



# PRIMO SOCCORSO PSICOLOGICO

MANUALE DA CAMPO



[www.psicologiperipopolilazio.it](http://www.psicologiperipopolilazio.it)

# PRIMO SOCCORSO PSICOLOGICO

Il primo soccorso psicologico (PSP) rappresenta una risposta umana e di sostegno a un altro essere umano che sta soffrendo e che potrebbe aver bisogno di aiuto. È rivolto sia alle vittime dirette che indirette. Chiunque può essere addestrato al primo soccorso psicologico, trattandosi di un primo intervento di supporto e non di un intervento professionale sulla psiche della vittima. In caso di incidente aereo è previsto un piano di emergenza aeroportuale nel quale più enti vengono interessati, tra cui la società di navigazione aerea coinvolta nell'evento. Questa mette a disposizione personale in turno e volontario per gestire l'emergenza o dell'Handler che assiste il vettore nello scalo interessato.

Gli Psicologi per i Popoli Lazio, in quanto esperti di psicologia dell'emergenza, hanno ideato un "Manuale da campo" per supportare volontari e professionisti nell'assistere al meglio le vittime di incidenti aerei e i loro familiari, in linea con quanto previsto dalla normativa vigente (Circolare ENAC GEN-05A) e con le best practice internazionali.



L'obiettivo principale è dare un aiuto pratico per sostenere e preservare l'equilibrio psichico delle vittime, dei familiari e dei volontari stessi, messo a rischio da un evento dannoso come un incidente aereo.

Siamo consapevoli che ogni emergenza è unica e non prevedibile in tutto, ma un incidente aereo ha delle connotazioni talmente specifiche che si è ritenuto possibile trattarlo come un evento specifico.

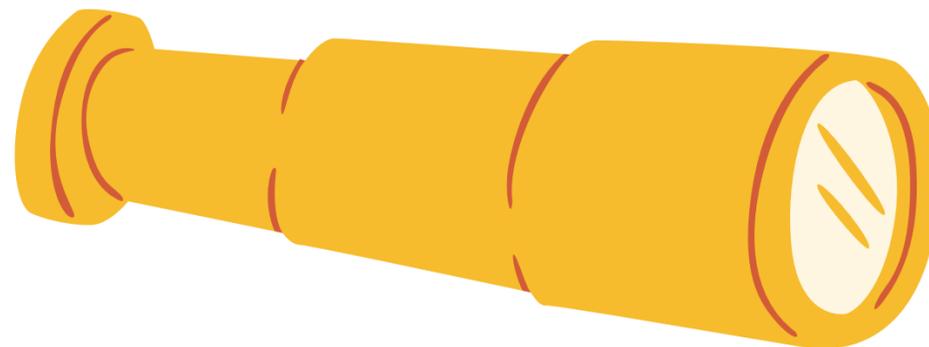


# PRINCIPI DI AZIONE DEL PSP: OSSERVARE, ASCOLTARE E METTERE IN CONTATTO

I tre principi di azione di base del PSP sono osservare, ascoltare e mettere in contatto ( LOOK-LISTEN-LINK). Questi principi aiutano ad inquadrare la situazione di crisi e ad affrontarla in condizioni di sicurezza, avvicinare le persone colpite comprendendone i bisogni e mettendole in contatto con gli aiuti concreti e con le informazioni.

## OSSERVARE- LOOK

- Verificare le condizioni di sicurezza.
- Verificare se vi siano persone con evidenti e urgenti bisogni di base.
- Verificare se vi siano persone con reazioni di grave disagio (estremamente sconvolte, incapaci di muoversi da sole, che non rispondono agli altri o in stato di shock).



# ASCOLTARE- LISTEN

È necessario imparare ad ascoltare con i propri Occhi dedicando alle persone la più totale attenzione, Orecchie ascoltando veramente le loro preoccupazioni, Cuore curandosi di loro e mostrando rispetto.

- Avvicinare le persone che potrebbero aver bisogno di aiuto.
- Informarsi sui bisogni e sulle preoccupazioni delle persone.
- Ascoltare le persone, aiutarle a stare calme, mantenere la loro privacy.



# METTERE IN CONTATTO- LINK

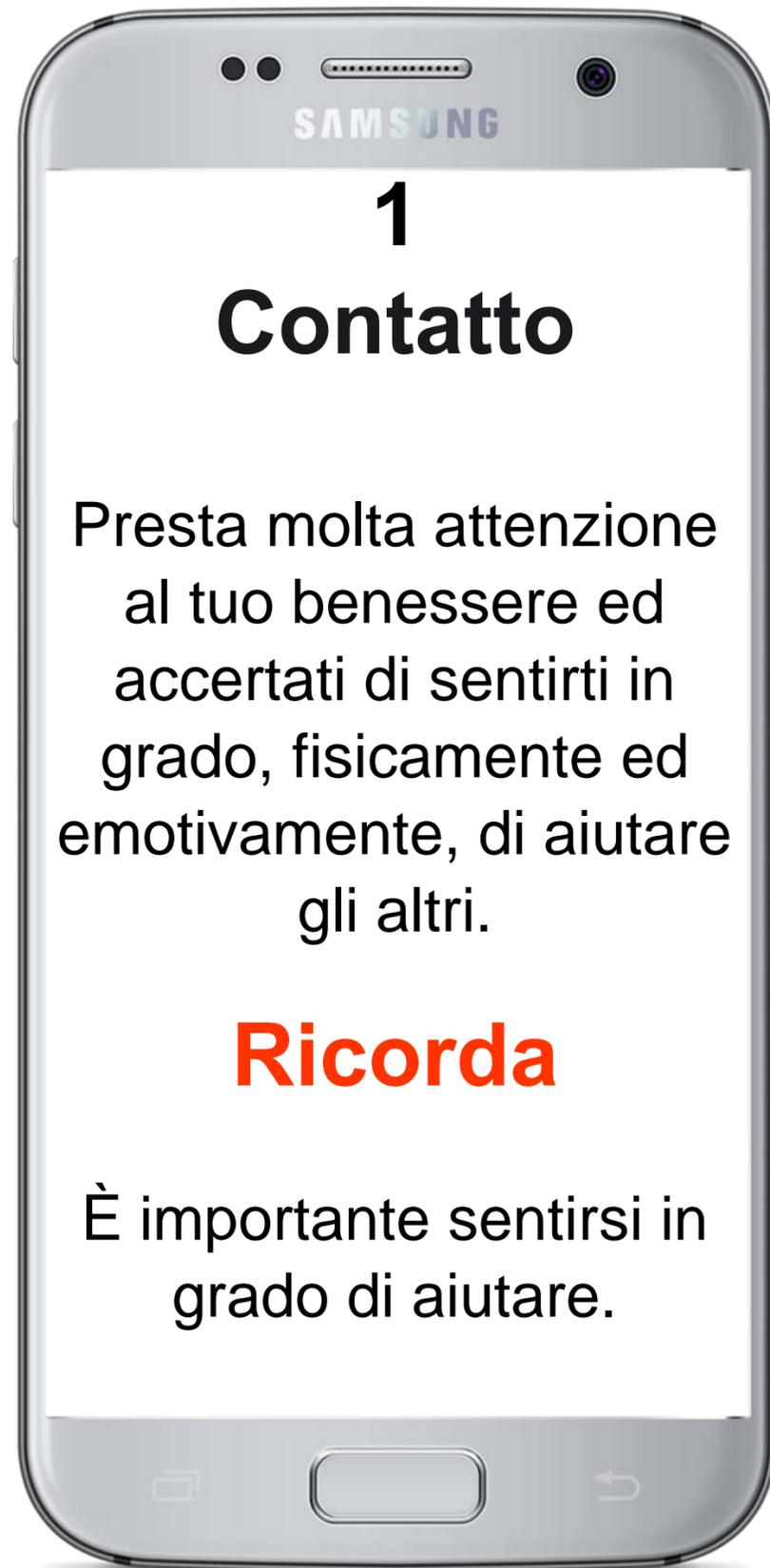
- Aiutare le persone a soddisfare i loro bisogni di base e ad accedere ai servizi.
- Aiutare le persone ad affrontare i problemi.
- Dare informazioni.
- Mettere le persone in contatto con i loro cari e con il supporto sociale.



# FASI DELL'INTERVENTO

1. CONTATTO
2. RECUPERO INFORMAZIONI DALLA SALA CRISI
3. OSSERVAZIONE
4. RELAZIONE ASCOLTO
5. CHIUSURA E RIFLESSIONE





- Prendi una decisione onesta sul fatto di essere pronto ad aiutare in questa specifica situazione d'emergenza e in questo particolare momento.
- Se non te la senti, non ti forzare. Nessuno ti criticherà o giudicherà. Un buon volontario capisce quando non è il caso di intervenire.
- Ascolta cosa stai provando.
- Chiediti se hai problem fisici, familiari o personali che possono ostacolare il tuo contributo alla situazione.
- Ti è già capitato di affrontare una situazione simile?



# Se decidi di intervenire

- Cerca un abbigliamento con il quale ti senti a tuo agio, ma che dimostri rispetto verso gli altri, che sia comodo, non troppo sportivo o troppo elegante. Ricordati di non essere troppo scoperto (es. no canottiere, pancia scoperta o pantaloncini).
- Fai una lista delle cose che possono servirti (es. fazzoletti, eventuali medicine, etc.).
- Non dimenticare il tesserino aziendale ed aeroportuale.
- Chiediti quali cose puoi portare con te per mettere le persone a proprio agio (caramelle, quaderni e colori, giochi per i bambini).
- Ricorda di non portare una borsa troppo grande che possa risultare scomoda per te.
- Chiedi informazioni al telefono su dove recarti e su dove è posizionata la Sala Crisi.



## 2

# Recupero informazioni dalla Sala crisi

Tra i principali compiti del PFA c'è aiutare le persone ad ottenere informazioni certe, quindi informati sui servizi già attivati e cerca di ottenere informazioni sicure.

## Ricorda

Non dare informazione ai mass media, ci sono Enti che se ne occupano. È tuo compito mantenere la privacy delle persone.

## Informati sulla situazione

- Cosa è successo? Dove?
- Quante persone sono coinvolte?
- Il volo che tipo di passeggeri ha a bordo?
- Ci sono bambini e/o disabili?
- Quali sono le notizie già verificate?

## Informati sui soccorsi

- In questo momento quali soccorsi sono presenti sul posto?
- Quale personale è stato attivato?
- Chi coordina i soccorsi? (Se possibile richiedi una mappa e i numeri di telefono utili).
- I colleghi del Peer Support sono già stati attivati per i colleghi del Crew?
- Chi provvede ai bisogni primari come assistenza medica di emergenza, cibo, acqua, sistemazioni?
- È previsto un defusing?



## Informati sulle vittime

- Ci sono vittime? I familiari sono già stati informati?
- Si hanno notizie sulle persone ricoverate? C'è una lista?
- Dove e come le persone possono accedere ai servizi (assistenza medica, cibo, ecc.)?
- Chi si occupa di rintracciare i familiari? Chi altro presta aiuto?
- In che postazione mi devo recare (Sala familiari, Sala illesi, Sala Crew, ecc.)?



# 3

## Osservazione



### Ricorda

Le indicazioni che vengono date non sono una check-list. Non devono far perdere di vista la relazione. La capacità di osservare deve essere sempre attivata. Es: Non chiedete se vuole acqua ad una persona che arriva con una bottiglietta in mano!

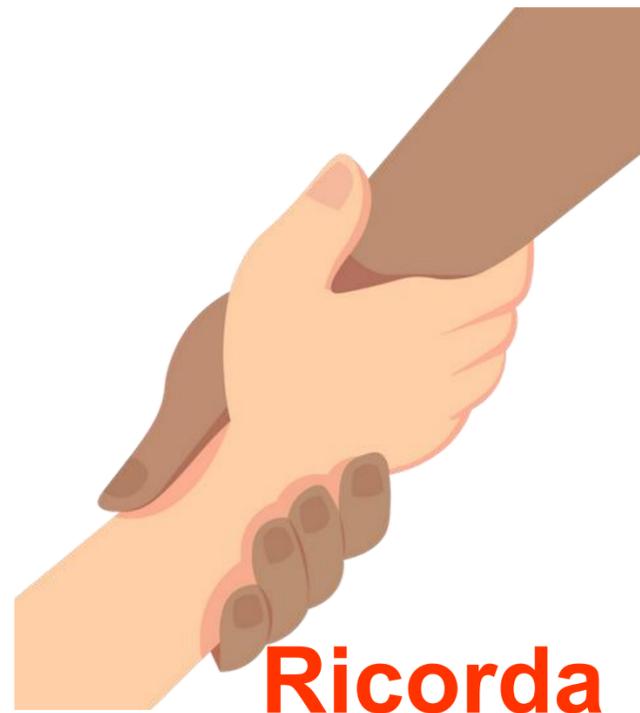
## Arrivo in postazione

- Osserva prima di agire
- Determina quanti e quali sono gli interventi prioritari
- Prendi consapevolezza dei bisogni primari delle persone coinvolte
- Osserva se vi siano persone con evidenti e urgenti bisogni di base non ancora soddisfatti (es. acqua, cibo, coperte, vestiti, etc.)
- Osserva se vi siano persone con reazioni di grave disagio
- Osserva se vi siano persone con inabilità fisiche, mentali o di salute (es. Anziani, bambini, disabili, donne incinta, persone su sedia a rotelle, etc.)



# 4

## Relazione Ascolto



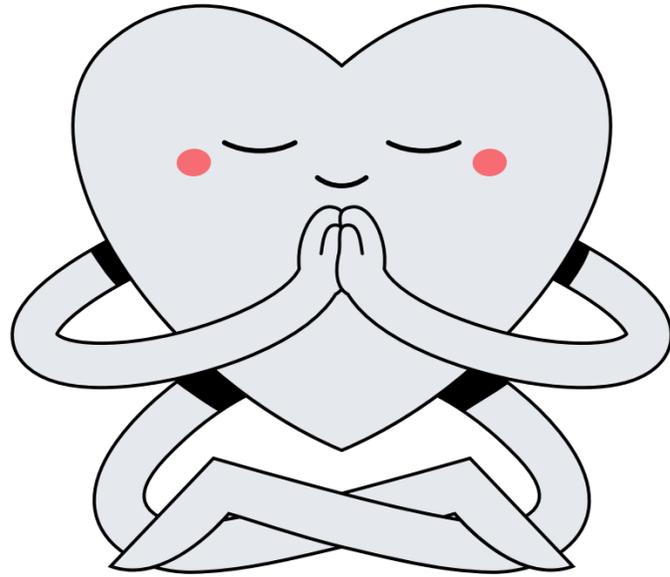
Una persona può diventare molto arrabbiata o aggressiva sia fisicamente che verbalmente. **Sta combattendo, non contro di te, ma contro la paura.** Prova a calmarla. Eviterai così anche l'effetto valanga, ossia che le altre persone regolino il loro comportamento su quello della persona aggressiva.

- Presentati descrivendo il tuo ruolo e nome
- Proteggi la privacy propria e altrui.
- Diffondi solo informazioni certe e verificate.
- Proteggi la loro dignità.
- Parla lentamente, in tono pacato e soprattutto chiaro
- Rassicura le persone riguardo i loro sentimenti.
- Cerca di capire se il contatto fisico è opportuno.
- Con i bambini presta attenzione a non trovarti in una posizione più alta di loro, occhi negli occhi.
- Usa un linguaggio semplice e non tecnico, evitando acronimi.
- Non forzare nessuno a parlare.
- Ascolta senza interrompere.
- Prendi il tempo per ascoltare.
- Dai segno di capire (es. annuire con la testa, dire sì).
- Se non vogliono parlare non forzare le persone.
- Se ci sono traduttori o interpreti rivolgiti alla persona, non a loro.
- Mantenere il contatto oculare con l'assistito.
- Informati sui bisogni e sulle preoccupazioni delle persone.



# 5

## Chiusura e Riflessione



### Ricorda

Imparare a riflettere e ad accettare quello che si è fatto bene, quello che non è andato molto bene e i limiti di quello che si poteva fare in quelle circostanze.

- Non abusare delle tue capacità.
- Prendi le tue pause per riposare, mangiare, scaricare la tensione.
- Se stai per finire il turno saluta le persone delle quali ti stai occupando e spiega loro che li lasci nelle mani di un tuo collega. Se possibile presentalo.
- Prendi tempo per riflettere sulla tua esperienza.
- Fai tesoro delle cose che hai fatto bene. Non ti colpevolizzare di quelle non perfette. Impara da esse.
- I colleghi sono una grande risorsa. Parla con loro dell'esperienza.
- Riconosci quello che sei stato in grado di fare per aiutare gli altri, anche in piccola misura.
- Prenditi del tempo, se possibile, per riposare e rilassarti prima di iniziare nuovamente il tuo lavoro e le incombenze quotidiane.
- Parla con uno psicologo se ne senti la necessità. Noi siamo a tua disposizione!



# L'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari è assicurata dal vettore e prevede la garanzia di questi diritti:

- Essere informati sul coinvolgimento di un proprio congiunto
- Poter contattare il vettore attraverso un numero telefonico gratuito
- Essere trasferiti e ricevere una valida sistemazione logistica presso il luogo dell'incidente, l'aeroporto o presso un'area riservata e protetta
- Ricevere consulenza e supporto psicologico attraverso figure professionali qualificate
- Essere tutelati in termini di privacy e sicurezza
- Ricevere gli effetti personali dei congiunti rimasti coinvolti
- Poter effettuare, ove possibile, visite sul luogo dell'incidente
- Ricevere informazioni legali imparziali e gratuite
- Ricevere dal vettore entro 15 giorni anticipi sul risarcimento
- Ricevere supporto nelle procedure e nei servizi funerari
- Ricevere supporto per la realizzazione di memoriali
- Ricevere supporto per la creazione di eventuali associazioni di familiari

L'ENAC, Autorità per l'Aviazione Civile in Italia, approva il "Piano di assistenza alle vittime e ai loro familiari" elaborato dai vettori nazionali, che consente alle persone colpite da un evento traumatico di poter ricevere il sostegno di cui hanno bisogno.



# PIRAMIDE IASC: PIRAMIDE PER BENESSERE E SUPPORTO PSICOLOGICO IN EMERGENZA

Le persone possono rispondere in modi differenti ad un evento critico e possono quindi richiedere diversi tipi di intervento: alcuni trovano beneficio dal supporto delle comunità e dai servizi attivati, altri richiedono aiuto psicologico da professionisti.

La piramide illustra i diversi tipi di supporto di cui le persone possono beneficiare.



# REAZIONI PSICOLOGICHE AD UNO SHOCK

INTENSITÀ

STRESS

STRATEGIE DI COPING

reazioni di crisi:  
paura, dolore, rabbia,  
confusione, incredulità

processo di adattamento:  
lasciare andare ciò che è perduto,  
imparare a vivere nella situazione  
mutata

TEMPO



# PRIMO SOCCORSO PSICOLOGICO

## COSA È

- offrire assistenza pratica e supporto, senza essere invadenti.
- raccogliere i bisogni e le preoccupazioni.
- aiutare le persone a soddisfare i bisogni di base (es. trovare cibo e acqua, informazioni).
- ascoltare le persone, ma non forzarle a parlare.
- offrire conforto alle persone e aiutarle a stare calme.
- dare supporto emotivo.
- aiutare le persone a trovare informazioni, servizi e supporto sociale.
- proteggere le persone da danni ulteriori.

## Ricorda

Non tutti coloro che hanno vissuto un evento critico necessitano o desiderano ricevere il PSP. Non bisogna forzare le persone ad accettare un aiuto che non desiderano ricevere, ma occorre rendersi facilmente reperibili per coloro che vorrebbero essere aiutati.

## COSA NON È

- Non è qualcosa che possono fare solo gli specialisti.
- Non è counseling professionale o terapia.
- Non è “debriefing psicologico” in quanto il PSP non implica necessariamente una discussione dettagliata dell’evento fonte di sofferenza.
- Non è chiedere a qualcuno di analizzare l’accaduto o di ordinare cronologicamente i relativi eventi.
- Non è forzare qualcuno a parlare dei propri sentimenti e reazioni.



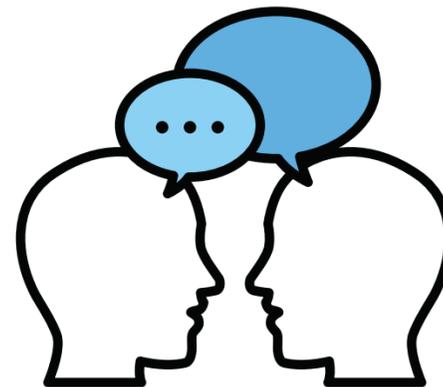
# POSSIBILI RISPOSTE AD UN EVENTO CRITICO

- Sintomi fisici (es. tremori, mal di testa, sensazione di grande stanchezza, perdita di appetito, dolori).
- Pianto, tristezza, umore depresso.
- Ansia, paura.
- Sentirsi "in guardia" o "nervosi".
- Preoccupazione che possa accadere qualcosa di veramente brutto.
- Insonnia, incubi.
- Irritabilità, rabbia.
- Colpa, vergogna (es. essere sopravvissuto, o per non aver aiutato o salvato altri)
- Confusione, stordimento, congelamento delle emozioni.
- Apparire ritirato o molto immobile (non si muove).
- Non rispondere agli altri, non parlare affatto.
- Disorientamento (es. non sapere il proprio nome, dove ci si trova o cosa è successo).
- Non essere in grado di prendersi cura di se stessi o dei propri figli (es. mangiare o bere, non essere in grado di prendere decisioni semplici).



# LA BUONA COMUNICAZIONE

- Restare calmi
- Rispettare la privacy
- Mostrare comprensione
- Dare segno che si sta ascoltando
- Dare informazioni solo se si è certi della fonte
- Dare le informazioni in modo chiaro
- Stare vicino alle persone, ma mantenere una distanza appropriata
- Riconoscere le emozioni delle persone e normalizzare i loro sentimenti
- Accettare il silenzio
- Stare attenti al proprio comportamento non verbale (postura, tono della voce, sguardo, etc)
- Se ci sono traduttori o interpreti rivolgiti alla persona, non a loro
- Non spingere nessuno a raccontare quello che ha vissuto
- Non interrompere o mettere fretta
- Non cercare di consolare raccontando storie di altri
- Non parlare dei propri problemi
- Non toccare le persone se non si è sicuri che sia appropriato
- Non dare informazioni false, non fare false promesse o false rassicurazioni
- Non usare acronimi o linguaggio tecnico
- Non giudicare come si sentono (Non dire “NON DEVI SENTIRTI COSI”)
- Non parlare delle persone in termini negativi (pazzo, folle, etc.)



# TECNICHE PER RIDURRE IL LIVELLO DI ANSIA

- Tenere un tono di voce calmo e sommesso.
- Mantenere una respirazione calma.
- Cercare di mantenere un contatto oculare con la persona mentre si parla, se culturalmente appropriato.
- Ricordare alla persona che si è lì per aiutarla.
- Ricordarle che è al sicuro.
- Se qualcuno ha una sensazione di irrealtà o si sente disconnesso da ciò che ha attorno, potrebbe essere di aiuto fargli prendere contatto con l'ambiente circostante e con sé stesso. Si potrebbero usare **tecniche di rilassamento**.

*ESEMPIO: Dire alla persona “Poggia i piedi con le piante a terra. Muovi i piedi e fai toccare prima la punta, poi il tallone, poi di nuovo la pianta. Spingi bene a terra. Ora tocca le tue gambe sulle cosce. Tamburella le dita o le mani sulle ginocchia. Spingi i tuoi palmi delle mani uno contro l'altro. Focalizzati sul tuo respiro.*

*Ora cerca di rallentarlo. Cerca di prendere aria lentamente, trattienila un paio di secondi, e ora lentamente butta fuori l'aria, facendola passare dalla gola, come per appannare uno specchio. Continua a respirare lentamente”*





# ESEMPI



# ESEMPIO INTERVENTO CON UN BAMBINO

Noti un bambino di circa 8 anni da solo. Ti avvicini subito.

Ti inginocchi e ti abbassi. Fa in modo che i suoi occhi e i suoi siano alla stessa altezza.

Volontario: “Ciao, io mi chiamo.....e sono qui per aiutarti. Come ti chiami?”

Bambino: “Simone”

V: “Ciao Simone, sei qui da solo?”

B: “Ero con la mia mamma, ma l’ambulanza l’ha portata via”. Piange

V: “Capisco che tu sia spaventato, Simone. Cercherò di aiutarti e di metterti in contatto con la tua famiglia. Puoi dirmi il tuo cognome?”

B: “Il mio cognome è..... La mia mamma era sporca di sangue.”

V: “Mi dispiace, Simone. Deve essere stato spaventoso per te, ma adesso sei al sicuro e i dottori si stanno prendendo cura della mamma. Vorrei aiutarti. Posso stare con te per un po’ e possiamo cercare di contattare la tua famiglia. Vorresti farlo?”

B: “Sì.”

V: “Bene. Nel frattempo hai bisogno di altro? Acqua? Una coperta? Hai fame?”

B: “No. Grazie.”

V: “Va bene Simone, ora andiamo insieme a parlare con quei signori che ci aiuteranno a trovare il numero dei tuoi familiari. Io resterò con te.”

## RICORDA

Le reazioni dei bambini alle avversità di una crisi dipendono dalla loro età e dal loro stadio di sviluppo, oltre che dal modo in cui gli adulti interagiscono con loro. In generale, i bambini affrontano meglio le difficoltà quando hanno vicino un adulto equilibrato e calmo.



# ESEMPIO INTERVENTO SALA ILLESI

Vedi una persona seduta da sola, che guarda nel vuoto. Potrebbe essere disconnessa dalla realtà o sotto shock. Come intervenire?

Volontario: “Buongiorno, io mi chiamo.....e sono qui per aiutarla. Lavoro per la compagnia aerea....Posso chiederle come si chiama?”

Passeggero: “.....”

V : “Bene Signora..... si sente bene? Ha bisogno di acqua o altro? Vedo che sta tremando, le ho portato una coperta ed un té caldo.” LOOK

P: “Grazie.”

V: “Le da fastidio se mi siedo vicino a lei?”

P: “No, faccia pure.”

P: “Pensavo di morire. Ho avuto tanta paura.” LISTEN

V: “Capisco che è stata un’esperienza terribile. E la sua paura è assolutamente normale in una situazione del genere. Ora però sta bene, e questo è importante. Io resto con lei, se le fa piacere. Vuole chiamare qualcuno?”

P: “Si grazie. Mio figlio.”

V: “Ricorda il numero?”

P: “No. Si chiama.....”

V: “Non si preoccupi. Ora cercherò il modo di contattarlo. Lei resti qui e io torno il prima possibile.”



# ESEMPIO INTERVENTO SALA ILLESI

Sarebbe utile non lasciare sola la Signora, quindi cercare un collega che possa farle compagnia. [LINK](#)  
Se ritenete che la Signora possa accettarlo, potete mettere una mano sulla spalla. il contatto fisico aiuta a tornare in contatto con la realtà. (Attenzione alle differenze culturali)

## RICORDA

Non forzare le persone se non vogliono parlare. Resta seduto/a e respira lentamente. Aiuterai la persona a riprendere una respirazione lenta.



# ESEMPIO DI INTERVENTO SALA CREW

Volontario: “Buongiorno, io mi chiamo.....e sono qui per assistervi. Lavoro per la compagnia aerea....Posso chiederti come ti chiami?”

Crew: “.....”

V : “Come ti senti?”

C: “Non lo so. Mi sento ancora spaventata.”

V: “So che è stata un’esperienza molto difficile, se c’è qualsiasi cosa che posso fare per farti sentire meglio sono qui a tua disposizione.”

C: “Vorrei sapere come sta la collega che era alla porta 2 Left. Mi hanno detto che è stata portata in ospedale.” LISTEN

V: “Sì, ne sono stato informato/a. Non ti so dirti di più, ma vado a chiedere e torno da te.”

C: “So che vogliono parlare con noi, sai quando?”

V: “Ho chiesto prima al ..... e mi hanno spiegato che visto che la collega è in ospedale non è possibile fare un defusing ora, ma verrete contattati nei prossimi giorni per un debriefing. Ricorda però che se hai voglia di parlare io sono qui, e che i colleghi del peer support sono a tua disposizione in qualsiasi momento.” LINK

C: “Grazie. Lo terrò a mente, ma ora non mi va di parlare.” LISTEN

V: “Assolutamente comprensibile, non ti preoccupare. I colleghi del Peer Support stanno arrivando. Io intanto vado a chiedere della collega e torno subito.”

C: “Grazie mille.”



# ESEMPIO NELLA SALA ASSISTENZA PARENTI

Arrivi nella sala parenti ed un signore ti urla contro.

Parente: “IO VOGLIO SAPERE COME STA MIA MOGLIE? QUI NESSUNO DICE NULLA!”  
LOOK

Volontario: “Buongiorno, io mi chiamo .....e sono qui per aiutarla. Lavoro per la compagnia aerea....Vado subito ad informarmi per avere notizie di sua moglie. Ma ho bisogno del suo aiuto. Può dirmi il nome di sua moglie?” LISTEN

P: “Mia moglie si chiama....”

V: “Perfetto. può dirmi anche il suo di nome?”

P: “Io mi chiamo.....”

V: “Bene Sig. ...Capisco la difficoltà della situazione e capisco la sua preoccupazione. Le chiedo di avere ancora un pò di pazienza.Tornerò appena possibile.”



# PSICOLOGI PER I POPOLI LAZIO

[segreteria@psicologiperipopolilazio.it](mailto:segreteria@psicologiperipopolilazio.it)

[www.psicologiperipopolilazio.it](http://www.psicologiperipopolilazio.it)

<https://www.facebook.com/PsicologiPerIPopoliLazio>

