

Fabio Sbattella

Persone disperse: aspetti psicologici della ricerca

Il presente lavoro intende offrire alcuni strumenti per comprendere i comportamenti e le dinamiche emotive che caratterizzano i familiari delle persone disperse durante la fase di soccorso e ricerca. Vengono anche offerte alcune indicazioni operative utili ai team professionali per sviluppare delle azioni di sostegno psicologico specialistico e ai soccorritori per fornire supporto umanitario. Viene presentata, innanzitutto, la comprensione empatica dei vissuti legati all'assenza incerta, discutendo l'importanza, per la stabilità mentale, degli altri significativi. I comportamenti contraddittori sono descritti alla luce delle conoscenze sulle esperienze di lutto improvviso. Viene infine esaminato il ruolo della rete sociale, dei mass media e delle forze di soccorso.

Parole chiave: supporto psicologico, ricerca dispersi, emozioni, lutto, incertezza.

The paper aims at offering a range of tools to better understand the behavioural and emotional dynamics typically affecting missing people's relatives during the first phases of search and rescue. A few operational guidelines are further offered in order to develop targeted psychological support by teams of professionals and a supportive humanitarian approach by rescue teams. Initially the paper briefly analyses the importance of significant others for mental stability, highlighting the importance of empathic understanding of personal experiences in those instances where uncertainty with regards to the possible death of relatives or acquaintances is involved. Behaviours which appear to be inconsistent with the context of reference are then described in light of the academic knowledge developed in the field of sudden bereavement experiences. The paper is concluded by an analysis of the role of social networks, mass media and rescue teams.

Key words: psychological support, search for missing people, emotions, bereavement, uncertainty.

Obiettivo di questo contributo è facilitare la comprensione dei vissuti che accompagnano e sorreggono le azioni dei familiari e dei soccorritori durante le operazioni di ricerca di persone disperse. Intendiamo anche offrire indicazioni utili a regolare le relazioni tra soccorritori e familiari, da un lato facilitando l'intervento psicologico specialistico ad opera di professionisti psicologi e dall'altro sviluppando nelle squadre di ricerca le competenze e le sensibilità necessarie per realizzare un rispettoso supporto umanitario alle persone coinvolte.

Riassunto

Abstract

L'assenza incerta de "l'altro significativo"

Cosa accade dal punto di vista emotivo e cognitivo a chi fa l'esperienza di perdere e cercare una persona cara? Possiamo definire l'insieme dei vissuti che invadono le reti familiari come un'esperienza devastante di assenza incerta di un "altro significativo" (Sbattella, 2010).

Non è facile comprendere a fondo i vissuti di coloro che si trovano in questa condizione se non si riflette sull'importanza che ha, nella vita umana, la presenza (e dunque l'improvvisa assenza) degli altri e soprattutto di quelle persone che possiamo considerare "altri significativi".

La psicologia scientifica ha in molti modi dimostrato che l'esperienza esistenziale di ciascuno si fonda sulla presenza di altri significativi. G. Mead (2010), per esempio, parlava de "l'altro generalizzato" come di un elemento chiave per la costruzione del Sé.

La presenza di altri significativi costituisce un vincolo strutturale della vita psichica: è indispensabile alla mente umana. Senza il contatto fisico della madre alcuni neonati non sopravvivono; senza interlocutori anche gli adulti finiscono per parlare da soli; senza adeguate figure di accudimento i bambini vacillano emotivamente, mancando di una "base sicura" (Bowlby, 2000).

Nell'esperienza di ciascun essere umano, gli altri significativi sono sempre importantissimi. Per certi aspetti essi fungono da specchio (nel senso che attraverso sguardi e feedback aiutano la conoscenza e la consapevolezza di Sé). Per altri aspetti sono invece "riceventi", destinatari cioè delle azioni soggettive, degli investimenti affettivi ed emozionali, delle aspettative e dei desideri. A volte, nelle relazioni più strutturate, l'altro è un interlocutore così necessario da poter essere considerato una "spalla", un agente complementare, senza il quale il singolo non riesce a realizzare alcune azioni, perfino neppure a sviluppare alcuni ragionamenti.

Quanto la presenza fisica e attiva dell'altro significativo compenetri l'equilibrio psicologico e le capacità di adattamento di ogni singolo soggetto lo si può capire chiaramente nei casi in cui l'altro, improvvisamente e radicalmente cessa di essere accessibile. È nell'assenza che si evidenzia quanto il contatto con l'altro sia di vitale importanza. Il venir meno di un "altro significativo" provoca un terremoto emotivo, compromettendo spesso, nel breve o nel lungo periodo, anche le capacità di agire, pensare, ricordare. L'assenza improvvisa e incerta di una persona, dunque, deve essere innanzitutto riconosciuta come la frattura di una o più relazioni significative. Davanti a un ritorno mancato, allo smarrimento di una persona significativa attesa, la prima realtà ad essere interrogata e provocata è dunque l'insieme di relazioni, che legano il disperso a coloro che lo ritengono significativo per sé.

Una delle prime domande che emerge nella rete relazionale della persona dispersa è relativa all'intenzionalità del venir meno. L'altro è assente per sua scelta o perché è momentaneamente limitato nelle sue possibilità d'azione (ferito, prigioniero, incosciente)? In alcuni casi, le persone si allontanano volontariamente da casa o dai propri cari, nel tentativo di fuggire da una rete di relazioni in cui qualche "altro significativo" è vissuto come uno sguardo opprimente. Si tratta in questi casi di una comunicazione criptica: una fuga, un mes-

saggio di protesta, una richiesta di separazione o di aiuto. In questi casi, "l'altro significativo", dal punto di vista di chi si è sottratto alla relazione, è soprattutto uno "sguardo giudicante", presenza incombente che viene percepita come carica di aspettative critiche. È a questo sguardo che a volte, intenzionalmente, alcune persone desiderano sottrarsi, cercando di scomparire.

Nella dinamica della vergogna, per esempio, ben descritta da Anolli (2010), la persona in difficoltà teme per la propria immagine pubblica, paventando che il disvelamento di alcuni fallimenti e debolezze possa essere così inaccettabile nella relazione interpersonale da essere distruttivo. Il sottrarsi agli altri, in questi casi, è immaginato come un modo per sfuggire alla crisi insostenibile.

L'assenza dell'altro significativo, comunque, di per sé può destabilizzare la mente di chi attende, metterla in movimento, spingerla a cercare nuovi equilibri. Ciò può essere anche positivo ma più facilmente l'assenza improvvisa e incerta, lede e ferisce.

È il venire meno improvviso della presenza altrui che rappresenta una frattura. La dimensione repentina della separazione impedisce lo svolgersi di quel delicato processo che gli psicologi chiamano distacco e, come la prima parte del lutto (Sgarro, 2008), si gioca attraverso il recupero degli investimenti affettivi ed emotivi fatti sull'altro. Se una dipartita lenta è dolorosa (per esempio, a causa di una malattia grave, di una detenzione lunga e definitiva), una scomparsa improvvisa è descritta spesso come lacerante.

L'assenza che sperimentano familiari e soccorritori, all'interno di uno scenario di ricerca di una persona dispersa, è improvvisa, ma è caratterizzata anche da un ulteriore elemento: l'incertezza. L'assenza incerta ("Per quanto durerà? Da cosa è causata?") corrode (De Soir e Vermeiren, 2002).

Alla mancata presenza, si aggiunge la precarietà dell'ipotesi di un ricongiungimento. Tornerà l'altro significativo a farsi ancora "presenza"? Ogni processo psichico tende, in questi casi, a sospendersi e a oscillare. Lo scenario (ipotetico) di un ritorno induce gioia, ma anche rabbia e desiderio di scaricare sull'altro le colpe e le emozioni negative, sperimentate nell'assenza. Nella mente e nelle parole di chi vive un'assenza incerta tale scenario si alterna a quello pessimistico, di una separazione definitiva. Ad esso si associano (frequentemente ma non sempre) emozioni di tristezza e smarrimento, complicate dal senso di colpa legato alle emozioni negative sperimentate spesso solo cinque minuti prima. Anche i soccorritori, spesso inizialmente estranei alla rete di relazioni più intime, possono essere coinvolti in queste dinamiche emotive, condividendo ansia e tristezza, aggressività e sensi di colpa.

Silenzio e proiezione

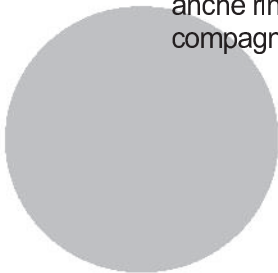
Uno dei problemi più difficili da affrontare, nel caso di assenza improvvisa e incerta, è la rottura della reciprocità comunicativa. L'assente è, ovviamente, un grande e misterioso silenzio. Come interpretare il silenzio? Che tipo di messaggio porta con sé? Basterebbe una lettera, un biglietto, un sms, una mail per rompere il silenzio e creare una presenza almeno virtuale. Il silenzio dell'

assente (improvviso e imprevisto) diviene così uno spazio proiettivo, uno schermo bianco sul quale vengono scaricate tutte le immagini che percuotono la mente di chi interroga il silenzio. Cosa sarà successo? Perché l'altro significativo tace? Forse è arrabbiato? Forse vuole lanciare un messaggio, provocare o accusare qualcuno? Forse è stato bloccato da uno dei molti orchi che i mass media propongono ogni sera nei notiziari? Le ipotesi si accavallano e ogni persona inizia a confrontarsi con ciò che la sua mente riesce a immaginare, sostanzialmente con ciò che teme (profondamente e radicalmente) di più.

I meccanismi proiettivi sono dunque, in questi casi, nello stesso tempo inevitabili, utili e potenzialmente distruttivi. Sono inevitabili perché, in assenza di segnali altrui, ogni dialogo si fa monologo e tocca ai singoli porsi domande e risposte, cercando di dare senso e di ragionare sui modi, i motivi e le direzioni che hanno disperso l'altro significativo. L'immaginario colma l'assenza silente e incerta utilizzando contenuti diversi. In parte è utilizzata l'esperienza pregressa. Facendo appello al passato, alle letture, alle narrazioni, molti ipotizzano: "Sarà accaduto come nel caso di Tizio, o in quello di Caio"; "Sarà accaduto ciò che spesso accade a quelli della sua età, della sua corporatura, della sua inesperienza...". In parte, l'immaginario si nutre dei timori e delle paure ancestrali, condensati in alcune figure paradigmatiche. Il fulmine, l'infarto, l'orco, la belva, il pirata della strada, lo straniero, l'alieno, il folle, il nemico, l'altro legame affettivo... Molti scenari si affacciano alla mente, pronti a riempire il vuoto del silenzio altrui.

L'immaginazione, peraltro, funge da anticipazione percettiva per guidare il ritrovamento delle persone disperse. Ha raccontato un soccorritore: "Battevo il bosco guardando non solo a terra. Guardavo anche tra i rami, sicuro di scorgere, prima o poi, un paio di scarpe, penzolanti a mezz'altezza. Temevo davvero che avesse deciso di togliersi la vita e in un bosco mi sembrava che appendersi a un ramo fosse l'unico modo plausibile". Nelle ricerche, le ipotesi si fanno a volte, negativamente, fantasmi, ombre concrete di paure profonde. Non rari sono i fenomeni allucinatori e gli abbagli, spiegabili, almeno in parte, come frutto delle risorse immaginative schierate nell'azione di ricerca.

Non va trascurato il fatto che, in assenza di parole, informazioni o dati inequivocabili, il vortice immaginativo può tradursi in ruminazione. È questo un fenomeno delicato e potenzialmente patogeno, che si manifesta attraverso l'inarrestabile riesame interno delle molte possibilità ed ipotesi. Nella ruminazione il soggetto spesso si perde, ripetendo senza sosta spezzoni di ragionamenti, domande insolubili, e riproponendo dubbi improduttivi. Si tratta spesso di strategie di pensiero già presenti in chi fa esperienza di un'assenza improvvisa e incerta, ma che possono anche essere sollecitati dalle condizioni di particolare vulnerabilità e confusione che si possono creare in contesti emergenziali. Lo stile di vicinanza e le modalità di dialogo dei soccorritori possono anche rinforzare o indurre questi fenomeni, soprattutto se la ricerca non è accompagnata dalla consulenza di professionisti psicologi.



La perdita del mondo certo

Esperire l'assenza improvvisa e incerta non comporta solo un'esperienza di frattura comunicativa e di immaginazione proiettiva. La scomparsa imprevista porta con sé due nuove intuizioni potenzialmente destabilizzanti. Innanzitutto, l'altro significativo si rivela come soggetto che non era completamente prevedibile ("Sebbene tornasse da anni sempre alla stessa ora per la stessa strada, stavolta l'abbiamo perduto...") né controllabile ("Nonostante il telefonino, nonostante io l'abbia educato ad avvisare, a non dare confidenza a nessuno..."). In alcuni casi, l'altro significativo si scopre come in parte non conosciuto. La semplice assenza imprevista dell'altro è sufficiente a dichiarare l'impossibilità di prevedere, controllare, conoscere il comportamento altrui. Le domande poste dai soccorritori, poi, spesso evidenziano questi aspetti. "Come è possibile che lei non conosca il cognome dei compagni di suo figlio? Cosa facevano con loro? Cosa pensava di loro? Cosa desiderava intimamente?". Si tratta di domande legittime e utili per orientare l'azione delle squadre di ricerca e soccorso. Sono anche domande che a volte lasciano le persone sgomento, confuse, consapevoli della superficialità delle abitudini e consce del mare di aspetti impliciti che spesso le legano e le separano dalle persone più significative. Alcune domande possono poi risuonare per anni, anche a ricerca conclusa, poiché indirettamente insinuano dubbi, sospetti e dilemmi irrisolvibili.

L'assenza improvvisa e incerta può anche essere occasione di altre scoperte sconcertanti. Il mondo, il proprio quartiere, la propria comunità, si rivelano come non prevedibili fino in fondo, non controllabili, in parte non conosciuti. "Non sapevo che i ragazzi si trovassero in quel vicolo, non sapevo neppure che esistesse, pur abitando qui da molti anni". "Non credevo ci fossero così tante persone disposte ad aiutarci nelle ricerche". "Credevo che certe cose accadesero solo in televisione all'estero, comunque non in casa mia...".

Insieme alla rappresentazione dell'altro significativo e del mondo rischia poi di vacillare anche la rappresentazione di sé. Emergono dubbi sulla propria capacità di valutare i rischi, di controllare, di educare, di persuadere, di proteggere, di valutare, di capire. Può di conseguenza vacillare il sistema cognitivo, con ripercussioni lievi o gravi sulla capacità di recuperare ricordi, portare a termine ragionamenti, calcolare tempi e distanze, orientarsi nel tempo e nello spazio. Può anche vacillare la rappresentazione sociale di sé (con l'emergere di emozioni sociali quali senso di colpa e vergogna) e il sistema dei valori personali. I dubbi dunque si estendono, fino a porre in crisi la visione del mondo, la fiducia di base negli altri, in se stessi, nella propria efficacia personale e perfino nella capacità di percepire la realtà.

In sintesi, dunque, il manifestarsi di un'assenza improvvisa e incerta può aprire spazi di forte difficoltà psicologica, tanto più dolorosi quanto più è intrecciata alla necessità di rimanere lucidi, attivi, informativi e coscienti, per reggere il tempo dell'attesa e facilitare le ricerche.

L'assenza si riempie di altre presenze (parenti, soccorritori, spettatori...)

Un aspetto peculiare degli scenari di ricerca e soccorso dei dispersi è l'irrompere sulla scena, spesso inevitabile, di gruppi di persone folte e diversificate. Arrivano in gruppo i soccorritori, le unità tecniche di soccorso, i vigili del fuoco o i sommozzatori, i sanitari e i conduttori di cani da ricerca. Arrivano le forze dell'ordine e le autorità. Arrivano anche amici e parenti, vicini e lontani, veri e falsi, graditi e non graditi. Arrivano anche i curiosi, i nullafacenti affetti da voyeurismo, gli sciacalli. Arrivano anche i mass media, con le loro risorse utili alla ricerca, ma anche con la loro intrusività e il loro strutturale bisogno di spettacolarizzare il dolore.

Oltre alla complessità organizzativa e comunicativa che queste presenze comportano, ci preme qui sottolineare come ciascuna di esse porti con sé le sue proiezioni immaginarie, i suoi fantasmi, le sue esperienze e i suoi timori.

L'irrompere sulla scena di un pubblico sempre più vasto opera gradualmente una trasformazione delle dinamiche emotive e relazionali. Ciò che abbiamo descritto come uno spazio proiettivo nelle righe precedenti assume le forme di un'indagine collettiva, dove molte menti, in modo intrecciato, formulano congetture, operano proiezioni, rincorrono fantasmi e si confrontano con le proprie emozioni. Lo scenario assume così i contorni di un dramma collettivo con una dinamica propria, rispetto alla quale la cerchia più ristretta dei familiari rischia a volte di essere travolta e marginalizzata.

Le tracce e gli indizi, che dovrebbero essere utili per comprendere l'assenza e prefigurare un percorso di ritrovamento, si gonfiano e confondono, fino ad assumere la forma di pettegolezzi mostruosi. Il rischio forte è che partano anche voci incontrollate, interpretazioni deliranti, letture fondate puramente su pregiudizi e distorsioni dei dati. Fantasmi e allucinazioni possono così dilagare fino a sfiorare il delirio collettivo. Una dinamica sociale a cui abbiamo assistito molte volte in Italia e che è stata ben descritta nella ricostruzione puntuale della scomparsa e del ritrovamento del piccolo Alfredo Rampi, a Vermicino (Gamba, 2007).

Un altro fenomeno particolarmente importante, nei contesti di ricerca delle persone disperse, è quello della deformazione temporale. Il tempo rappresenta una variabile chiave per le operazioni di ricerca. Molte azioni di recupero e salvataggio possono risultare efficaci se l'assente è ferito o bloccato in ambienti ostili ed è ritrovato entro un arco limitato di ore. Anche nell'ipotesi di allontanamento intenzionale e di rapimento, con il trascorrere del tempo aumenta lo spazio che può essere percorso per fuggire lontano. Dal punto di vista dei familiari, il tempo scorre con modalità spesso diverse rispetto ai soccorritori (Boscolo e Bertrando, 1993). Per questi ultimi, valgono i ritmi dei tempi di lavoro, dei protocolli di attivazione e dell'esperienza di soccorso.

Per i familiari, l'assenza incerta porta con sé la nascita dell'attesa senza confini. Il tempo si fa sospeso e indistinto, con uno smarrimento graduale della percezione dello scorrere delle ore, uno sconvolgimento dei ritmi veglia e sonno, un disorientamento riguardo ai giorni della settimana. Il tempo psicologico tende a farsi sospeso, perché le attività quotidiane, i ritmi, gli impegni, i progetti, sono tutti sospesi davanti alla priorità del ritorno dell'assente. Il presen-

te si fa dunque eterno, il futuro viene rinviato all'orizzonte del ritrovamento. Anche il passato si fa più pregnante. L'interrogazione sulla sequenza degli eventi che hanno preceduto la scomparsa focalizza buona parte delle energie sul passato recente e lontano. Vengono così progressivamente esplorati i ricordi delle ore, dei giorni, delle settimane che hanno preceduto la scomparsa, a volte scoprendo vuoti di memoria e altre volte fissando particolari dolorosi.

Come ultimo aspetto utile alla comprensione dei vissuti emotivi dei familiari, vogliamo portare l'attenzione sulla complessità dell'impatto che un'assenza incerta può avere sulla rete relazionale. Ogni sistema familiare, infatti, è costituito da alcune persone e dall'insieme delle relazioni che le tengono unite. L'assenza di un membro della famiglia crea uno squarcio nella rete relazionale, che si evidenzia a molti livelli. Innanzitutto, molte sono le persone che soffrono per la frattura relazionale. In secondo luogo, le relazioni tra i familiari rimasti devono ridefinirsi, per supplire ai ruoli che erano svolti da chi è assente. Ciò significa che le ripercussioni di un'improvvisa assenza sono molte e si riverberano su più livelli. Tutti i membri di un sistema familiare, anche quelli più in ombra o apparentemente meno sofferenti nell'immediato, dovranno fare i conti con i cambiamenti negli equilibri familiari che un'improvvisa assenza incerta comporta.

La ricerca finita

Uno dei momenti più delicati delle operazioni di ricerca delle persone disperse è la conclusione delle attività. Ciò può accadere per tre motivi, che brevemente discuteremo: il ritrovamento della persona, il ritrovamento della salma, la dichiarazione di scomparsa. Nel primo caso l'assente passa da disperso a ritrovato, nel secondo da disperso a perduto per sempre, nel terzo da disperso a scomparso.

La prima situazione rappresenta l'esito positivo della vicenda. Il disperso ritorna, ferito o liberato, soccorso o persuaso a farsi vivo. Per i soccorritori e per il pubblico questo è per molti aspetti l'atto finale della vicenda. Non così è per la mente di chi è stato emotivamente coinvolto dagli eventi. Per loro, è necessario ancora chiarire e condividere i motivi della scomparsa, sia essa dovuta a cause intenzionali o accidentali. Ci sono da valutare gli errori e i ragionamenti fatti, nonché condividere le esperienze e le emozioni vissute separatamente. La rilettura approfondita degli eventi può portare utili apprendimenti e cambiamenti relazionali, ma richiede spesso coraggio e lucidità. Per alcuni aspetti, dunque, questo può essere anche un momento di miglioramento delle relazioni familiari, se ben facilitato. Se non seguito adeguatamente, può invece trasformarsi in un momento di riemersione delle angosce irrisolte, sollevate dalla fase di ricerca. Informazioni scoperte, valutazioni erranee, nuove consapevolezza possano aumentare la conflittualità interna, l'attribuzione di colpe, l'ansia.

Diverso è il caso della chiusura delle ricerche a causa del ritrovamento della salma della persona perduta. L'assente diventa così perduto per sempre. È la conferma dei peggiori fantasmi di morte. Si apre un tempo di dolore intenso, complicato dai particolari della vicenda, spesso sottolineati da rilevazioni

d'interesse medico-legale. Si tratta però anche di un'occasione per cessare il tempo sospeso, l'angoscia dell'incertezza. Può avere inizio il difficile e doloroso percorso del lutto. Si tratterà, in questa fase, di porre le basi per il complesso processo di riequilibrio personale e familiare che dovrà includere l'esperienza dell'assenza come esperienza irreversibile del nucleo familiare.

La vicenda più complessa psicologicamente è invece quella rappresentata dalla terza situazione: quella della conclusione delle ricerche senza alcun ritrovamento. In questa condizione, l'assente passa dalla condizione di disperso a scomparso. È il termine della possibilità di scrivere un finale alla vicenda aperta, il termine della possibilità di dare risposte, almeno parziali, ai molti dubbi e alle immaginazioni sviluppate nella fase di ricerca. La rinuncia alla ricerca porta con sé il congelamento del tempo e delle posizioni. Quando possibile, i familiari tendono ad accettare in tempi differenziati il termine della ricerca. Concretamente, spesso e a lungo rimangono attivi e propositivi, cercando di rilanciare gli sforzi. Soprattutto rimangono vigili mentalmente, mantenendo aperto il campo cognitivo che richiede un finale sensato agli eventi. Si apre così un tempo potenzialmente senza fine, all'interno del quale può registrarsi una continua alternanza tra speranza e angoscia, fenomeni allucinatori e profondi scoramenti. Emerge, tipicamente, anche il bisogno radicale di un corpo tangibile, di una traccia definitiva, che possa rappresentare il segno di una perdita definitiva (Pezzullo, 2009).

Il ruolo dei soccorritori e degli specialisti in psicologia

Quale ruolo possono avere, in questo contesto, i soccorritori attivati per le ricerche? In buona parte a loro è chiesto di fare bene soprattutto ciò che sono preparati a fare: investire energie organizzative, tecniche, motorie e mentali per seguire le tracce dei dispersi ed esplorare i luoghi in cui potrebbe trovarsi l'assente. Già la presenza fisica di persone disposte a rendersi utili costituisce un importante sostegno per i familiari delle persone disperse. La presenza attiva costituisce una testimonianza di solidarietà che concretizza la speranza che esista ancora un mondo attivo e generoso, nonostante la sofferenza critica. Mettersi al servizio della macchina dei soccorsi significa dunque, primariamente, rispondere alle richieste dei familiari, senza pretendere che siano loro a rispondere alle logiche e alle necessità delle organizzazioni accorse in aiuto.

In secondo luogo, a tutto il sistema di soccorso è chiesto di mantenere alta la propria sensibilità umana, cercando di comprendere e rispettare la complessità delle dinamiche emotive sopra descritte. Utilizzando tutta l'intelligenza emotiva di cui si dispone, è necessario chiedersi continuamente: come sta l'altro, cosa pensa, capisce, desidera?

Contraddizioni comportamentali, eccessi emotivi, pudori e incertezze fanno tutti parte della tempesta emotiva che si abbatte sui nuclei familiari delle persone disperse.

Non tocca ai soccorritori giudicare, in quei frangenti, l'adeguatezza o l'efficacia del comportamento altrui. E tanto meno discutere i variegati modi con cui le persone interpretano nella vita il loro ruolo di genitore, figlio, coniuge,

cittadino di un mondo pieno di rischi. Una buona preparazione alla tolleranza, accompagnata da discrezione, tatto, buona educazione e sensibilità empatica possono aiutare a evitare comportamenti inopportuni che solleverebbero solo irritazione e ulteriore e inutile dolore nei familiari.

Supporto umanitario significa dunque innanzitutto rispetto della dignità e delle peculiarità dell'altro. Significa anche rinuncia all'intrusività curiosa, al pettegolezzo postumo, alla narrazione di ciò che si è appreso entrando nella privacy altrui.

Per evitare il sovraccarico emotivo e ulteriori stress, limitato deve essere anche il numero delle persone che interagiscono direttamente con i familiari: la presenza di un responsabile delle operazioni di soccorso che garantisca continuità di rapporti può essere sufficiente per raccogliere le informazioni necessarie alla ricerca. Egli dovrà limitarsi alle domande veramente utili alle ricerche, motivandole e spiegando le ipotesi che le giustificano. Come abbiamo visto, ogni domanda può aprire, in persone emotivamente provate, dei campi cognitivi complessi, che rilanciano associazioni mentali ampie e imprevedibili. Un tempo adeguato per meditare sulle risposte e recuperare le informazioni è sempre preferibile a una raffica di domande che si accavallano.

Rimanendo vicino ai familiari potrà essere utile anche contribuire all'orientamento delle persone all'interno delle operazioni di soccorso, illustrando le procedure e i tempi che le organizzazioni di soccorso sono abituate a realizzare in modo semiautomatico. L'accesso a informazioni certe (quando ci sono realmente) e la chiarezza su ciò che non si conosce costituiscono un elemento chiave per mantenere in funzione le capacità di analisi del reale nelle persone sotto stress. Ovviamente, il silenzio andrà sempre preferito alla narrazione non richiesta delle proprie precedenti esperienze di ricerca.

Altamente consigliabile è poi, in ogni contesto di ricerca di persone disperse, l'attivazione di team di psicologi specializzati. Una presenza specialistica è indispensabile ovunque siano presenti persone strutturalmente vulnerabili, quali bambini e adolescenti, ma deve essere considerata una risorsa essenziale in ogni caso. Le dinamiche emotive, cognitive e relazionali che si accavallano nei tempi convulsi della ricerca sono sempre estremamente impegnative, anche se non necessariamente traumatiche. La presenza di specialisti in psicologia potrà accompagnare e sostenere i processi di elaborazione degli eventi, facilitando sia le operazioni di soccorso che la ricomposizione degli equilibri personali e relazionali una volta superati i momenti più critici.

Al team di psicologi specializzati sono riservati alcuni compiti tecnici: proteggere i familiari dalla disorganizzazione emotiva e dalla dissonanza cognitiva; moderare il contagio emotivo comunitario; filtrare le domande di interesse; scandire il tempo; supplire eventualmente l'assente se aveva ruoli di tutela verso i minori; sostenere le transizioni.

Il rischio di disorganizzazione emotiva, in contesti di emergenza, è ben conosciuto (Sbattella, 2009). Lo stress elevato e prolungato e i fantasmi angoscianti sollevati dall'assenza mettono a dura prova le difese psichiche degli individui. Una presenza professionale attenta può avvertire i segni di un cedimento o salto di livello delle difese psichiche. Può graduare l'afflusso di ele-

menti stressanti e normalizzare i comportamenti di dolore, connotandoli come reazioni prevedibili in condizioni critiche.

Fenomeni legati a esperienze di dissonanza cognitiva (Festinger, 2001) sono spesso presenti in questi contesti. Le indagini sollevano dubbi e portano informazioni inattese, obbligando i soggetti esposti a confrontarsi profondamente con i propri assetti cognitivi e le proprie assunzioni di base. Anche per quest'aspetto può essere utile l'esperienza di chi conosce le sequenze classiche dell'evolversi della dissonanza.

Sui rischi di contagio emotivo comunitario qualcosa si è detto nelle righe precedenti: gli aggregati di persone che vanno via via riunendosi attorno alla sfida posta dalla ricerca devono essere gestiti ponendo attenzione per lo meno alle dinamiche emotive che percorrono i gruppi. Momenti di entusiasmo e scoramento si alternano velocemente e possono anche rapidamente virare verso dinamiche aggressive. Può dunque essere utile anche realizzare momenti di confronto con i soccorritori al termine delle operazioni, o veri e propri debriefing (qualora sia stato possibile partecipare anche ai momenti di briefing) (De Soir, 2002).

Rispetto all'azione di filtro sulle domande di innesco, è necessario che gli specialisti abbiano avuto modo di sviluppare preventivamente un buon affiatamento con le forze dell'ordine preposte alle indagini e/o con i coordinatori delle ricerche a cui viene affidato il compito di raccogliere informazioni utili. Le domande finalizzate a rendere efficace l'azione di soccorso, come abbiamo visto, possono innescare involontariamente sequenze emotive significative. Affinché le domande siano utili, evitando di indurre nei soggetti sotto stress confusione cognitiva e reazioni emotive che poi ostacolano le operazioni, è necessario conoscere bene le esigenze e le ipotesi degli specialisti della ricerca. È necessario anche allo stesso tempo aver compreso, almeno per sommi capi, il funzionamento adattativo del nucleo familiare. In questo senso, lo psicologo può offrire un contributo di mediazione, facilitando la comunicazione tra esigenze proprie della macchina dei soccorsi e funzionamento mentale dei soggetti coinvolti.

Infine, il ruolo degli specialisti può essere significativo nei vari momenti di svolta: quello della comunicazione di *bad news* (Tettamanzi e Sbattella, 2007), quello della ricalibratura del sistema delle relazioni nella fase di elaborazione del lutto o anche quello di rielaborazione del periodo di assenza. Si tratta in tutti i casi di delicati momenti di passaggio, all'interno dei quali le informazioni e le esperienze condivise e non condivise devono essere rielaborate. Non tutto il lavoro di assorbimento delle nuove informazioni e di rilettura degli eventi può avvenire nel contesto concitato dell'emergenza in atto o appena conclusa. Il tempo del lutto o della sedimentazione delle esperienze è sempre lungo e diverso da soggetto a soggetto e non ha senso forzare i tempi. Una presenza professionale nei momenti critici, tuttavia, rende credibile la possibilità di portare a parola le emozioni, la necessità di ripensare le azioni, l'opportunità di lasciarsi aiutare con calma, anche in un secondo tempo.

In sintesi, garantire attenzione psicologica professionale alle persone turbate da eventi drammatici (come l'assenza incerta di un altro significativo) serve a ricordare a tutti che la mente umana può e deve essere sempre protetta

e arricchita. Essa costituisce infatti una risorsa cruciale, sia per affrontare le crisi che per realizzare un benessere condiviso.

Bibliografia

- Anolli L. (2010), *La vergogna*, Il Mulino, Bologna.
- Boscolo L. e Bertrando P. (1993), *I tempi del tempo*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Bowlby J. (2000), *Attaccamento e perdita*, Bollati Boringhieri, Torino.
- De Soir E. e Vermeiren E. (Eds.) (2002), *Les debriefings psychologiques en question*, Garant, Apeldorn.
- Festinger L. (2001), *Teoria della dissonanza cognitiva*, Franco Angeli, Milano.
- Gamba M. (2007), *Vermicino. L'Italia nel pozzo*, Sperling & Kupfer, Milano.
- Mead G.H. (2010), *Mente, sé e società*, Giunti, Firenze
- Pezzullo L. (2009), *Il ruolo della psicologia in relazione al tema delle "persone scomparse"*, relazione al convegno "La città scomparsa", Belluno, 10 ottobre 2009.
- Sbattella F. (2009), *Manuale di psicologia dell'emergenza*, Franco Angeli, Milano.
- Sbattella F. (2010), *Il sostegno psicologico ai familiari delle persone disperse*, relazione al convegno di Protezione Civile, Busto Arsizio, 6 novembre 2010.
- Sgarro M. (2008), *Il lutto in psicologia clinica e psicoterapia*, Centro Scientifico Editore, Torino.
- Tettamanzi M. e Sbattella F. (2007), *La gestione della morte improvvisa e del lutto: comunicazione e supporto*. In Trabucco e Buonocore (a cura di), *Pronto soccorso triage. Accoglienza, assicurazione, cura, aspettative, vissuti psicologici, bisogni*, Edizioni Libreria Cortina, Verona.

Fabio Sbattella, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano.

