

II.6. Gestione dell'intervento in un istituto di scuola media di fronte a eventi traumatici

Fabio Nemiccola

6.1. Premessa: dall'evento critico ...

L'integrità fisica, l'integrità psichica rischiano di essere seriamente minacciate da eventi che, malauguratamente, possono coinvolgere, più o meno direttamente, chi lavora in un Istituto scolastico. Esempi di 'possibili situazioni critiche'⁶³ possono essere la violenza fisica che oltrepassa i limiti delle piccole zuffe e che provoca lesioni anche gravi, le minacce o atti di violenza contro insegnanti o allieve/i, la morte di allieve/i o insegnanti, l'incidente stradale grave, il suicidio di un giovane o di un adulto, il dramma familiare. Ma anche eventi meno "eclatanti", meno violenti come la malattia o la degenza in ospedale dal decorso lungo, di alunni o di insegnanti - magari con conseguenze gravi e durevoli -, la partenza non prevista e forzata di una famiglia che non si vede rinnovata la possibilità di restare nel nostro paese, possono diventare traumatiche e di difficile gestione, fonte di stress per una parte o per tutta una comunità educante.

...alla sua gestione.

Il 'Gruppo di coordinamento debriefing'⁶⁴ è stato istituito nel 2002 con lo scopo di approntare un dispositivo da adottare per gestire l'intervento in situazioni critiche che possono coinvolgere un istituto di SM e definire le relative procedure che si possono adottare in eventi critici.⁶⁵

Già negli incontri esplorativi, nel gennaio 2002, che hanno condotto poi, nell'ottobre dello stesso anno, alla costituzione del "Gruppo di coordinamento debriefing", i Direttori di istituto presenti avevano focalizzato uno dei punti centrali nella gestione di eventi critici, tragici e cioè l'accentuarsi della condizione di solitudine in cui viene a trovarsi, in particolare, chi dirige l'istituto.

In occasione del convegno "Scuola dentro", tenutosi nell'agosto del 2002 a Lugano Trevano, era stato ribadito che l'evento drammatico, quando l'impossibile è diventato possibile⁶⁶, confronta chi dirige l'istituto a vissuti di unicità, di straordinarietà che lo pongono in una situazione che potremmo definire paradossale: in queste situazioni, ci si può sentire soli e nel contempo, forse come non mai o raramente, "sotto i riflettori", con gli occhi di molti puntati, in particolare su chi dirige la Sede, e tutto questo accompagnato da un grande bisogno di ascolto e di risposte.⁶⁷

⁶³ Un elenco esaustivo di questo tipo di situazioni è reperibile nel documento, pubblicato dalla CDPE, "Situazioni critiche a scuola: una guida all'intervento competente e alla prevenzione nella scuola", inviato dall'UIM a tutte le Direzioni di Scuola media nel marzo del 2005.

⁶⁴ Il Gruppo è costituito dalle seguenti persone: Vanetta, F. (Direttore UIM), i Direttori SM Lazzarotto, F., Piffaretti, D. e, per il SSP/SM, Carbonetti, D., Dozio, E., e Nemiccola, F.

⁶⁵ A complemento di questa relazione Lazzarotto, F., Direttore della SM di Biasca, ha riferito esempi concreti di intervento, in risposta a situazioni traumatiche verificatesi nella sua sede.

⁶⁶ Come spesso è stato ricordato dai relatori durante le giornate di formazione di cui si riferirà più avanti.

⁶⁷ La condizione di solitudine in cui viene a trovarsi chi ha la responsabilità di conduzione di un istituto era stata, unitamente ad altri aspetti, al centro dei racconti di esperienze, purtroppo, vissute in alcune sedi di SM e riferite da Daniela Carbonetti e Franco Lazzarotto nell'atelier "Debriefing: affrontare situazioni traumatiche a scuola" durante il Convegno "Scuola dentro" tenutosi nell'agosto 2002 a Lugano-Trevano. Condizione in un certo senso connaturata nella funzione direttiva stessa a patto però di restare entro certi limiti di vivibilità, limiti che sono messi a dura prova in situazioni straordinarie e stressanti come quelle evocate nei racconti dei colleghi.

In caso di eventi critici, la scuola può diventare – ed è quello che è accaduto concretamente ad esempio a Riva S. Vitale, a Biasca e Massagno – il perno di una comunità che non è solo quella dell'Istituto, ma che può estendersi all'intero quartiere, villaggio. Anche verso l'interno, con gli alunni, i colleghi, il personale non insegnante, risulta decisivo il riuscire a porsi in una posizione di ascolto autentico e di permettere anche a chi non si esprime, assecondandolo nei ritmi e nelle modalità, di trovare uno spazio di parola (facendo appello anche a risorse specialistiche interne o esterne alla scuola).

Tutto questo perché, in queste situazioni, diversi gruppi si affrettano a porre contemporaneamente delle domande – docenti, allievi, genitori, oppure i media, le autorità e in certi casi anche i curiosi – e sussiste il rischio che i responsabili di istituto si trovino ancor più in difficoltà.

6.2. Quale informazione-formazione?

Sulla base di queste premesse⁶⁸, si è giunti ad organizzare, nella primavera del 2004 e del 2005, i corsi "Gestione dello stress in eventi traumatogeni". I corsi, della durata di due giorni, sono stati animati dai Dottori Gisela Perren⁶⁹ e Luca Genoni⁷⁰ ed hanno visto impegnati più di una cinquantina di persone in tutto e di almeno un rappresentante per sede fra Direttori, Collaboratori di direzione e Docenti di sostegno.

I due giorni di formazione avevano come scopo quello di fornire ed approfondire tutta una serie di informazioni, conoscenze teoriche e pratiche utili ad affrontare al meglio un evento critico dove, in sintesi, inizialmente si tratta di organizzarsi almeno su due assi, su due fronti. *Un primo fronte* di intervento consiste nell'aiuto, nel sostegno alle vittime⁷¹, eventualmente con l'intervento di specialisti, dentro e fuori l'istituto.

Il secondo asse di intervento riguarda la gestione dell'informazione/comunicazione.

Alle due precedenti si aggiunge *una terza fase*, ad evento concluso, di valutazione⁷² delle strategie adottate per affrontare la situazione, valutazione che consente di trarre gli opportuni insegnamenti e di conseguenza riflettere sui miglioramenti possibili.

Organizzandosi adeguatamente su questi assi, la condizione di solitudine e, contemporaneamente, quella di trovarsi nella posizione di dover comunicare, informare ed agire in una situazione 'straordinaria', fuori dalla consuetudine, possono essere gestite al meglio e ragionevolmente contenute. Consapevoli del fatto che ci si è preparati sul piano organizzativo, istituzionale, e del fatto che si hanno gli strumenti adeguati per dare coraggio alle parole, alle nostre azioni, ai nostri interventi, si creano le condizioni, per ristabilire, nel limite del possibile, l'ordine e dar speranza in situazioni sovente caotiche e disperanti.

Di fatto l'intervento in una situazione critica ha principalmente due obiettivi: mettere in moto un sano processo di elaborazione degli eventi o di lutto e ristabilire il prima possibile la normalità nella vita scolastica di ogni giorno.

6.3. Quale organizzazione può darsi un istituto di SM per gestire le situazioni critiche?

⁶⁸ Grazie alla consulenza della Dott.ssa Cornelia Klauser (esperta in debriefing e fondatrice dell'Associazione Debriefers della Svizzera Italiana (DEBRISI), di Roberto Sandrinelli (Ufficio del Servizio Sociale), di Daniela Carbonetti e di Fabio Nemiccola per il SSP/SM, si è giunti alla decisione di contattare la Dott.ssa Gisela Perren-Klinger ed il Dott. Luca Genoni.

⁶⁹ Dott.ssa Gisela Perren-Klinger. Pedopsichiatra. Ex delegata del comitato della Croce Rossa, fondatrice dell'Istituto di Psicotrauma Svizzero (IPTS) di Visp, membro del comitato europeo per la prevenzione della tortura a Strasburgo dal 1993 al 2001. Formatrice nella prevenzione e nel trattamento in seguito ad eventi traumatici.

⁷⁰ Dott. Luca Genoni. Psichiatra con formazione sistemica e umanistica, specialista in psicotraumatologia. Contitolare di una società di coaching e consulting con il prof. Paolo Pagani, docente di filosofia all'Università di Venezia.

⁷¹ Per una definizione operativa dei concetti di vittime primarie e secondarie si rimanda all'articolo della Dott.ssa Cornelia Klauser, "Psicotraumatologia: traumi e possibili conseguenze su anima e corpo", In: Tribuna medica ticinese, 65, agosto 2000.

⁷² In questa fase, oltre ad un'indispensabile auto-valutazione da parte della cellula di crisi, è importante coinvolgere anche gli altri attori istituzionali chiedendo loro un riscontro in tal senso (docenti, allievi, genitori).

La Direzione di un istituto dispone di risorse adeguate per superare un evento critico quando è in grado di attivare: *un gruppo interno di intervento* per le situazioni critiche o "cellula di crisi", *una rete di contatti fra istituti*, *un gruppo di intervento* per le situazioni critiche *di un servizio specialistico* esterno. Ulteriore risorsa è costituita dagli altri partners istituzionali di cui riferiremo più avanti.

Per gestire in maniera ottimale un evento critico, la sede deve poter far capo ad *un gruppo predefinito di persone* – il gruppo interno di intervento per le situazioni critiche o "cellula di crisi"⁷³ – il cui numero, seppur ristretto, può variare a dipendenza delle dimensioni dell'istituto o delle contingenze.

E' determinante che vi sia una cellula di crisi il cui compito è quello di affiancare la Direzione nel prendere le decisioni per fronteggiare l'evento critico e la cui composizione deve tener conto del contesto istituzionale in cui essa viene a costituirsi.⁷⁴

In un ambito come quello della Scuola Media è indispensabile la presenza del Direttore, di almeno uno dei collaboratori di direzione, del docente di sostegno. Essi costituiscono una sorta di 'nucleo' della cellula. In seguito, a dipendenza delle circostanze, può essere utile la presenza di un altro docente, in particolare la/il docente di classe oppure un/a docente che, per una specifica competenza/formazione e/o sensibilità/interesse, può essere d'aiuto.

In determinati casi può essere utile coinvolgere ed allargare il gruppo ad esperti provenienti dall'esterno – da subito o in una fase successiva a dipendenza dell'evento o del suo evolversi – un esperto in psicotraumatologia oppure un consigliere spirituale o il medico scolastico. Infine in certe situazioni, come ad esempio nel caso del decesso di una allieva/allievo, può rivelarsi utile integrare nel gruppo un familiare della vittima.

Inizialmente i compiti di questo gruppo consistono nell'inquadrare il problema, stabilire un piano di intervento ed i relativi modi e risorse da attivare per affrontare l'evento. Il gruppo deve costantemente tenere sotto controllo, monitorare la situazione, decidere le risposte ai bisogni più urgenti, delegare un suo rappresentante alla gestione dei rapporti con i mass-media (meglio se è un membro del consiglio di direzione), occuparsi degli aspetti organizzativi dal momento dell'evento sino al ritorno alla normalità della vita nella sede e nel periodo successivo e decidere la richiesta di interventi da parte di specialisti esterni.

La cellula di crisi ha pure l'importante compito di organizzare tutte le forme di comunicazione⁷⁵ all'indirizzo di allievi, docenti, genitori, mezzi di informazione, designando, soprattutto per questi ultimi, una persona di riferimento.⁷⁶

Altra risorsa importante alla quale è possibile attingere è la *rete di contatti fra istituti*. Ci sono colleghi nelle sedi che hanno una certa esperienza e preparazione e ci possono sostenere e consigliare; si tratta in particolare di quegli operatori scolastici che hanno seguito il corso citato in precedenza e/o che hanno altre formazioni magari ancora più approfondite (corsi debriefing o altro).

In terza istanza, a seguito di eventi particolarmente traumatici, può essere opportuno – ed è uno dei compiti della cellula di crisi di istituto – chiedere l'intervento di professionisti specializzati.⁷⁷ In questi casi è importante disporre di *un gruppo di intervento* per le situazioni critiche *di un servizio specialistico esterno* che nella nostra realtà è rappresentata

⁷³ Ogni Sede di SM ha già designato al suo interno una o più persone di riferimento i cui nominativi figurano nell'elenco emanato dall'UIM reperibile anche sul sito internet del DECS/: www.scuoladecs.ti.ch.

⁷⁴ La composizione che proponiamo ricalca quella indicata nelle raccomandazioni CDPE.

⁷⁵ Vi sono inoltre i modelli di lettera, da cui è possibile prendere spunto, contenuti nel documento della CDPE e di cui si è realizzato un adattamento su carta intestata inviato ai vari istituti e disponibile sul sito internet del DECS.

⁷⁶ Le esercitazioni pratiche realizzate nei corsi "Gestione dello stress in eventi traumatogeni" vertevano in particolare su questo aspetto legato alla COMUNICAZIONE. Partendo da simulazioni, da scenari di eventi concreti, si è esercitata la redazione di lettere ai famigliari, di disposizioni interne da fornire ai docenti e agli allievi, di comunicati stampa, utilizzando modalità comunicative che si fondano sui principi del LINGUAGGIO COGNITIVO, cioè di un linguaggio che privilegia la descrizione dei fatti legati all'evento e delle misure prese per affrontarlo.

⁷⁷ Questo era uno degli obiettivi - unitamente alla conoscere la fenomenologia delle reazioni naturali e patologiche in bambini, adolescenti e adulti, che insorgono immediatamente dopo eventi traumatogeni ed il gestire queste reazioni – che si prefiggevano i corsi "Gestione dello stress in eventi traumatogeni".

dall'Ufficio del servizio sociale (oggi Ufficio delle famiglie e dei minorenni, UFaM) per il tramite delle *Unità di intervento regionali* per l'aiuto alle vittime di reati (UIR).⁷⁸ Infine, come già anticipato, sul territorio esistono *altri partners istituzionali* a cui è possibile chiedere consulenza: Polizia, Procura pubblica, Magistratura dei minorenni, Autorità di vigilanza sulle tutele, Servizi sociali, Servizi medico-psicologici.

6.4. **Mantenere aggiornata la formazione: una necessità.**

Il "Gruppo di coordinamento debriefing" ha l'intenzione di organizzare, in un prossimo futuro, un primo corso di aggiornamento dove, ad esempio, si potrà procedere ad uno scambio sul come ci si è organizzati nelle varie sedi per affrontare l'evenienza di una situazione critica (ricordiamo che le indicazioni sulla composizione dei gruppi interni sono e restano dei suggerimenti, non si tratta di direttive). Oppure, sulla scorta di eventi concreti, che malauguratamente potrebbero verificarsi, si potrà riferire ai colleghi come essi sono stati affrontati e gestiti.

Si tratterebbe quindi di procedere, in un primo momento, ad una messa in comune di esperienze legate sia alla preparazione in vista di un possibile evento critico sia all'azione nel caso di situazioni concrete. A questa primo momento, si potrà abbinare un approfondimento teorico da parte di relatori qualificati.

Il "Gruppo di coordinamento debriefing" è aperto, in tal senso, ad indicazioni e suggerimenti che potranno venire, in particolare, da parte di chi ha una formazione o un'esperienza nella gestione di eventi traumatici.

⁷⁸ Le UIR - organizzate in quattro gruppi regionali di quattro persone, ognuna con un coordinatore - costituiscono il nostro primo interlocutore esterno quando, a seguito di un evento, si ritiene opportuno richiedere la consulenza di specialisti. Le UIR sono a disposizione anche degli istituti scolastici per intervenire durante l'evento critico o immediatamente dopo, per fornire il necessario *ascolto*, un'*analisi* e delle *risposte possibili* per superare la situazione. I componenti delle UIR sono in contatto e collaborano con la DEBRISI (Associazione debriefers della Svizzera italiana).