



RELAZIONE FINALE DEL CORSO DI FORMAZIONE SETTEMBRE-DICEMBRE  
2005

**IL SOSTEGNO NELL'EMERGENZA:  
ASCOLTO E GESTIONE DEGLI EVENTI TRAUMATICI**

In collaborazione con 'Idea Solidale - Centro di Servizio per il  
Volontariato della Provincia di Torino'



Il corso di formazione “il sostegno nell'emergenza: ascolto e gestione degli eventi traumatici” nasce dall'impegno di 'Pompieri Senza Frontiere', associazione attenta a promuovere progetti e attività finalizzate al miglioramento delle più diverse realtà sociali in termini di solidarietà e sicurezza.

Il corso di formazione si poneva l'obiettivo di creare una rete di sostegno psicologico per la gestione dello stress e delle conseguenze traumatiche della professione, fornendo gli **strumenti base per il sostegno e l'aiuto psicologico, finalizzati alla prevenzione del disagio psicologico, all'accoglienza e al primo contatto.**

L'esigenza iniziale era quella di acquisire strumenti adeguati ad affrontare quelle situazioni di difficoltà psicologiche emergenti nell'ambito degli interventi dei vigili del fuoco. In altri termini, 'come aiutare il mio collega colpito da un intervento sul campo?', 'cosa fare?', 'cosa dire?', ma soprattutto 'come avvicinarlo?'

I partecipanti hanno manifestato un alto livello di sensibilità e una consapevolezza circa le sensazioni e le emozioni che accompagnano la professione del Vigile del Fuoco, Hanno dimostrato di saper cogliere i segnali di una impasse o il rischio di burn out di un collega, attraverso un ascolto empatico e attivo.

L'idea di creare uno spazio di ascolto per Vigili del Fuoco, Gestito dall'Associazione Pompieri Senza Frontiere è indice di una crescente attenzione al benessere psicologico degli operatori. L'operatore collega che dedica parte del proprio tempo ad ascoltare l'altro consente di intensificare le rete di relazioni interne ai gruppi e di migliorare le capacità comunicative dei singoli. Coloro che hanno seguito il corso si sono messi in gioco, mobilitando le proprie risorse e abilità relazionali, scoprendo i propri punti di forza e di debolezza, ma soprattutto sviluppando una migliore capacità di ascolto dell'altro. La relazione interpersonale è stata in questo modo riscoperta, come reale possibilità di incontro con l'altra persona e occasione di scambio non solo di contenuti, ma anche di sentimenti ed emozioni profonde e intense.

Il corso si è sviluppato lungo i seguenti filoni:

- la figura di chi ascolta: atteggiamenti, limiti, risorse, competenze;
- l'incontro con l'altro;
- il colloquio di sostegno per il collega in difficoltà;
- parole ed emozioni.

La metodologia utilizzata:

- principi di Analisi Transazionale;
- Comunicazione Non Verbale e Comunicazione Verbale;

Le tecniche utilizzate:

- lezioni frontali;
- dispense;
- giochi di ruolo;
- tecniche espressive;
- proiezione video;
- esercitazioni;
- test;
- gruppi di discussione.

I gruppi sono riusciti a delineare un proprio profilo definendo il proprio ruolo nello spazio di ascolto in termini di **OPERATORE-COLLEGA** che può offrire un **sostegno amicale al collega in difficoltà**.

Questo progetto non ha l'intenzione di porsi in antitesi con il sostegno psicologico vero e proprio o con il lavoro delle pubbliche strutture, bensì ha l'obiettivo di rappresentare l'elemento mediatore tra l'individuo e le diverse professionalità mediche, cioè come facilitatore. Molto spesso, coloro che svolgono attività di pubblica utilità e garantiscono la sicurezza dei cittadini, affrontano le circostanze tragiche della nostra realtà quotidiana e si trovano a vivere momenti di forte stress e dolore che possono sfociare in disagi psicologici più o meno evidenti. Talora le avvisaglie del disagio non vengono colte o manca la 'spinta' a rivolgersi ai professionisti. È a questo livello che l'operatore-collega si può collocare, come elemento di congiunzione che accompagna in un momento di crisi e offre un ascolto.

Le caratteristiche salienti dell'operatore-collega:

- offrire un sostegno emotivo;
- aiutare ad esplorare il problema e a valutare le diverse possibilità;

L'analisi delle aspettative iniziali ha consentito ai gruppi di elaborare delle definizioni di 'sostegno' ai colleghi:

*"Il sostegno è esserci con l'altro, con partecipazione, professionalità e responsabilità, nel momento giusto."* (definizione gr.I)

*"Il sostegno è relazionarsi con l'altro, con consapevolezza, delicatezza e serenità, al fine di alleviare la sofferenza dell'altro dandogli la possibilità di esprimere conflitti e stress."* (definizione gr.II)

Al termine del corso il gruppo ha ulteriormente elaborato i concetti sopra esposti e ha così definito il proprio intervento:

***"Il sostegno è ascoltare attivamente, con consapevolezza, partecipazione, serietà e delicatezza, dando all'altro la possibilità di esprimere il proprio disagio".***

Per i partecipanti il corso ha rappresentato la possibilità di: *imparare il sostegno come modo di relazionarsi, per esserci con l'altro, al momento giusto, con professionalità, consapevolezza e responsabilità, gestendo la relazione con serenità delicatezza ed empatia"*

### ***Il sostegno è ascoltare l'altro***

#### **I PRINCIPI DI BASE DEL SOSTEGNO AI COLLEGHI:**

- esplicitare la riservatezza;
- esplicitare il ruolo dell'operatore-collega, lo spazio di ascolto e l'obiettivo;
- inviare i colleghi conosciuti ad un altro operatore-collega;
- contestualizzare l'intervento: perché si fa, come si fa, quando e con chi;
- creare un archivio.