52</sup> Dautriat H., *Il questionario, guida per la preparazione e l'impiego nelle ricerche sociali, di psicologia sociale e di mercato*, FrancoAngeli, Milano, 1979

L'indagine pilota ha confermato la generale chiarezza della consegna, e permesso di considerare alcune piccole migliorie. In particolare, nella sezione socio-anagrafica è stata inclusa l'anzianità di servizio come volontario, e le linee guida sono state inserite a margine nella pagina a disposizione per il resoconto dell'episodio.

Infine è stato possibile stimare il tempo di compilazione, che è risultato essere compreso tra i 15 e i 30 minuti.

#### **4.4 – Il protocollo d'indagine**

Al termine dell'indagine pilota lo strumento per la raccolta del materiale è risultato così articolato:

1. **Frontespizio:** comprendente la presentazione della ricerca, l'invito a partecipare compilando il materiale fornito, le modalità di restituzione delle risposte e l'informativa sulla privacy<sup>53</sup>
2. **Consegna:** chiedeva di rievocare un episodio saliente avvenuto durante l'attività svolta in Abruzzo, e di narrarlo seguendo determinate linee guida
3. **Episodio:** per la narrazione è stata riservata una intera pagina bianca, sulla destra della quale, per comodità di lettura, sono state nuovamente citate le linee guida
4. **Conclusioni:** chiedeva di rispondere alla domanda semiaperta su quanto avesse inciso, o fosse stato rilevante per sé stessi, l'episodio narrato, e di riportare alcuni dati personali

Queste quattro facciate, una volta debitamente compilate, hanno permesso di ottenere un resoconto completo, che comprendesse tutte le aree di indagine necessarie alla ricerca:

- **Situazione e contesto:** chiedendo di raccontare un determinato episodio avvenuto durante il proprio turno di servizio in Abruzzo, si è cercato di riportare l'attenzione su

---

<sup>53</sup> Ogni ricerca scientifica sul campo necessita di rispettare le linee guida contenute nel Dlgs 196/2003 sul diritto alla privacy

un contesto reale, spostandola in tal modo dall'astrazione, cioè dall'idealizzazione dovuta al tempo trascorso o dalle norme emozionali o di comportamento interiorizzate. In tal modo, è stato possibile anche far emergere i reali risvolti emotivi, riducendo il filtraggio dovuto alla dissociazione tra questi e l'evento reale.

- **Tipologia della relazione:** un secondo aspetto importante riguarda il rendere evidente se l'interazione propria dell'evento descritto si fosse svolta in un rapporto a due, se il fatto si fosse svolto in un piccolo gruppo, o se avesse coinvolto l'intera comunità. In tal modo, si è reso possibile verificare quanto forti fossero state le pressioni sociali a uniformarsi, a provare determinate emozioni, o se vi fosse stato un qualche tipo di supporto sociale, tutti elementi questi che incidono sul lavoro emozionale del volontario in questione
- **L'interagente:** capire con chi il volontario fosse entrato in relazione in quello specifico episodio, e che ruolo recitasse nel contesto dell'emergenza, è stato fondamentale per comprendere sia l'episodio in sé che le emozioni sperimentate e i comportamenti correlati. In particolare, questa area di indagine ha permesso di inquadrare l'interagente come singolo assistito, come gruppo appartenente alla popolazione locale, come superiore in linea gerarchica, come altri volontari "pari", o come gruppi misti di queste persone.
- **Sfera emotiva:** conoscere l'esperienza emozionale del soggetto di fronte alla situazione affrontata, prima di qualsiasi attività eventualmente necessaria ad accordarlo alle regole emozionali proprie del contesto e del proprio ruolo, ha permesso di mettere in risalto l'elaborazione individuale del volontario e di comprendere il punto di partenza del lavoro emozionale cui è stato eventualmente sottoposto.
- **Conflitto del sentire e lavoro emozionale:** punto centrale della ricerca è il comprendere se le emozioni soggettive siano state vissute dal volontario in conflitto con la propria norma emozionale. Tale conflitto porta a percepire una certa pressione sociale a uniformarsi o a rispettare determinate regole per non ritrovarsi nella condizione di outsider, in dissenso cioè con la società

- **Comportamenti e modalità espressive:** di fronte a una dissonanza tra la propria esperienza emozionale e le norme sociali a essa relative, si possono intraprendere differenti percorsi. Il soggetto potrebbe ad esempio ricorrere all'espressione della propria emotività, oppure cercare di lavorare sulle proprie emozioni individualmente o in collaborazione con gli altri, oppure trovare ancora differenti strategie per tentare di diminuire la dissonanza provata.
- **Evoluzione a lungo termine:** la richiesta di valutare le modalità espressive e i comportamenti di regolazione emozionale attuati a distanza di un anno e mezzo dal terremoto ha reso possibile comprendere se e in che misura queste siano state riconosciute dal volontario come funzionali o disfunzionali, orientandone di conseguenza le scelte future.

Al termine del protocollo è stata predisposta una adeguata sezione socio-anagrafica, necessaria a inquadrare il campione di intervistati nella popolazione dei volontari di protezione civile.

Una volta completato il protocollo, questo è stato distribuito in modo capillare, grazie alla collaborazione di enti e organizzazioni di protezione civile a livello regionale e provinciale<sup>54</sup>.

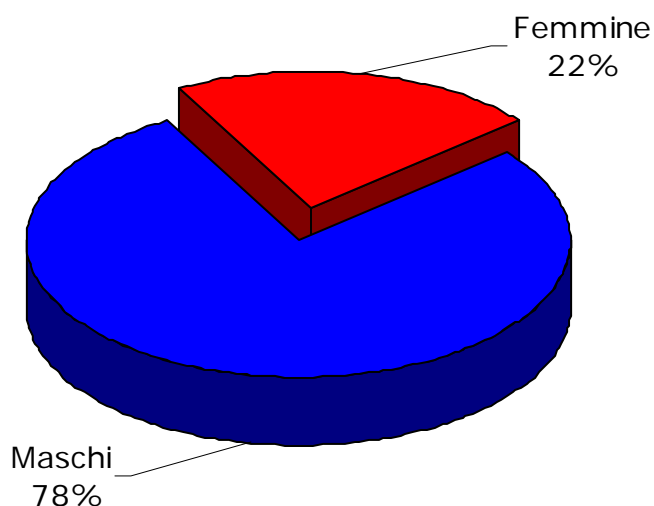
#### 4.5 – I partecipanti

Hanno partecipato complessivamente alla ricerca 50 volontari, dei quali 39 di genere maschile e 11 femminile. Questa differenza nel genere rispecchia tendenzialmente la distribuzione dei volontari, tra i quali la componente femminile è più ridotta rispetto a quella maschile. Inoltre, anche presso le tendopoli aquilane<sup>55</sup>, il personale in servizio è risultato avere pressoché una identica suddivisione in base al genere. (Figura 2)

---

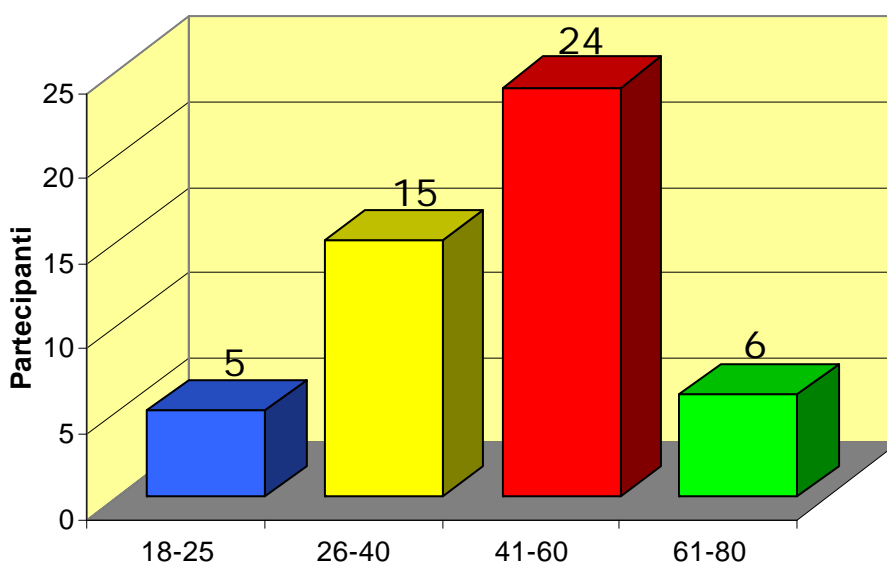
<sup>54</sup> Hanno collaborato in particolare la Regione del Veneto - Unità di progetto protezione civile, le provincie di Verona, Vicenza e Belluno, il Comune di Padova e di Venezia. Hanno dato un contributo sostanziale anche i referenti di distretto, provinciali e regionali, dei gruppi Agesci, Antincendio boschivo, associazione nazionale alpini, associazione nazionale carabinieri, associazione nazionale pubbliche assistenze, associazione radioamatori italiani, Fir Cb, il coordinamento Brenta-Montegrappa e il Distretto di protezione Civile Rovigo 6

<sup>55</sup> Dagli elenchi dei volontari presenti presso il registro della Funzione 4 Volontariato del C.O.M. 4



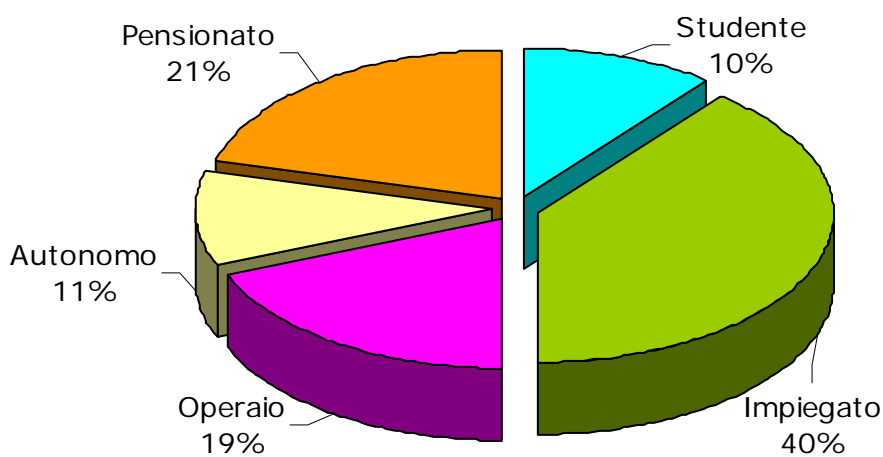
**Fig. 2 - Partecipanti in base al genere**

Tra i volontari intervistati, il più giovane ha affermato di avere 21 anni (quindi 19 nel periodo di intervento presso l'Aquila), mentre quello più anziano 69 (67 nel periodo di intervento). Le età dei partecipanti, una volta suddivise in quattro intervalli, hanno indicato come fascia più rappresentata quella dai 41 ai 60 anni, con 21 volontari su 50, mentre molto meno rappresentate sono risultate essere le fasce di età 18-25 e 61-80, rispettivamente con 5 e 6 partecipanti. La fascia 26-40 è risultata comprendere invece 15 volontari. (Figura 3). L'età media dei partecipanti è risultata 44,5 anni.



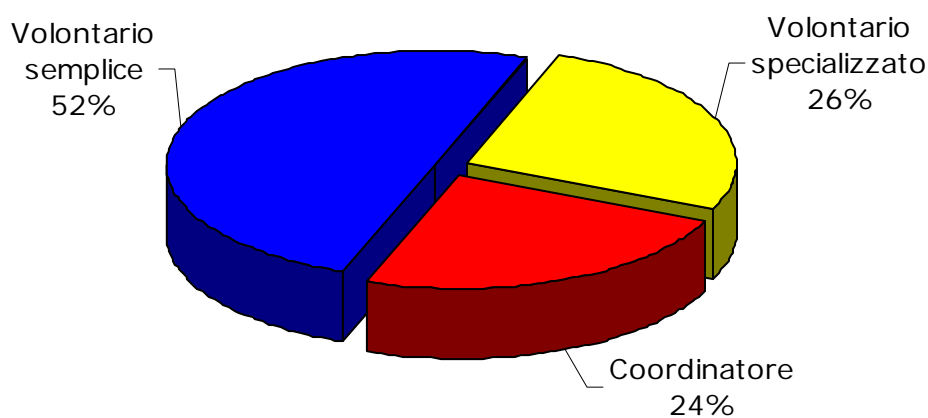
**Fig. 3 - Età dei volontari**

Riguardo l'impiego lavorativo, il 38% dei volontari ha dichiarato di essere un impiegato, il 19% di essere un operaio e l'11% un lavoratore autonomo. Inoltre, sono risultati presenti nel gruppo in esame anche studenti (11%) e pensionati (21%). (Figura 4)



**Fig. 4 - Attività dei partecipanti**

Riguardo la distribuzione delle risposte sulla base dell'attività svolta durante il servizio di volontariato in Abruzzo, 25 partecipanti hanno riferito di essersi occupati di mansioni generiche, 12 di aver lavorato con una qualche specializzazione, e 12 di aver svolto il ruolo di coordinatore, come capocampo o responsabile di staff. Anche in questo caso quindi i partecipanti sono risultati essere ben assortiti, rispecchiando la distribuzione di mansioni tipica nel contesto di emergenza preso in esame<sup>56</sup>. (Figura 5)



**Fig. 5 - Attività svolta in emergenza**

<sup>56</sup> Dagli elenchi dei volontari presenti presso il registro della Funzione 4 Volontariato del C.O.M. 4

## 4.6 – Strumento di analisi

Data la natura dei dati raccolti e lo sfondo teorico, l'analisi dei dati ha richiesto come prima fase la discriminazione dei dati importanti dai resoconti. In tale prospettiva, prendendo spunto dalle aree di ricerca prefissate e rintracciabili nelle linee guida, si è intrapreso un percorso top-down, lasciando però aperta la possibilità che emergessero elementi nuovi o inaspettati, secondo una prospettiva bottom-up.

Per l'analisi dei testi in termini qualitativi si è utilizzato il software ATLAS.ti, un programma di analisi di dati per ricerche qualitative che consente di raccogliere in modo semplice e veloce i dati che costituiscono il materiale grezzo da analizzare, i codici applicati, e le relazioni che si vengono a creare tra di essi<sup>57</sup>. L'approccio generale è basato sull'uso di una interfaccia grafica riassumibile attraverso il principio VISE<sup>58</sup>, che permette la visualizzazione in forma testuale e grafica dei dati inseriti, dei codici ad essi applicati, e delle relazioni eventualmente riscontrabili tra i codici di vario livello. Inoltre, permette di esaminare i percorsi interpretativi che conducono alla costruzione della teoria, ponendosi come uno strumento che supera i tradizionali limiti dell'analisi *carta e matita*, iniziando quindi da presupposti di base per poi tornare alla teoria passando attraverso i dati qualitativi.

Il programma ATLAS.ti non si propone quindi come una griglia già strutturata in grado di accogliere i dati per rinchiuderli all'interno di una teoria prefabbricata, ma si presenta piuttosto come un contenitore "vuoto", che lascia la massima libertà di elaborazione teorica, al quale è dunque necessario fornire sin dall'inizio alcune direttive di base per non rischiare di ritrovarsi di fronte a un intreccio di dati disorganizzati.

In tal modo è possibile procedere alla codifica e all'analisi in modo ricorsivo, avvicinandosi progressivamente al perfezionamento di un modello teorico che, benché formulato inizialmente, emerge e si completa a partire dai dati stessi<sup>59</sup>.

---

<sup>57</sup> Chiarolanza C., De Gregorio E., *L'analisi dei processi psicosociali, lavorare con ATLAS.ti*, Carocci Faber, Roma, 2007

<sup>58</sup> Muhr T., *ATLAS.ti V5.0 User's guide and references*, Scientific Software Development, Berlino, 2004

<sup>59</sup> Chiarolanza C., De Gregorio E., *L'analisi dei processi psicosociali, lavorare con ATLAS.ti*, Carocci Faber, Roma, 2007

#### **4.7 – Fase di codifica**

La prima fase di analisi dei testi è stata svolta tramite una codifica aperta, per mezzo della quale sono state evidenziate le porzioni di testo necessarie alla ricerca. Complessivamente nei resoconti presi in esame sono state identificate 385 *quotations* che hanno dato luogo a 49 codici, etichette che identificano il contenuto verbale in esse presente. Tramite una successiva codifica assiale, sono state definite le famiglie di codici, raggruppamenti più ampi, necessari aggregarli in base alle aree tematiche di analisi.

##### ***Situazione***

Il primo codice, “*Episodio*”, è stato utilizzato per evidenziare, all’interno dei resoconti, il singolo episodio a cui il volontario faceva riferimento, il focus della consegna. Infatti, in molti casi, il resoconto seguiva l’ordine di presentazione delle linee guida, riportando oltre che l’episodio saliente richiesto, anche le attività svolte all’Aquila e alcune riflessioni dei volontari rispetto al loro ruolo. Materiale questo sicuramente utile e interessante, che però rendeva complessa l’identificazione delle esperienze emotive, delle elaborazioni cognitive e dei risvolti espressivi e comportamentali del volontario nel singolo evento target.

##### ***Tipologia di rapporto***

Sono state utilizzate altre due famiglie di codici, “*Relazione*” e “*L’altro*” al fine di inquadrare con precisione il tipo di rapporto interpersonale instauratosi nel corso dell’episodio riportato, comprendenti i codici necessari a identificare l’altro in termini di ruolo ricoperto, cioè come terremotato, volontario, o superiore in linea gerarchica, e a categorizzare l’episodio in termini di gruppo, di piccolo gruppo, o di relazione tra due singole persone.

Per la rilevazione di tali elementi è stata prevista un’apposita linea guida, “*con quali persone ha interagito*” all’interno dell’intervista, così da evitare fossero tralasciati elementi utili a identificare gli attori in scena.

##### ***Norme emozionali ed esigenze del volontario***

La fase successiva della codifica ha preso in esame uno dei fattori che contribuisce al processo del lavoro emozionale, cioè l’insieme di norme morali e regole di comportamento.

Queste, delineando il ruolo e il modus operandi appropriato per un volontario in emergenza, contribuiscono alla costruzione socioculturale delle sue emozioni, come già evidenziato nel secondo capitolo.



I codici derivati da tale codifica sono stati successivamente raggruppati nella famiglia “*norme e necessità del volontario*”, permettendo di delineare il profilo del “volontario ideale” sulla base della norma emozionale e della morale.

<i>Codici</i>	<i>Famiglia</i>
Necessità: bisogno di conferma del proprio ruolo	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Necessità: emotività del volontario	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: abilità nel management emotivo	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: coraggio e invulnerabilità	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: disponibilità illimitata	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: il volontario risolve tutti i problemi	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: lotta contro le ingiustizie	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: nascondere la propria emotività	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: necessità di autocontrollo	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: ottimismo	<i>Norme e necessità del vol...</i>
Norma: semplicità e modestia	<i>Norme e necessità del vol...</i>

**Tabella 1 – Codici relativi alle norme e necessità proprie del volontario**

### ***Emozioni***

Nel passaggio successivo sono state codificate tutte le emozioni riferite dai volontari, e in seguito queste sono state raggruppate nella famiglia “*Emozioni*”, comprendente tutti i relativi codici (24).

E’ stata poi effettuata una successiva codifica assiale, al fine di raggruppare le esperienze emozionali in piacevoli o spiacevoli, utilizzando le famiglie “*Emozioni positive*”, “*Emozioni negative*”, e in ulteriori famiglie sulla base dell’esperienza del volontario e dall’uso che i volontari hanno fatto dei termini indicanti emozioni negli stessi resoconti. L’elevato numero di codici utilizzati per codificare le esperienze emozionali non permetteva infatti un rapido approccio analitico ai dati. Di conseguenza, sono state identificate le famiglie:

“*Frustrazione*”: contenente le esperienze emozionali legate alla sensazione di impotenza, di inadeguatezza e di rabbia legate all’incapacità di porre rimedio a situazioni giudicate come critiche, e sentimenti di scoraggiamento e rabbia per il non riuscire a raggiungere obiettivi.

“*Infelicità*”: contenente le esperienze emozionali di tristezza, amarezza, dispiacere e dolore occorse ai volontari di fronte alla sofferenza degli assistiti.

“*Affettuosità*”: contenente le esperienze emozionali piacevoli occorse ai volontari nei momenti di empatia e vicinanza con gli assistiti.

“*Gratificazione*”: contenente le esperienze emozionali di soddisfazione per un traguardo personale, l’ammirazione verso chi riusciva a raggiungere un obiettivo, o la gratitudine verso chi collaborava alla sua realizzazione

“*Ottimismo*”: contenente le esperienze emozionali piacevoli legate alla serenità nel corso delle attività, alla speranza e all’ottimismo verso il futuro

“*Contentezza*”: contenente le esperienze emozionali di gioia e felicità riportate dai volontari.

<b>Codici</b>	<b>Famiglia</b>
Emozione: amarezza	<i>Infelicità; Emozioni negative</i>
Emozione: ammirazione	<i>Gratificazione; Emozioni po...</i>
Emozione: amorevolezza	<i>Affettuosità; Emozioni posit...</i>
Emozione: calore	<i>Affettuosità; Emozioni posit...</i>
Emozione: compassione	<i>Affettuosità; Emozioni posit...</i>
Emozione: comprensione	<i>Affettuosità; Emozioni posit...</i>
Emozione: dispiacere	<i>Infelicità; Emozioni negative</i>
Emozione: dolore	<i>Infelicità; Emozioni negative</i>
Emozione: fastidio	<i>Frustrazione; Emozioni neg...</i>
Emozione: felicità	<i>Contentezza; Emozioni pos...</i>
Emozione: fratellanza	<i>Affettuosità; Emozioni posit...</i>
Emozione: gioia	<i>Contentezza; Emozioni pos...</i>
Emozione: gratitudine	<i>Gratificazione; Emozioni po...</i>
Emozione: impotenza	<i>Frustrazione; Emozioni neg...</i>
Emozione: inadeguatezza	<i>Frustrazione; Emozioni neg...</i>
Emozione: indignazione	<i>Frustrazione; Emozioni neg...</i>
Emozione: paura	<i>Emozioni negative</i>
Emozione: positività	<i>Ottimismo; Emozioni positive</i>
Emozione: rabbia	<i>Frustrazione; Emozioni neg...</i>
Emozione: scoraggiamento	<i>Frustrazione; Emozioni neg...</i>
Emozione: serenità	<i>Ottimismo; Emozioni positive</i>
Emozione: soddisfazione	<i>Gratificazione; Emozioni po...</i>
Emozione: speranza	<i>Ottimismo; Emozioni positive</i>
Emozione: tristezza	<i>Infelicità; Emozioni negative</i>

**Tabella 2 – Codici relativi alle emozioni presenti nei resoconti**

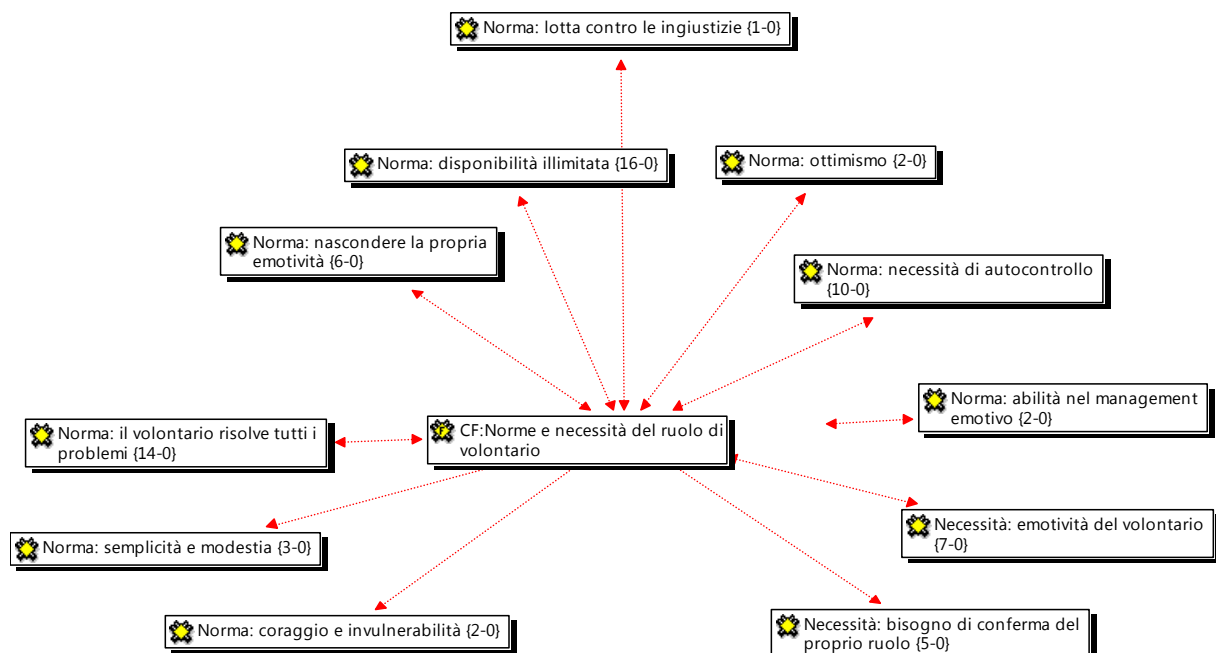
### *Situazioni di conflitto del sentire*

Per evidenziare la percezione soggettiva di disaccordo tra la propria esperienza emozionale e le richieste emozionali proprie del contesto e del proprio ruolo di volontario, è stato utilizzato il codice, “*conflitto del sentire*”, in antitesi con il codice “*manca di dissenso*”. Situazioni di dissenso sono evidenziate in particolare da sensazioni di smarrimento o imbarazzo, o da esperienze emotive di rabbia e impotenza, mentre l'accordo tra le proprie emozioni e le norme emozionali è delineato da un riferimento ad esperienze soggettive o a caratteristiche personali.

## **4.8 - Risultati**

### **4.8.1 - Le norme sociali e la morale del volontario**

Le principali regole morali e le norme di comportamento che strutturano il ruolo e il *modus operandi* appropriato per un volontario in emergenza sono risultate essere complessivamente 9. (Figure 6 e 7)



**Figura 6 – Norme e necessità del ruolo di volontario**

### ***Necessità di autocontrollo emotivo***

Il primo elemento che è possibile rintracciare nei resoconti è come il volontario sia chiamato a limitare la propria partecipazione emotiva, a non lasciare trasparire le proprie emozioni di fronte alla popolazione. Secondo i volontari intervistati è indispensabile saper controllare le proprie emozioni ed è importante essere pronti alla gestione dell'emotività. Questo elemento emerge dai codici "Necessità di autocontrollo", "Abilità nel management emotivo" e "Nascondere la propria emotività", di frequenza complessiva 18, riportanti quotations quali:

P 1 - 1:16 (11:11)

Codes: [Norma: necessità di autocontrollo - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"di solito mi riesce ad aver un buon autocontrollo. Questo diviene indispensabile in special modo quando si ricoprono incarichi di responsabilità o coordinamento."

P 8 - 8:16 (4:4)

Codes: [Norma: necessità di autocontrollo - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"Faccio 118 da tempo. Le emozioni sono sempre le stesse: eccitazione da adrenalina, un misto di paura, spirito di sopravvivenza, compassione. Solitamente in me queste emozioni si compensano generando uno stato di quiete e razionalità, che mi permettono di operare senza farmi prendere dal panico."

P39 - 39:10 (4:4)

Codes: [Norma: nascondere la propria emotività - Family: Norme e necessità del ruolo di volon...]

"per non dare spazio ai sentimenti ho costruito un muro e lavorato con e per gli altri."

P43 - 43:8 (4:4)

Codes: [Norma: necessità di autocontrollo - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"penso sia necessario in questi casi guardare agli obiettivi mantenendo il più possibile la testa a posto"

P10 - 10:10 (16:16)

Codes: [Norma: abilità nel management emotivo - Family: Norme e necessità del ruolo di volon...]

"siamo sempre riusciti a gestire al meglio le situazioni di tensione dovute alla stanchezza fisica e psicologica."

### ***Disponibilità senza limiti***

Un secondo aspetto che caratterizza la definizione di volontario di protezione civile è, secondo gli intervistati, la "disponibilità illimitata" (frequenza: 16). Una delle caratteristiche di un volontario di protezione civile risulta essere quella di rendersi disponibile in ogni

momento e per ogni evenienza, anche evitando in alcuni casi di dare peso ai propri limiti. Ad esempio:

P 4 - 4:13 (7:7)

Codes: [Norma: disponibilità illimitata - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"Sono del parere che di fronte ad ogni situazione che si presenti nell'arco della vita si debba reagire, ed in questo caso la mia reazione è continuare a fare il Volontario per poter, in qualsiasi momento ed a ogni chiamata, essere pronto per aiutare gli altri."

P 7 - 7:8 (6:6)

Codes: [Norma: disponibilità illimitata - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"sono e sarò sempre pronto a dare un aiuto (per quanto posso) a chi ne ha bisogno."

P17 - 17:7 (11:11)

Codes: [Norma: disponibilità illimitata - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"Noi alpini siamo sempre degli sgobboni e la disponibilità è totale."

P37 - 37:5 (4:4)

Codes: [Norma: disponibilità illimitata - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"Sebbene stanchi ci siamo accordati sui turni di vigilanza notturna senza problemi di sorta. Ero/eravamo disponibili... non si guardava l'orologio."

### ***Capacità di risolvere ogni problema***

Una terza caratteristica importante per un volontario emersa nei resoconti è risultata essere la capacità del soccorritore di affrontare con successo ogni avversità gli si pari dinanzi, evidenziata nel codice "il volontario risolve tutti i problemi" (frequenza: 14). Un ideale che tuttavia porta i volontari a sentirsi frustrati, per l'impossibilità di raggiungerlo: nei medesimi resoconti viene riferita infatti la difficoltà ad arrendersi di fronte a problemi considerati insormontabili. Ad esempio:

P 4 - 4:14 (5:5)

Codes: [Norma: il volontario risolve tutti i problemi - Family: Norme e necessità del...]

"fare di più di quello che fino ad ora avevo fatto"

P13 - 13:8 (1:1)

Codes: [Norma: il volontario risolve tutti i problemi - Family: Norme e necessità del...]

"Avrei voluto aiutarla ma mi pareva un'impresa da trasmissione televisiva piuttosto che di una semplice volontaria priva di autorità e mezzi."

P22 - 22:9 (6:6)

Codes: [Norma: il volontario risolve tutti i problemi - Family: Norme e necessità del...]

"Come capocampo, sono stato subito contattato ed ho affrontato l'irioso ospite"

P42 - 42:11 (8:8)

Codes: [Norma: il volontario risolve tutti i problemi - Family: Norme e necessità del...]

"Tale situazione mi infastidiva non poco, dato che la regola era che del passaggio di consegne fosse incaricato il responsabile del turno nella propria funzione, cioè io."

### ***Emotività dei volontari***

Nonostante le caratteristiche evidenziate dai codici "Necessità di autocontrollo", "Abilità nel management emotivo", "Nascondere la propria emotività", "disponibilità illimitata", e "il volontario risolve tutti i problemi" (frequenza complessiva: 48) disegnino il profilo ideale di un volontario senza emozioni e senza limiti, gli intervistati hanno dato risalto anche ad altri elementi a questi in antitesi. Sebbene con una frequenza minore, i volontari si sono infatti dimostrati consapevoli dei limiti, della necessità di provare emozioni, di essere in qualche misura ottimisti, modesti, e di quanto sia importante che i propri sforzi vengano riconosciuti, sia dai propri pari che dagli abitanti delle tendopoli. Questi elementi sono stati inclusi nei codici "emotività del volontario", "bisogno di conferma del proprio ruolo", "semplicità e modestia", "ottimismo" (frequenza complessiva: 17).

Limitare l'espressione della propria emotività è sentito dagli intervistati come un imperativo forte insito nel proprio ruolo, ma che non può cancellare l'importanza del vivere le proprie emozioni, evidenziata nel codice "emotività del volontario" (frequenza: 7). Ad esempio:

P 1 - 1:20 (13:13)

Codes: [Necessità: emotività del volontario - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"E' indispensabile provare delle emozioni, saperle controllare, ma trovare anche un momento di sfogo. Esseri umani insomma."

P11 - 11:8 (1:1)

Codes: [Necessità: emotività del volontario - Family: Norme e necessità del ruolo di volontario]

"emozioni, che per un volontario è carburante di qualità finissima"

### ***Bisogno di conferme***

Un'altra necessità è risultata essere, per i volontari, l'aver conferma del proprio impegno e dei propri sforzi, un elemento che può essere di fondamentale importanza, in particolare durante le difficoltà, caratteristica evidenziata dal codice "bisogno di conferma del proprio ruolo" (frequenza: 5).

Gratificazioni di questo tipo possono infatti rinforzare l'identità di ruolo del volontario e la motivazione nel continuare l'attività. Ad esempio:

P 9 - 9:32 (5:5)

Codes: [Necessità: bisogno di conferma del proprio ruolo - Family: Norme e necessità del...]

"Era quello che forse volevamo provare tutti. Avere conferma di essere apprezzati, amati per quel poco, tanto poco che stavamo facendo"

P36 - 36:3 (4:4)

Codes: [Necessità: bisogno di conferma del proprio ruolo - Family: Norme e necessità del...]

"La loro riconoscenza ha ripagato abbondantemente il mio impegno e lavoro"

P41 - 41:10 (7:7)

Codes: [Necessità: bisogno di conferma del proprio ruolo - Family: Norme e necessità del...]

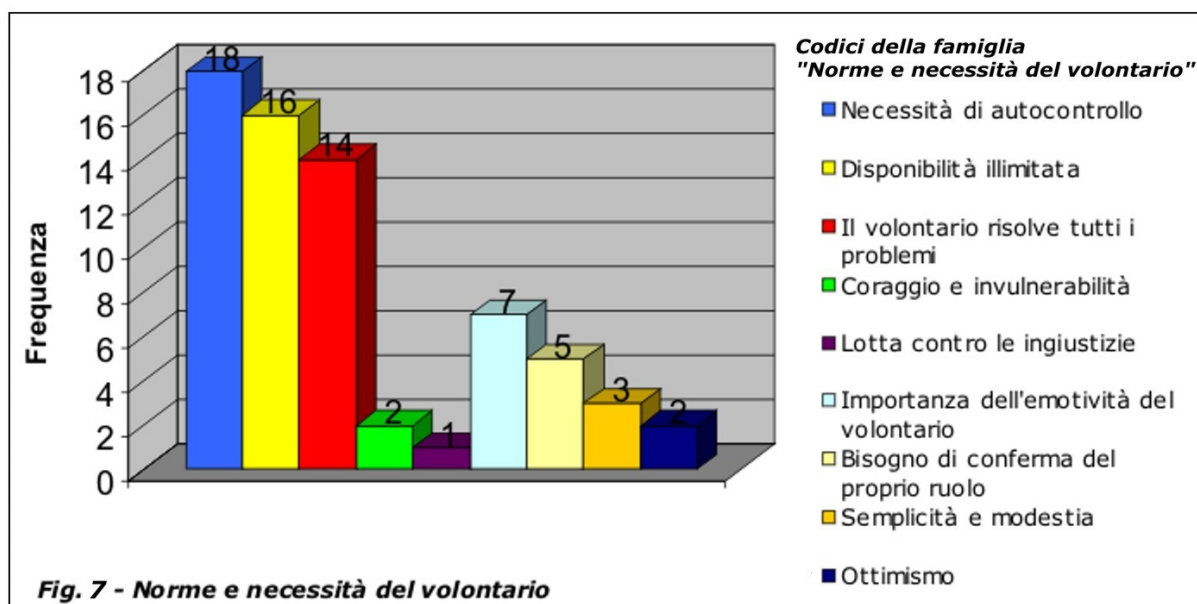
"le gratificazioni che il ruolo di Volontario consente di ottenere e forse il motivo 'insperato' per il quale una persona decide di fare volontariato"

P51 - 51:13 (9:9)

Codes: [Necessità: bisogno di conferma del proprio ruolo - Family: Norme e necessità del...]

"il riconoscimento delle proprie capacità sul campo da parte di persone che non ti conoscevano"

In misura minore gli intervistati hanno infine riferito come caratteristiche del volontario di protezione civile il coraggio (frequenza: 2), l'ottimismo (frequenza: 2), e la modestia (frequenza: 3)



#### 4.8.2 - Le esperienze emozionali dei volontari

Sono state individuate complessivamente 40 porzioni di testo indicanti emozioni positive e 56 indicanti emozioni negative, per un totale di 96 *quotations* (Figura 8), distribuite in 20 resoconti nei quali sono presenti emozioni positive e 30 nei quali sono risultate invece presenti emozioni negative.

La differenza di frequenza tra emozioni positive o negative non è risultata influenzata significativamente dal genere dei volontari intervistati (Tabella 3).

	Emozioni positive	Emozioni negative
Maschi	28	41
Femmine	11	16

**Tabella 3 – Frequenze codici emozioni e genere volontari**



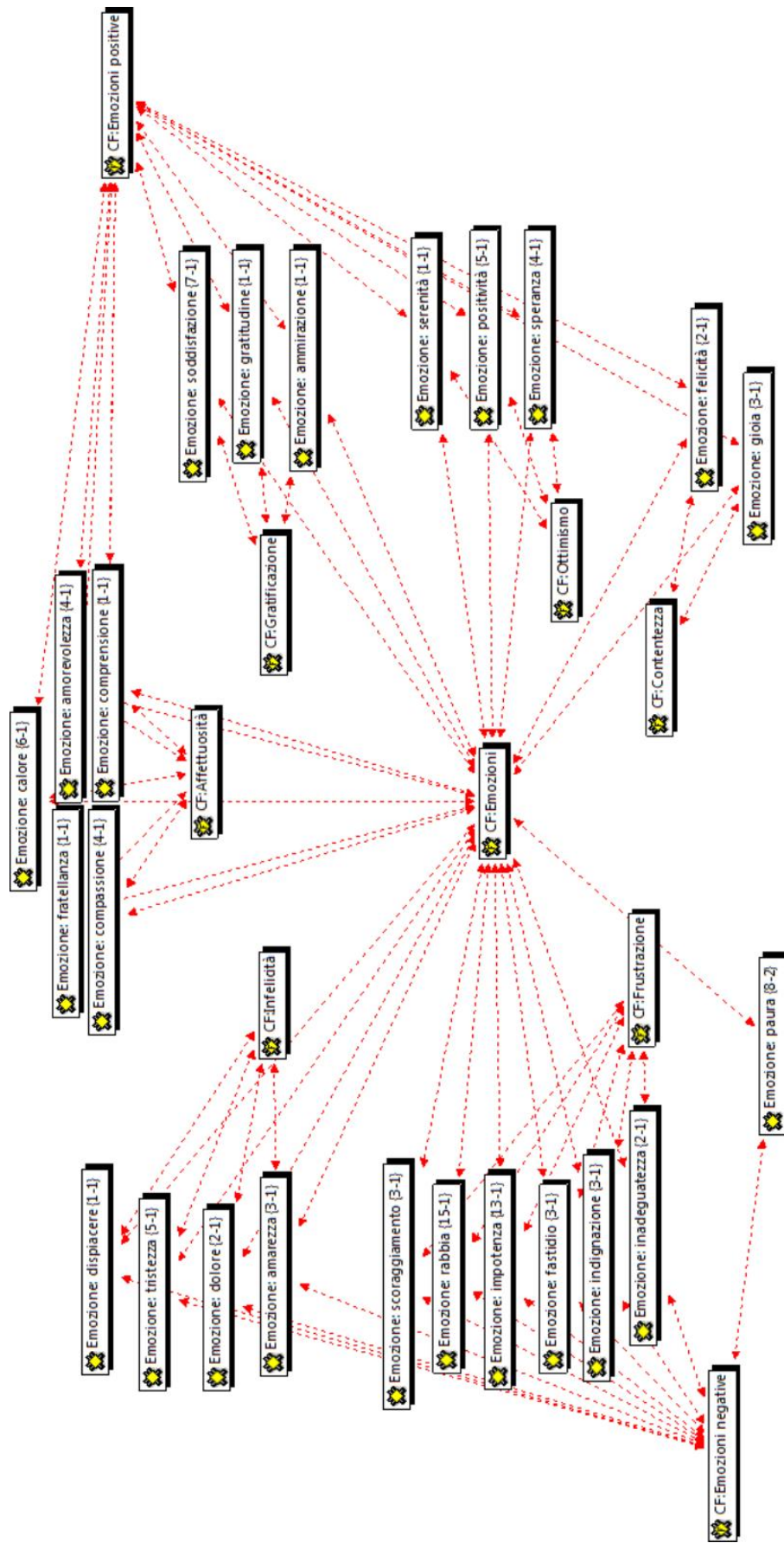


Figura 8 – Emozioni presenti nei resoconti (codici e famiglie)

### ***Esperienze emozionali di paura***

L'esperienza emozionale "paura" è stata riferita con una frequenza bassa (8) e non sono mai comparsi né terrore né panico, indicati come propri invece degli assistiti durante le scosse di terremoto. Non è stato necessario quindi ricorrere all'adozione di una famiglia di codici.

Le paure dei volontari sono risultate legate alla preoccupazione non per la propria integrità fisica ma piuttosto per la salute degli altri e al dubbio di non essere all'altezza della situazione nella quale ci si veniva a trovare. Ad esempio:

P 2 - 2:11 (2:2)

Codes: [Emozione: paura - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Paura]

"paura di non essere all'altezza di poter aiutare il volontario"

P 5 - 5:5 (7:7)

Codes: [Emozione: paura - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Paura]

"paura non tanto per la scossa ma per i possibili danni che potevano derivare dal panico"

### ***Esperienze emozionali di frustrazione***

Le esperienze emozionali legate alla frustrazione per non poter raggiungere un obiettivo, per non essere riusciti a intervenire efficacemente di fronte alle criticità, e di collera di fronte a tali evidenze, rappresentano la famiglia di codici con la più alta frequenza nei resoconti (CF: "frustrazione", frequenza: 37, figura 9).

In particolare, i volontari intervistati hanno riferito emozioni quali "rabbia" (frequenza: 15), "fastidio" (frequenza: 3), e "indignazione" (frequenza: 3) verso determinati comportamenti o atteggiamenti cui hanno assistito. Ad esempio:

P 2 - 2:12 (2:2)

Codes: [Emozione: rabbia - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

"rabbia, quando ho saputo che tutto ciò era accaduto per una forma di stress e stanchezza in quanto il volontario era a Pianola da cinque mesi senza mai andare a casa"

P26 - 26:18 (2:2)

Codes: [Emozione: rabbia - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

"ho provato qualcosa dentro di me, che in 42 anni di vita non mi era mai accaduto, una rabbia, un dolore indescrivibile"

P43 - 43:4 (3:3)

Codes: [Emozione: rabbia - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

"Mi sentivo anche molto arrabbiata"

P45 - 45:5 (11:11)

Codes: [Emozione: fastidio - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

[Emozione: scoraggiamento - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

"ci siamo sentiti presi in giro da quelle persone, che aspettavano la "pappa pronta"

P12 - 12:16 (31:31)

Codes: [Emozione: indignazione - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

[Emozione: rabbia - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

"Devo dire che ho provato rabbia mista ad indignazione."

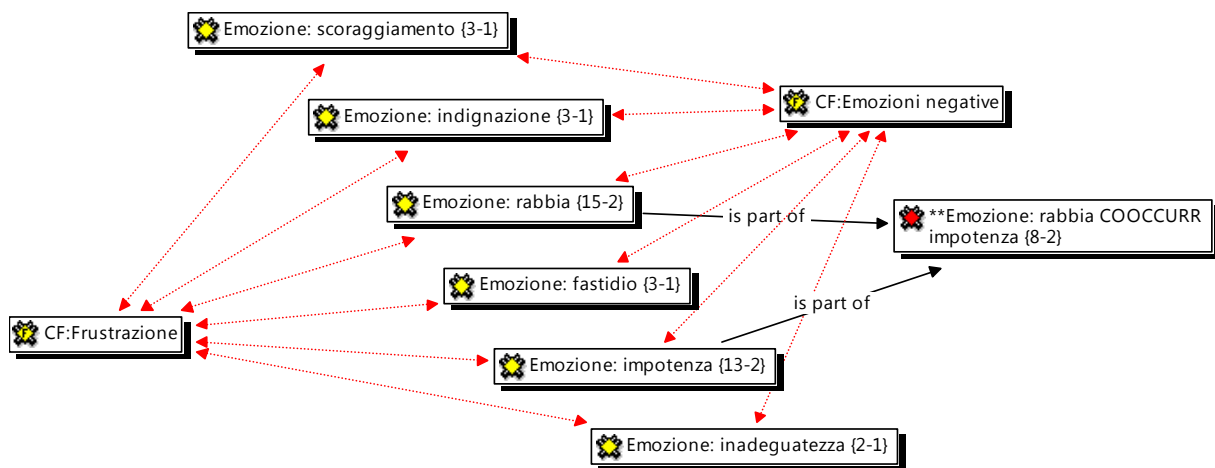


Fig. 9 – Esperienze emozionali di frustrazione

L'emozione "rabbia" (frequenza: 15) è risultata inoltre connessa più volte al sentimento "impotenza" (frequenza: 13), una combinazione di emozioni causata dall'assistere alle tragiche conseguenze del terremoto senza potervi porre rimedio, e non da una problematica venutasi a creare con gli altri attori presenti nella scena. Tale intersezione è stata rappresentata attraverso un supercodice, "\*\*\*Rabbia e impotenza", la cui frequenza è risultata 8. Ad esempio:

P15 - 15:10 (8:8)

Codes: [Emozione: impotenza - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

[Emozione: rabbia - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

"rabbia, impotenza a fronte di quello che era successo"

P19 - 19:24 (15:15)

Codes: [Emozione: impotenza - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

[Emozione: rabbia - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

"emozione caratterizzata dalla paura per quello che stava accadendo e dalla rabbia e impotenza per non poter cambiare le cose e soprattutto di non riuscire a dare delle risposte rassicuranti."

### ***Espressioni emozionali di tristezza e dolore***

Sono state riferite anche esperienze emozionali di "tristezza", "dolore", "amarezza", e "dispiacere" (CF "infelicità", frequenza: 11, figura 10), nella totalità dei casi legate all'assistere direttamente alla sofferenza dei terremotati durante gli interventi di soccorso e sostegno. Tra queste, alcune sono riferite all'essere rimasti colpiti dagli sguardi delle vittime del sisma. Ad esempio:

P 3 - 3:6 (5:5)

Codes: [Emozione: tristezza - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Infelicità]

"Quella vista mi ha contagiato trasmettendomi parte di quella tristezza che permeava il suo sguardo e lasciandomi un senso di tristezza e di impotenza nel realizzare di non poter far nulla."

"P26 - 26:6 (3:3)

Codes: [Emozione: tristezza - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Infelicità]

"li guardavo negli occhi avrei preferito sotterrarmi sotto ai sassi"

Dall'analisi dei resoconti nei quali sono presenti i codici sopraelencati, emerge come sia stato il contatto visivo a far nascere una relazione che spingeva il soccorritore a mettersi a disposizione del bisognoso, rafforzando nel volontario la sicurezza riguardo il suo ruolo, spingendolo a intervenire<sup>60</sup> senza nemmeno preoccuparsi per eventuali conseguenze di genere disciplinare.

Talvolta, anche la semplice presenza fisica dell'altro e l'espressione del volto è risultata essere sufficiente a provocare il contagio emotivo, portando il volontario a esperire la medesima sofferenza provata dall'assistito. Ad esempio:

P 4 - 4:19 (6:6)

Codes: [Emozione: dispiacere - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Infelicità]

"quando si vedono questi bambini, che potrebbero essere anche figli nostri, si prova un dispiacere ed un senso di impotenza enorme."

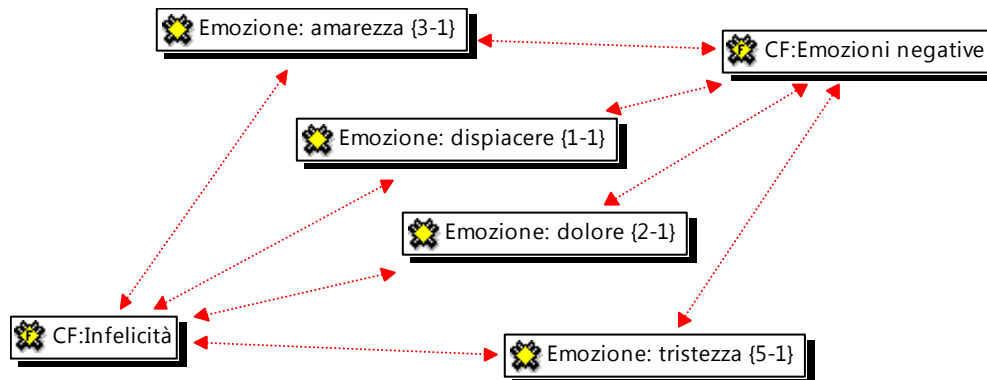
---

<sup>60</sup> Zamperini A. *Psicologia dell'inerzia e della solidarietà*, Einaudi, Torino, 2001, p.107

P39 - 39:3 (4:4)

Codes: [Emozione: tristezza - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Infelicità]

"Per un pò l'unica esigenza sarebbe stata chiudersi in tenda a piangere sulle rovine e sui morti."



**Fig. 10 – Esperienze emozionali di tristezza e dolore**

### ***Esperienze emozionali di calore ed amore***

Nonostante siano risultati prevalenti le emozioni negative (CF “emozioni negative”, frequenza: 56), i volontari hanno riferito di aver sperimentato anche un ampio repertorio di emozioni positive che, seppur in misura inferiore (CF “emozioni positive”, frequenza: 40), hanno contribuito a caratterizzare positivamente l’esperienza.

Tra queste le più sentite sono state quelle di “calore”, “amorevolezza”, “compassione”, “fratellanza” e “comprensione”, relative alla famiglia denominata “affettuosità” (figura 11), sentimenti questi provati nei confronti degli abitanti delle tendopoli (frequenza: 16).

Anche in questo caso come nel precedente è stato talvolta sufficiente il semplice incontro con l’altro in difficoltà a creare nel soccorritore sentimenti di calore e amore, senza la necessità di canali di comunicazione verbali:

P20 - 20:5 (12:12)

Codes: [Emozione: calore - Families (3): Affettuosità, Emozioni, Emozioni positive]

"Emozioni ti toccano il cuore vedere per tv e' una cosa dal vivo e' un'altra"

P25 - 25:5 (21:21)

Codes: [Emozione: amorevolezza - Families (3): Affettuosità, Emozioni, Emozioni positive]

"e amorevolezza nei confronti di tutti"

P29 - 29:6 (3:3)

Codes: [Emozione: fratellanza - Families (3): Affettuosità, Emozioni, Emozioni positive]

"ho provato un grande senso di fratellanza e di unione"

L'aggiunta dell'interazione verbale è stata in alcune occasioni in grado di amplificare ancora di più l'empatia, così che attraverso il racconto delle proprie vicissitudini, sono state condivise anche le emozioni:

P19 - 19:25 (10:11)

Codes: [Emozione: amorevolezza - Families (3): Affettuosità, Emozioni, Emozioni positive]

"Quando diceva la frase "non esiste più" faceva un gesto con il braccio come buttare qualcosa dietro le spalle. Non sapevo cosa dirgli, mi è venuto spontaneo abbracciarlo."

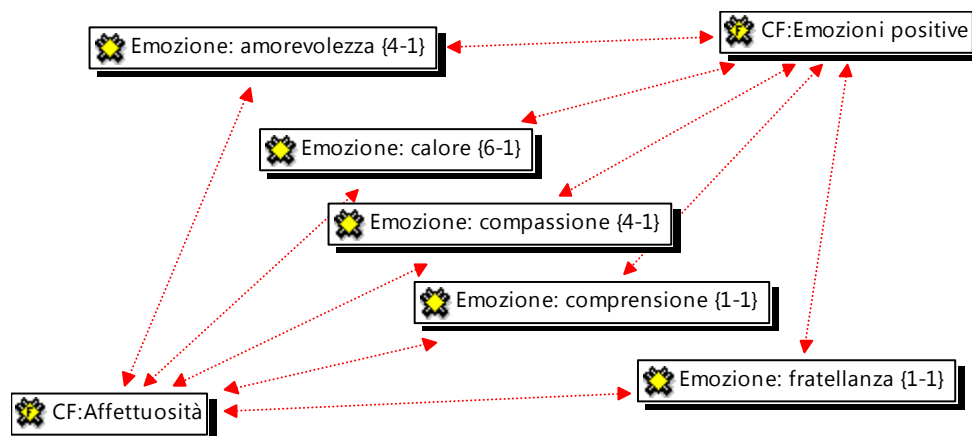


Fig. 11 – Esperienze emozionali di affettuosità

### ***Espressioni di soddisfazione, gratitudine e ammirazione***

Gli operatori di protezione civile intervistati hanno anche riferito di aver sperimentato emozioni di "soddisfazione", "gratitudine" e "ammirazione", (CF: "gratificazione", frequenza: 9, figura 12), derivanti dall'aver avuto la possibilità di sentirsi gratificati e di percepirsi come validi nel vedere i risultati del proprio impegno. Ad esempio:

P11 - 11:6 (1:1)

Codes: [Emozione: soddisfazione - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Gratificazione]

"Dopo due mesi quando sono tornato, ho visto il risultato del lavoro iniziato dal mio turno e coltivato da miei ragazzi: ho trovato i capicampo che ci aspettavano, gli ospiti organizzati turni e

orari e soprattutto, non si lasciavano certi campi senza due parole con un bicchiere di aranciata in mano o un piatto di ciliegie da spiluzzicare durante gli spostamenti da un posto all'altro."

P41 - 41:5 (4:4)

Codes: [Emozione: soddisfazione - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Gratificazione]

"Ho provato una grande soddisfazione per aver dato l'avvio a una fase di ritorno alla normalità"

Il proprio impegno e i risultati ottenuti possono inoltre essere riconosciuti anche dagli assistiti, dal gruppo dei pari o dai loro superiori, aumentando la percezione di autoefficacia nei volontari:

P36 - 36:3 (4:4)

Codes: [Emozione: soddisfazione - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Gratificazione]

La loro riconoscenza ha ripagato abbondantemente il mio impegno e lavoro

P51 - 51:16 (6:6)

Codes: [Emozione: soddisfazione - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Gratificazione]

"al rientro del "mio personale" dal sopralluogo, la funzione 4 sapeva flirtare e decodificare le varie telefonate di richiesta e di informazioni che ci provenivano e che provenivano alle altre funzioni.. Visto il risultato, dal giorno successivo il Responsabile del Com inviava una propria persona di fiducia ad effettuare quotidianamente questo tipo di sopralluogo... Una bella soddisfazione anche personale."

In modo pressoché speculare, per un responsabile o un coordinatore la maggior fonte di piacere sembra derivare non solo dal vedere i risultati dei propri sforzi, ma anche dal provare ammirazione per i volontari che dipendono da lui e soddisfazione per l'impegno da essi profuso:

P 6 - 6:7 (11:11)

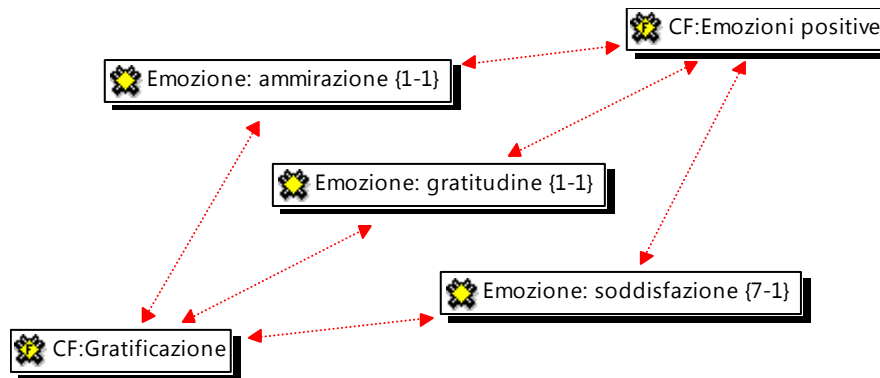
Codes: [Emozione: ammirazione - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Gratificazione]

"ammirazione nel vedere la loro gratitudine nell'accoglierli"

P48 - 48:5 (10:10)

Codes: [Emozione: gratitudine - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Gratificazione]

"Gratitudine per i volontari della mia squadra"



**Fig. 12 – Esperienze emozionali di soddisfazione, gratitudine e ammirazione**

### ***Esperienze emotive di serenità e speranza***

Nei resoconti sono presenti anche stati d'animo di speranza, serenità e positività (CF: "ottimismo", frequenza: 9, figura 13), nella maggioranza generati dalla constatazione o dalla sensazione soggettiva di aver risolto un piccolo problema o di essere riusciti a dare un contributo, seppur minimo:

P13 - 13:6 (3:3)

Codes: [Emozione: speranza - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Ottimismo]

"Dopo tanta tristezza almeno un fatto che portava un po' di luce. "

P14 - 14:7 (4:4)

Codes: [Emozione: positività - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Ottimismo]

"Mi guardai in giro vedendo che c'erano altre persone che richiedevano la mia presenza ..allora dissi: forza Marco che la giornata non è ancora finita!"

P41 - 41:6 (7:7)

Codes: [Emozione: positività - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Ottimismo]

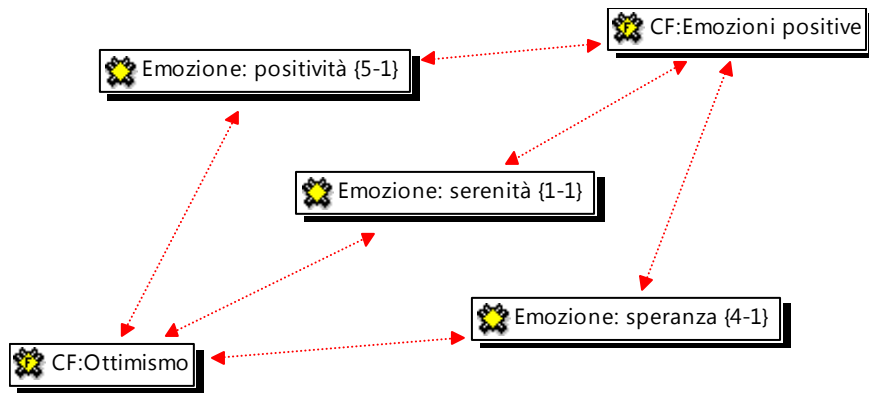
"ti fa sentire veramente bene per aver portato un po' di sollievo in mezzo a tanta "confusione"."

P37 - 37:3 (5:5)

Codes: [Emozione: serenità - Families (3): Emozioni, Emozioni positive, Ottimismo]

"stavamo facendo delle attività faticose ma si svolgevano in maniera serena."



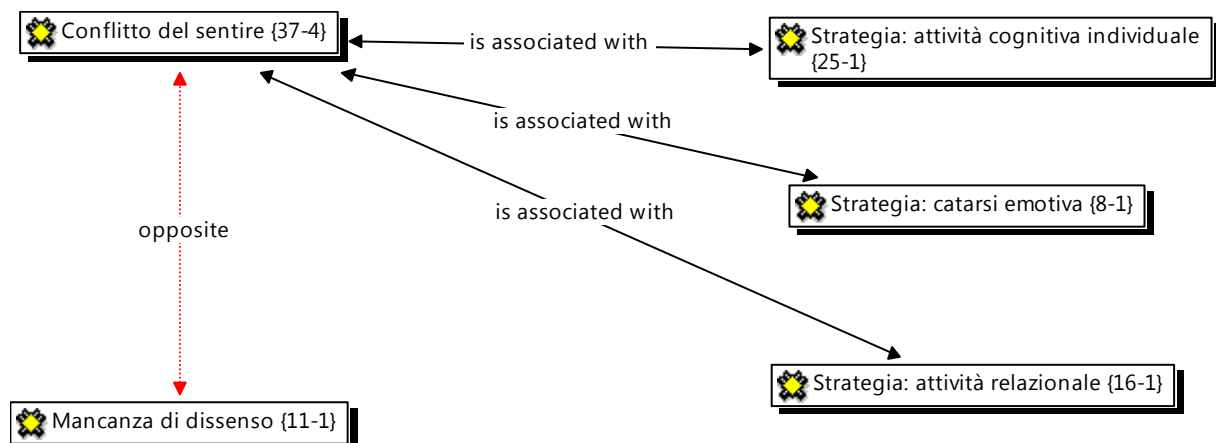


*Fig. 13 – Esperienze emozionali di serenità e speranza*

### 4.8.3 – Conflitto del sentire e lavoro emozionale

La percezione di una dissonanza tra le emozioni provate nel corso di un determinato episodio e il giudizio soggettivo di appropriatezza delle stesse è stata molto più frequente (codice “conflitto del sentire”, frequenza: 37) rispetto ai casi nei quali non si è riscontrata tale difficoltà (codice “mancanza di dissenso”, frequenza: 11).

Un dato questo molto significativo, che sottolinea come i volontari abbiano dovuto non solo confrontarsi con le difficoltà quotidiane insite nei contesti di emergenza, ma anche con esperienze emozionali in dissenso con le norme relative al proprio ruolo.



*Fig. 14 – Conflitto del sentire e lavoro emozionale*

Negli episodi nei quali è stato sperimentato il disagio legato a tale dissonanza si sono messe in pratica tre tipi di strategie volte a ridurlo. In buona parte è stata messa in pratica una attività cognitiva individuale (frequenza: 25), per mezzo della quale sono state nascoste o soppresse le proprie emozioni al fine di adempiere alle regole proprie del ruolo, mentre in altri è stato ritenuto più efficace un lavoro emozionale attraverso una relazione (frequenza: 16), per mezzo della condivisione dell'esperienza con gli altri, al fine di intervenire così anche sulle norme. In una piccola parte (frequenza: 8) le emozioni, positive o negative, sono state invece espresse direttamente nel contesto, senza filtri e in contrasto con le regole emozionali. (Figura 14)

Alcuni esempi:

P 8 - 8:14 (4:4)

Codes: [Strategia: attività cognitiva individuale - Family: Strategie gestione emozioni]

"In quello specifico momento, sebbene abbia mantenuto la calma, lo sforzo è stato leggermente maggiore. Non vi è stata la compensazione naturale delle mie emozioni, bensì ho dovuto ragionare, per un momento sulla mia calma, poiché soccorrere una persona alla quale si è legati affettivamente, sottopone la nostra persona ad uno sforzo maggiore per mantenere il controllo."

P10 - 10:9 (14:15)

Codes: [Strategia: attività cognitiva individuale - Family: Strategie gestione emozioni]

"credo che queste emozioni abbiano dato la forza per superare i momenti di difficoltà in particolare per l'affaticamento fisico. Pur nelle difficoltà credo di essere riuscito a farmi trascinare marginalmente dalle emozioni concentrandomi sul ruolo che avevamo in quel momento."

P40 - 40:16 (3:3)

Codes: [Strategia: attività relazionale - Family: Strategie gestione emozioni]

"fregarmene di tutto e passare una buona parte della mia giornata non in cucina, come avrei dovuto fare, ma piuttosto assieme alla gente. E questa è stata la mossa più intelligente che potessi aver fatto perché solo così ho potuto entrare in contatto con persone fantastiche a tal punto che ci sentiamo ancora adesso in un legame d'amicizia che si è consolidato pur vedendoci poco."

P47 - 47:11 (3:3)

Codes: [Strategia: attività relazionale - Family: Strategie gestione emozioni]

"lei ha preso me e altri volontari e ci ha portati a visitare quella che lei chiamava la sua "casa", che in realtà era una tenda. Ci ha fatto il caffè e ci ha fatto accomodare nella sua veranda."

P24 - 24:7 (28:28)

Codes: [Strategia: catarsi emotiva - Family: Strategie gestione emozioni]

"Mi sono spuntate le lacrime"

#### 4.8.4 – Bilanci emotivi e conflitti del sentire

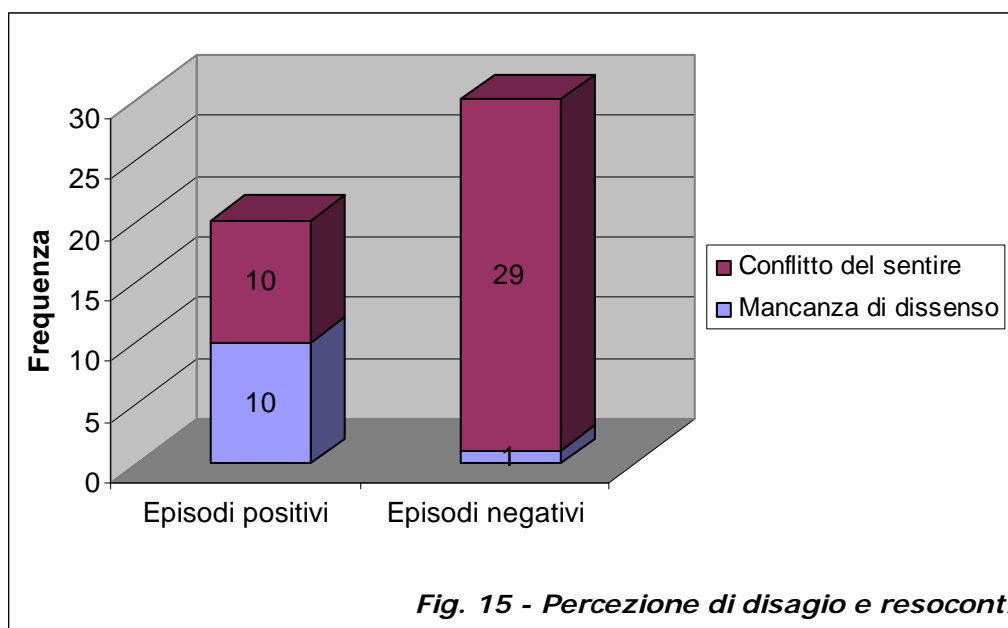
Se la tendenza a limitare l'espressione della propria emozionalità per adeguarsi alle norme emozionali poteva essere prevista per quel che riguarda le emozioni negative (CF: "emozioni negative"), che possono effettivamente creare difficoltà professionali<sup>61</sup>, i resoconti presi in esame hanno mostrato che anche l'esibire emozioni positive, come quelle legate all'affettività o alla felicità, è considerato in molte occasioni inopportuno. Un esempio:

P 9 - 9:30 (6:6)

Codes: [Strategia: attività cognitiva individuale - Family: Strategie gestione emozioni]

"Ricordo di averle sorriso, e di avere mantenuto comunque un certo distacco, quasi professionale.

Ma sono stata cordiale, e le ho anche mentito, dicendole: "Anch'io signora mi ricorderò di lei" ma in quel momento non ci credevo molto."



Il percepire come inopportuni ("conflitto del sentire") i propri repertori emotivi sebbene legati ad emozioni incluse nella famiglia "emozioni positive" (frequenza: 10), si è attestato nella ricerca in parità con la percezione di accordo tra norma sociale ed emozioni soggettive (frequenza: 10)

<sup>61</sup> Del Rio G., *Stress e lavoro nei servizi*, op.cit.

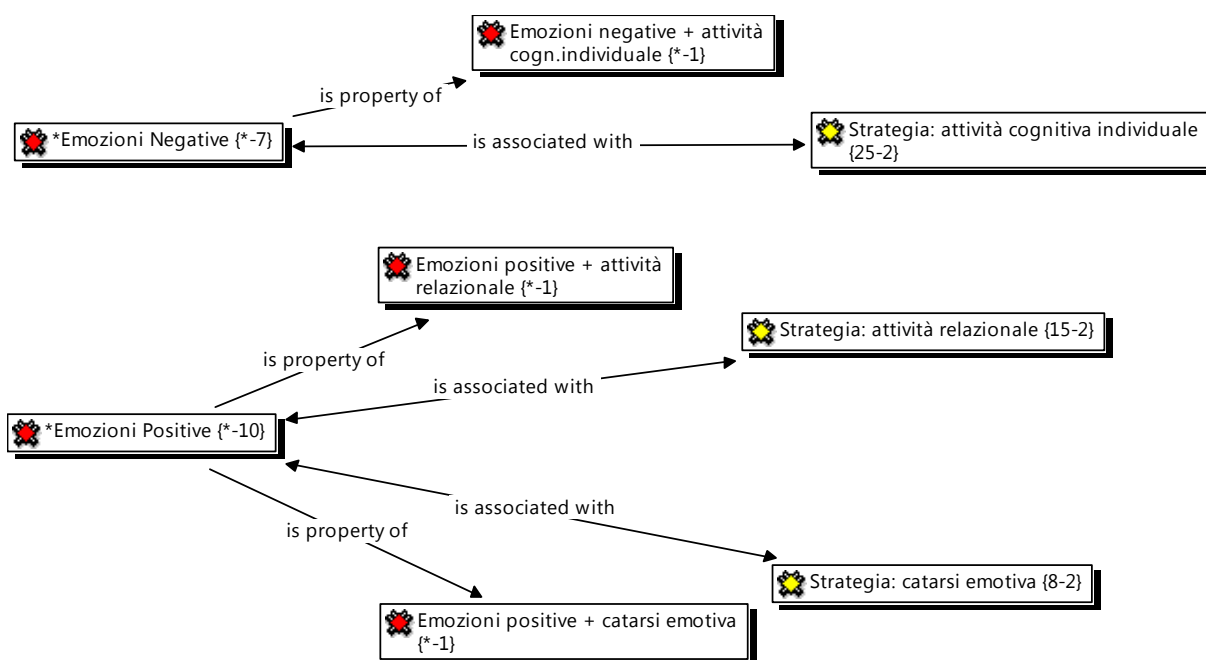
Un risultato molto diverso da quello emerso prendendo invece in esame i soli episodi caratterizzati emozioni incluse nella famiglia “emozioni negative”. In questo caso, il disagio collegato alla percezione di una dissonanza emozionale (“conflitto del sentire”) è risultato presente nella quasi totalità dei casi (frequenza: 29), a fronte di un solo resoconto nel quale tale disagio non è stato riferito (Figura 15).

Tali risultati permettono di argomentare come i volontari intervistati abbiano ritenuto poco appropriata la quasi totalità delle proprie emozioni negative, mentre quelle piacevoli siano state giudicate appropriate al contesto e al proprio ruolo nella metà dei casi.

#### **4.8.5 – Emozioni e strategie**

La strategia utilizzata per ridurre il disagio determinato dalla percezione soggettiva di dissonanza emozionale è risultata influenzata dalla piacevolezza-spiacevolezza delle esperienze emozionali.

Le emozioni positive sono risultate più frequentemente condivise attraverso una “attività relazionale” (frequenza: 18) o espresse liberamente attraverso una “catarsi emotiva” (frequenza: 5) senza che ciò aumentasse la percezione di disagio, rispetto alle emozioni negative. Queste ultime sono invece state maggiormente oggetto di attività cognitiva individuale (frequenza: 25) rispetto alla controparte positiva (Figura 16). A fronte di questi risultati, sono stati creati tre supercodici, “emozioni positive – attività relazionale”, “emozioni positive – catarsi emotiva”, “emozioni negative – attività cognitiva individuale”.



*Fig. 16 – Emozioni e strategie di riduzione della dissonanza emozionale*

Questi risultati permettono di argomentare come i volontari intervistati abbiano ritenuto lecito condividere o esternare in pubblico le emozioni positive, mentre abbiano ritenuto più opportuno nascondere o cercare di reprimere le proprie emozioni negative.

#### **4.9 – Emozioni e dissonanza emozionale**

In un contesto di emergenza, come quello esaminato, il repertorio di emozioni è risultato particolarmente ampio, e composto da emozioni molto piacevoli fino ad estremamente spiacevoli.

Sebbene quindi tutti i volontari intervistati abbiano riferito un vasto numero di esperienze emozionali, ciò che ha differenziato i vari partecipanti è il prosieguo del processo emozionale, mediante il quale le emozioni sono espresse, elaborate individualmente o condivise, sulla base della sensazione di una incompatibilità tra queste e le norme relative al ruolo di volontario. Se

il volontario sperimenta una dissonanza, è spinto infatti a cercare una soluzione al fine di far cessare tale spiacevole sensazione soggettiva<sup>62</sup>.

Nel contesto in esame le richieste emotive proprie dei panni che si indossano hanno contribuito a una rappresentazione del volontario come un essere distaccato, che deve riuscire a essere efficace in tutte le situazioni che richiedano il proprio intervento senza rimanere preda della propria emotività, è risultata profondamente radicata nelle convinzioni soggettive degli intervistati. La costellazione di norme relative a questi aspetti, e rappresentata dai codici “Necessità di autocontrollo”, “Abilità nel management emotivo”, “Nascondere la propria emotività”, “disponibilità illimitata”, e “il volontario risolve tutti i problemi” (frequenza complessiva: 48) è risultata infatti molto più numerosa (frequenza: 48) rispetto a quella che sottolineava necessità e limiti del volontario, rappresentata dai codici “emotività del volontario”, “bisogno di conferma del proprio ruolo”, “semplicità e modestia”, “ottimismo” (frequenza: 17).

La dissonanza alla base di questo conflitto del sentire è evidenziabile mettendo a confronto i singoli repertori emozionali con le norme ad essi relativi.

#### **4.9.1 – Repertori emozionali e conflitto del sentire**

##### ***Emozioni negative e dissonanza emozionale***

Uno stato di timore verso un certo oggetto o situazione può assumere differenti intensità. La spiacevolezza e il desiderio di evitamento sottostanti possono portare a un rifiuto dell’oggetto e al tentativo di allontanarsi da esso: un’attività questa che può spingere fino al punto di paralizzare il soggetto qualora tale fuga non sia praticabile<sup>63</sup>. Sebbene l’aver paura sia una esperienza comune, determinata a livello biofisiologico<sup>64</sup> e legata all’istinto di sopravvivenza, sembra che in un contesto di emergenza un volontario non debba provare paura, o almeno non debba esibirla. Il suo ruolo impone di controllare tali emozioni, e il non riuscirvi può mettere a rischio tale appartenenza: gli assistiti potrebbero cominciare a dubitare della capacità di tollerare le situazioni più difficili e di mantenere la calma di fronte al pericolo.

---

<sup>62</sup> Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, Einaudi, Torino, 2002, p.77

<sup>63</sup> D’Urso V., Trentin R., *Sillabario delle emozioni*, Giuffrè, Milano, 1992, p. 314

<sup>64</sup> Bear M.F., Connors B.W., Paradiso M.A., *Neuroscienze: esplorando il cervello*, Masson, Milano, 2002, pp. 603-606; ed. or. *Neuroscience: Exploring the Brain – Second Edition*, Lippincott Williams & Wilkins, U.S.A., 2001

Nei resoconti nei quali è presente l'emozione "paura" sono stati riscontrati anche i codici relativi alla "Necessità di autocontrollo", all'"Abilità nel management emotivo", e alla necessità di "Nascondere la propria emotività", con frequenza 5. Un esempio:

P 5 - 5:11 (7:8)

"ho provato paura non tanto per la scossa ma per i possibili danni che potevano derivare dal panico e dalla confusione. Per fortuna sia io che il collega caposquadra siamo rimasti calmi"

Terrore e panico sono stati invece narrati come propri della popolazione assistita o di altri volontari, un comportamento quest'ultimo riferito come inopportuno:

P 5 - 5:14 (8:8)

"Per fortuna sia io che il collega caposquadra siamo rimasti calmi (pur essendo per me la prima esperienza sul campo), mentre abbiamo potuto notare come altri volontari che si trovavano all'interno del palazzetto si siano lasciati prendere dal panico e abbiano cominciato ad urlare."

Anche la rabbia, la frustrazione, il senso di impotenza e altre emozioni collegate all'impossibilità di raggiungere un obiettivo (CF: "frustrazione") sono state considerate fuori luogo per un volontario. Solo in due casi i volontari hanno ammesso di aver manifestato la loro rabbia (codice: "catarsi emotiva"), spiegando tuttavia in seguito come anche loro considerassero tale comportamento eccessivo:

P16 - 16:4 (3:3)

Codes: [Emozione: rabbia - Families (3): Emozioni, Emozioni negative, Frustrazione]

"In un paio di occasioni ho dovuto 'alzare' la voce"

P42 - 42:13 (11:11)

Mi sono arrabbiato parecchio, gli ho staccato la spina del monitor del computer, e ricordo che gli ho detto "adesso basta, sono stufo di questa situazione, alza il culo e risolvi quel problema di cui sai da stamattina".

Eppure la rabbia è una delle emozioni più frequenti: alcune ricerche confermano che la maggioranza della popolazione prova sentimenti di collera almeno una volta alla settimana, e come sia relativamente probabile che ci si possa sentire se non altro irritati o frustrati quasi quotidianamente<sup>65</sup>.

Proprio lo scontro tra la pervasività di tale esperienza emozionale e le norme proprie del ruolo che impongono l'autocontrollo (codici "Necessità di autocontrollo", "Abilità nel management

---

<sup>65</sup> Averill J.R., *Anger and aggression: an essay on emotion*, Springer, NY, 1982

emotivo”, “Nascondere la propria emotività”) può generare la dissonanza e il conseguente disagio del volontario. Ad esempio:

P32 - 32:10 (5:6)

"mi sono controllata e ho cercato nel miglior modo di agire correttamente nella funzione del mio ruolo. Da principio sono molte e via via ti abitui."

P42 - 42:11 (8:8)

"Tale situazione mi infastidiva non poco, dato che la regola era che del passaggio di consegne fosse incaricato il responsabile del turno nella propria funzione, cioè io."

Inoltre ad aumentare il disagio e la rabbia verso sé stessi (CF: “frustrazione”) contribuisce la difficile accettazione dei propri limiti, rappresentata dal codice “il volontario risolve tutti i problemi”, presente nei repertori esaminati. L’intersezione tra questi due codici è risultata di frequenza 9.

La percezione di impotenza ha anche, in alcuni casi, bloccato ogni forma possibile di intervento solidale. Un esempio:

P50 - 50:3 (4:4)

"Avrei voluto fermarmi, ma non sapevo assolutamente cosa dire. Mi rendevo conto che ogni parola sarebbe stata inutile, e ciò mi paralizzava"

L’incapacità di reagire di fronte a situazioni di tristezza e disperazione può inoltre far sentire il volontario privato del suo ruolo, impedendogli di essere di aiuto ed esponendolo al rischio di percepirsi d’intralcio:

P27 - 27:11 (3:3)

"Pensavo che in quel momento qualsiasi mia parola di conforto o aiuto sarebbe stata completamente inutile: IO VOLONTARIO NON AVREI CAPITO IL SUO DOLORE."

Anche i volontari che hanno sperimentato emozioni codificate nella famiglia “infelicità” hanno ritenuto opportuno evitare di esibirle. Le manifestazioni di sofferenza si sono tenute infatti solo successivamente, in un ambiente privato e in totale solitudine, e non sono state espresse (“catarsi emotiva”). Ad esempio:

P 1 - 1:17 (13:13)

"Poi magari entri nel sacco a pelo e ti fai un pianto liberatorio."



P19 - 19:19 (15:15)

"Quando siamo tornati alla tendopoli mi sono allontanata dagli altri e mi son messa a piangere"

P39 - 39:3 (4:4)

"Per un pò l'unica esigenza sarebbe stata chiudersi in tenda a piangere sulle rovine e sui morti."

Le emozioni sono state quindi in questo caso accettate, ma ancora una volta nascoste, probabilmente poiché il ruolo ricoperto comporta anche la necessità di continuare a svolgere il proprio incarico senza gravare sullo stato psicologico della vittima, in un modo simile a quanto accade nelle professioni sanitarie, nelle quali la necessità di nascondere il proprio dolore o la propria tristezza è una regola inderogabile<sup>66</sup>. La ricerca di un nuovo equilibrio tra le norme e le esperienze emozionali ha quindi preso in considerazione in questo caso non solo la norma che prescrive l'autocontrollo emotivo, rappresentata dai codici "Necessità di autocontrollo", "Abilità nel management emotivo", e "Nascondere la propria emotività" (frequenza: 18), ma anche l'"emotività del volontario" (frequenza: 7)

### ***Emozioni positive e dissonanza emozionale***

Una sostanziale differenza rispetto agli atteggiamenti di controllo emotivo appare invece se si prendono in considerazione i repertori legati alle emozioni della famiglia "emozioni positive". Sebbene infatti parte di queste siano state gestite in privato, poiché la professionalità richiedeva di controllarle e di rimanere distaccati (vedi pag. 68), in più occasioni (frequenza: 16) tale stato d'animo è stato espresso (codici: "catarsi emotiva" e "attività relazionale") non solo attraverso le parole ma anche attraverso gesti come abbracci:

P39 - 39:13 (3:3)

"Ci siamo parlate, mi ha raccontato e ci siamo tenute abbracciate come se fossimo amiche da sempre. In quel momento mi son sentita al suo posto."

P47 - 47:13 (9:9)

"Mi sono alzata, l'ho abbracciata e l'ho ringraziata"

Per chi ha agito in tal modo la spinta normativa non è più risultata quindi vincolante, ma anzi l'esprimere le proprie emozioni, e soprattutto dividerle, è sembrato l'elemento che più

---

<sup>66</sup> 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

poteva aiutare sia sé stessi che gli assistiti a superare le difficoltà. La mancanza di un contatto emotivo con la popolazione assistita sembra essere infatti ciò che più può nuocere al volontario e alla sua motivazione:

P11 - 11:8 (1:1)

“non provavamo emozioni, che per un volontario è carburante di qualità finissima”

Le emozioni legate alla soddisfazione e all’ammirazione per i propri e altrui successi (CF: “gratificazione”, frequenza: 9) rappresentano invece parte di quelle esperienze emozionali che sono in maggioranza espresse e condivise, con una frequenza di occorrenza con i codici “catarsi emotiva” e “attività relazionale” pari a 6

Queste emozioni si contrappongono infatti apertamente con le esperienze di frustrazione, designando esperienze di piacere costituite per lo più dall’emozione positiva che accompagna il personale o vicario raggiungimento di una meta<sup>67</sup>.

L’aver conseguito un traguardo che è ritenuto importante è probabilmente una delle fonti di maggior piacere e motivazione che possano ritrovarsi in qualunque ambito professionale<sup>68</sup>. E tenendo conto che nell’ambito del volontariato di protezione civile ogni incentivo di stampo economico è per definizione assente<sup>69</sup>, risulta ancor più evidente quanto sia importante che nel corso della propria attività si verificano tali esperienze emozionali. Ad esempio:

P36 - 36:3 (4:4)

La loro riconoscenza ha ripagato abbondantemente il mio impegno e lavoro

Le emozioni di gratitudine e ammirazione sono state espresse anche dai capisquadra nei confronti dei volontari alle loro dipendenze. Ad esempio:

P 6 - 6:7 (11:11)

“ho provato ammirazione nel vedere la loro gratitudine nell’accogliermi”

Le emozioni positive codificate nella famiglia “ottimismo” sono allo stesso modo condivise ed espresse. Sono state infatti oggetto di “catarsi emotiva” e di “attività relazionale” con frequenza 9.

---

<sup>67</sup> <http://it.wikipedia.org/wiki/Soddisfazione>

<sup>68</sup> Avallone F., *Salute organizzativa. Psicologia del benessere nei contesti lavorativi*, Raffaello Cortina, Milano, 2005

<sup>69</sup> Decreto del Presidente della Repubblica n°194/2001, *Regolamento recante norme concernenti la partecipazione delle organizzazioni di volontariato nelle attività di protezione civile*, art.9

La fiducia negli avvenimenti futuri, dei quali non conoscono né i contorni precisi né le esatte possibilità di riuscita, sembra infatti fondamentale per dare una spinta a continuare mantenendo viva la speranza che i risultati arriveranno, anche se in termini puramente razionali tale convinzione non è supportata da dati empirici sostanziali<sup>70</sup>.

Per un volontario in emergenza la fiducia e la speranza verso il futuro, assieme alla soddisfazione nel presente, risultano quindi il carburante della motivazione. Permettono di continuare nella propria opera anche di fronte alle avversità e alle fatiche di ogni giorno, in particolar modo quando tendono a subentrare sentimenti di impotenza. Ed è stata in alcune occasioni la stessa condivisione delle emozioni a generare sentimenti di speranza, con i terremotati che riuscivano ad aiutare i volontari, attraverso una sorta di inversione nei ruoli che in alcuni casi ha anche generato una temporanea sensazione di smarrimento e disagio:

P 9 - 9:33 (5:5)

"Io mi sono sentita imbarazzata, non perché mi stava rivolgendo un complimento, e in realtà non avevo fatto nulla di speciale, ma perché in quel momento ho capito quanto lei mi stava donando; mi stava donando la sua fiducia, e la sua speranza di poter ricominciare, e la speranza che riponeva in quel momento in chi era andato lì per aiutarla."

#### **4.9.2 – Emozioni da controllare**

L'esigenza principale da affrontare per un volontario in emergenza è risultata essere, secondo gli intervistati, il non cedere di fronte alle difficoltà emotive, inteso come capacità di controllare e tollerare le esperienze emozionali. La "necessità di autocontrollo", l'"abilità nel management emotivo", e la necessità di "nascondere la propria emotività" (frequenza: 18) appaiono come una caratteristica indispensabile:

P 1 - 1:16 (11:11)

"di solito mi riesce ad aver un buon autocontrollo. Questo diviene indispensabile in special modo quando si ricoprono incarichi di responsabilità o coordinamento."

L'autocontrollo è una caratteristica legata alla presa di coscienza che il proprio ruolo, al fine di essere ricoperto in modo opportuno, richiede una certa "attività cognitiva individuale" per limitare la propria emotività. Ad esempio:

---

<sup>70</sup> Zavalloni R., *Psicologia della speranza*, Paoline, Milano 1991, cap. 1

P10 - 10:9 (14:15)

"Pur nelle difficoltà credo di essere riuscito a farmi trascinare marginalmente dalle emozioni concentrandomi sul ruolo che avevamo in quel momento"

E' probabilmente questa la ragione per la quale alcuni volontari hanno mediato tra l'espressione e il controllo delle proprie emozioni:

P48 - 48:12 (13:13)

"non le lasciavo trasparire se non nella parte più formale di esse"

Al contrario, in situazioni di particolare trasporto emotivo, ad esempio durante dialoghi con gli assistiti, le emozioni sono state oggetto di "catarsi emotiva" e "attività relazionale". Ad esempio:

P20 - 20:7 (14:14)

"qualche lacrimuccia l'ho lasciata spesso giu'.sono un tipo sentimentale certe cose mi prendono mi sono sentito un aquilano"

Nel caso di emozioni positive sembra quindi che le sopracitate norme che spingono al controllo dell'emotività perdano valore di fronte al vantaggio costituito dalla loro condivisione:

P25 - 25:9 (29:29)

"ho cercato di essere me stesso e di non celare le mie vere emozioni."

Questi risultati sono in linea con le richieste normative della nostra società, evidenziate poco fa nello stereotipo del volontario ideale<sup>71</sup>. Le norme implicite alle quali veniamo educati sin da bambini ci spingono, ad esempio, a reprimere la rabbia e a non lasciarsi mai sopraffare dalla tristezza o dallo scoraggiamento<sup>72</sup>, mentre le emozioni positive sono percepite come "costruttive" e come tali tendono a determinare in misura minore un conflitto all'interno di sé.

---

<sup>71</sup> Rif. cap.4, par. 4.8.1, pp. 52-54

<sup>72</sup> Winnicott D.W., *Sviluppo affettivo e ambiente*, Armando Editore, Roma, 1970; ed. or. Winnicott D.W., *The maturational process and the facilitating environment*, International Universities Press, New York, 1965

### **4.9.3 - Strategie elettive**

Ci si potrebbe domandare a questo punto se la consapevolezza del proprio ruolo nel contesto e l'abilità di gestire le proprie emozioni nel modo di volta in volta più appropriato derivino dai percorsi formativi affrontati, da doti personali o dalle esperienze pregresse.

Non vi è probabilmente una risposta univoca a questa domanda. Sebbene due volontari infatti abbiano indicato come i corsi di protezione civile seguiti fossero stati importanti per la gestione delle emozioni, non è possibile trarre una conclusione a favore della formazione a fronte di così pochi casi.

Inoltre la maggior capacità di gestire nella maniera di volta in volta più costruttiva le proprie emozioni senza conseguenze negative rilevanti sul piano personale non è risultata correlata significativamente ad alcun dato riguardo l'anzianità di servizio, tantomeno all'età o al livello di istruzione dei volontari.

Un dato che trova inoltre conferma in un altro resoconto nel quale un coordinatore, riflettendo sul modo nel quale aveva gestito l'attività, ha sottolineato come l'esperienza vissuta durante l'emergenza Abruzzo, abbia insegnato loro quanto siano fondamentali la preparazione e l'organizzazione, che appaiono in questo caso apprese sul campo.

## *Considerazioni finali*

Il presente studio si prefiggeva di indagare le emozioni e i fenomeni ad esse collegati nell'ambito del volontariato di protezione civile facendo riferimento a un contesto reale ad alto impatto emotivo come i soccorsi seguiti al disastroso terremoto d'Abruzzo del 2009. È stato questo infatti un banco di prova che ha permesso di indagare più a fondo anche tali aspetti, evitando di ricadere nelle considerazioni stereotipate riguardo il ruolo dei volontari e le loro caratteristiche.

La grande varietà di emozioni e di stati d'animo che hanno investito il personale che si è adoperato per le operazioni di soccorso e di ripristino, e la frequente dissonanza creatasi tra queste esperienze emozionali e le richieste emotive che la società tende ad avanzare ai volontari, sono quindi comparabili con i risultati di altri studi simili sulle professioni, sanitarie e non, presenti in letteratura<sup>73</sup>. Tali ricerche hanno sottolineato come la capacità di effettuare un buon management emozionale senza reprimere la propria emotività sia fondamentale al fine di evitare risvolti negativi per il personale.

Di fronte alla necessità di non essere presi dal panico e rimanere obiettivi e logici una delle possibilità è infatti quella di nascondere anche a sé stessi le emozioni, "*facendo finta di niente*" (49:5). Allo stesso modo emozioni come la tristezza, la rabbia, lo scoraggiamento o il senso di impotenza, ritenute negative e disfunzionali in sé, sono in gran parte vissute in segreto, poiché ritenute inopportune per il ruolo che il volontario ricopre. La loro gestione è considerata un compito individuale, che non deve essere condiviso.

Un tale lavoro emozionale svolto spesso individualmente può però ridurre il benessere dei volontari, portandoli nel tempo in condizioni di burnout, che possono avere come conseguenza ulteriore l'abbandono della propria attività.

Va considerato però che le emozioni provate durante le attività in emergenza non sono solamente negative o spiacevoli, legate cioè all'amarezza o al dolore nell'assistere spesso impotenti a tragedie altrimenti inimmaginabili, o legate alla paura per la propria o l'altrui sopravvivenza, ma che il repertorio emotivo comprende anche una vasta gamma di esperienze emozionali quali amore, compassione e calore verso le persone bisognose di aiuto, positività e speranza verso il futuro, soddisfazione per le proprie piccole imprese di ogni giorno, e non ultimi, gratitudine e ammirazione verso i propri colleghi volontari. Aspetti questi che sono sì

---

<sup>73</sup> Rif. cap. 2, pp. 20-24

evidenziati in misura minore, ma che sono risultati essere il miglior incentivo per proseguire nelle attività anche di fronte alle difficoltà, in particolare se vengono condivisi.

Tale scelta di condivisione non è risultata però scontata. Anche le emozioni positive sono sentite in alcuni casi come dissonanti rispetto alle caratteristiche reputate appropriate per il “vero” volontario. Una immagine questa stereotipata, che nonostante per alcuni aspetti si configurasse come un ideale a cui tendere, nella maggior parte dei casi ha assunto delle caratteristiche assolutamente non umane. Il volontario disegnato da questi stereotipi appare a tratti simile ad un robot, capace di risolvere ogni problema, di essere sempre disponibile, e obbligato dal suo ruolo a controllare e reprimere ogni emozionalità, anche se positiva e potenzialmente costruttiva.

Di fronte alla forza di tali norme sociali, la strategia più utilizzata per la riduzione delle dissonanze emozionali è stata un'attività cognitiva individuale volta a sopprimere le emozioni, sebbene molti volontari abbiano sostenuto l'importanza dell'emotività, ritenuta il carburante migliore del volontariato.

Questa strategia è stata preferita in particolare di fronte a emozioni soggettive negative, mentre la possibilità di condividere i propri repertori emotivi effettuandone così una regolazione relazionale è stata la modalità elettiva di gestione per le emozioni positive. Sembra quindi che ai volontari sia concesso di esibire e condividere, seppur controllando il proprio trasporto, le proprie esperienze emozionali positive, mentre sia doveroso gestire individualmente ogni esperienza negativa. Una norma quest'ultima che, secondo la letteratura, si rivela nel tempo come disfunzionale<sup>74</sup>.

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.

---

<sup>74</sup> Osman M. Karatepe, *“Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout?”, op.cit.*

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.



**INDAGINE SULLE EMOZIONI DEI VOLONTARI  
DURANTE LE ATTIVITA' DI PROTEZIONE CIVILE**

Sono un laureando in Psicologia Clinico-Dinamica, e per la mia tesi di laurea sto studiando i vissuti emotivi dei Volontari di protezione civile, in particolare di quei volontari che hanno operato nei contesti del terremoto in Abruzzo del 2009.

Chiedo perciò la sua disponibilità a compilare in tutte le sue parti il documento allegato, e a inviarlo via **e-mail** all'indirizzo **emamobile@gmail.com**. In alternativa, se preferisce, può stamparlo e compilarlo a penna, avendo cura di restituirlo al responsabile del Suo gruppo di Volontariato, che successivamente me lo consegnerà.

Le garantisco che le risposte che saranno fornite rimarranno assolutamente anonime, nel rispetto della Legge sulla Privacy (Dlgs 196/2003) e del codice Deontologico degli Psicologi Italiani, e che saranno utilizzate esclusivamente per scopi di ricerca scientifica assieme a quelle di altri Volontari.

La ringrazio per la Sua cortese collaborazione.

Emanuele Magrin

Cerchi di ricordare le sue esperienze personali durante le attività di soccorso in l'Abruzzo nel 2009.

Provi ora a descrivere un episodio per lei significativo, durante il quale si è messo in relazione con altre persone.

Abbia cura di selezionare un solo episodio tra quelli che ricorda con chiarezza.

Per narrare l'accaduto, è importante che segua queste linee guida:

- a. Quando è accaduto l'episodio? *(es. durante la prima settimana, dopo un mese, a settembre, ecc.)*
- b. Con quali persone ha interagito? *(es. persone delle tendopoli, volontari, capicampo, responsabili, ecc.)*
- c. Cosa è accaduto esattamente? *(descrizione dell'episodio)*
- d. Che emozioni ha provato? *(es. rabbia, amorevolezza, calore, indignazione, paura, gioia, ecc.)*. Come mai?
- e. Come ha valutato le sue emozioni in rapporto al suo ruolo nell'emergenza? *(es. appropriate, inopportune, ecc)*
- f. Come ha reagito di fronte alle sue emozioni?

(queste indicazioni non sono da intendersi come ordine sequenziale da seguire nel racconto, ma solo come promemoria dei contenuti utili al fine della narrazione stessa)

## EPISODIO

*Per narrare l'accaduto, ricordi per cortesia di seguire le linee guida già menzionate, riportate qui per comodità*

- a. Quando è accaduto l'episodio? (es. durante la prima settimana, dopo un mese, a settembre, ecc.)*
  
- b. Con quali persone ha interagito? (es. persone delle tendopoli, volontari, capicampo, responsabili, ecc.)*
  
- c. Cosa è accaduto esattamente? (descrizione dell'episodio)*
  
- d. Che emozioni ha provato? (es. rabbia, amorevolezza, calore, indignazione, ecc.). Come mai?*
  
- e. Come ha valutato le sue emozioni in rapporto al suo ruolo nell'emergenza?*
  
- f. Come ha reagito di fronte alle sue emozioni?*

*Dopo aver riletto il Suo racconto, ed aver verificato di aver toccato i temi indicati nelle linee guida, risponda per cortesia a questo ultimo quesito.*

Questo episodio ha inciso sulla sua persona?  
Se no, perché? Se si, in che misura e in quale maniera?

#### **DATI PERSONALI**

Sesso

Età

Titolo di studio

Professione

Ruolo e attività svolta nel corso dell'emergenza Abruzzo 2009

Ruolo o specializzazione nel gruppo di volontariato

Precedenti esperienze di emergenza in protezione civile

## 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

### *Altre fonti*

<http://it.wikipedia.org/wiki/Soddisfazione>

[http://www.adnkronos.com/IGN/News/Esteri/Ucciso-Bin-Laden-gli-Usa-in-festa-Casa-Bianca-conferma-ce-suo-Dna-Obama-ora-il-mondo-e-piu-sicuro\\_311966395883.html](http://www.adnkronos.com/IGN/News/Esteri/Ucciso-Bin-Laden-gli-Usa-in-festa-Casa-Bianca-conferma-ce-suo-Dna-Obama-ora-il-mondo-e-piu-sicuro_311966395883.html)

[http://www.repubblica.it/esteri/2011/05/02/foto/ucciso\\_bin\\_laden\\_america\\_in\\_festa-15651762/4](http://www.repubblica.it/esteri/2011/05/02/foto/ucciso_bin_laden_america_in_festa-15651762/4)

<http://www.ispro.it>

Decreto del Presidente della Repubblica n° 194/2001, *Regolamento recante norme concernenti la partecipazione delle organizzazioni di volontariato nelle attività di protezione civile*

Legge 225/92, art.15



Legge 11/08/1991 Num. 266, *Legge-quadro sul volontariato*, in Gazzetta Ufficiale, 22 agosto, n. 196

Comunicato stampa n°1968 della Regione Veneto, 29 ottobre 2009

Dipartimento della protezione civile, sottosegretariato della Presidenza del Consiglio dei Ministri

Centro Nazionale Terremoti dell'Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia

Dipartimento della protezione civile, Presidenza del Consiglio dei Ministri della Repubblica Italiana

Struttura di Gestione Emergenza (SGE)

Registro della Funzione 4 (volontariato) del C.O.M. 4