

Il ruolo del pari nel protocollo CISM

di Charlotte Costantini

Il **CISM**, o *Critical Incident Stress Management*, è un protocollo clinico di prevenzione e trattamento delle reazioni psicologiche potenzialmente traumatiche a fronte di eventi critici.

Sviluppato negli anni 80, dal lavoro del dott. Mitchell (professore all'Università di Maryland e presidente dell'Icistf, International Critical Incident Stress Foundation), il CISM rappresenta uno degli strumenti d'intervento della psicologia dell'emergenza più noti e diffusi a livello mondiale.

È applicato in moltissime realtà: dall'aviazione alle scuole, nelle Aziende Ospedaliere e all'interno delle Forze dell'Ordine e delle Forze Armate ed è accreditato dall'ONU e dalla Croce Rossa.

Lo scopo del CISM è di fornire un'adeguata preparazione a scopo preventivo rispetto ai vissuti emotivi che sono attivati dalle situazioni di emergenza; tale preparazione "anticipatoria" diviene poi utile nelle fasi di supporto diretto a loro volta associate a forme di presa in carico nel medio-lungo termine.

Negli ultimi anni le applicazioni di questo protocollo sono aumentate, grazie alla flessibilità e alla multidisciplinarietà che ne permettono l'inserimento in molti ambiti.

L'ampia diffusione del modello proposto dal CISM è da trovarsi nella connotazione di stessa di "evento critico": un evento che, combinato con la soggettività di un individuo, irrompe in una situazione di equilibrio a minarne la solidità, arrivando a sconvolgere gli abituali meccanismi di *coping*, generando sintomatologie da stress che possono inficiare la qualità della vita, la capacità lavorativa, il benessere psicologico e la salute. Le reazioni dipendono dal vissuto del soggetto, ma anche dal contesto inteso come ambiente in cui si vive, si lavora e si intessono relazioni.

Proprio per questo chiunque si proponga come primo aiuto a una persona in difficoltà, deve conoscere il contesto e la cultura in cui si è verificata la rottura di un equilibrio, se si tratta di soggetti che svolgono attività lavorative peculiari, la comprensione e condivisione di una cultura professionale è necessaria per la buona riuscita dell'intervento di aiuto stesso. L'aspetto fondante del protocollo CISM, è quindi rappresentato dalla figura del pari, ovvero del collega formato al protocollo, che condivide lo stesso ambiente e la stessa professione della persona in difficoltà. Il pari è qualcuno rispetto al quale è facile identificarsi, che può rappresentare un valido e solido punto di riferimento di cui fidarsi.

Poiché il CISM è un protocollo che mira a eseguire un "primo soccorso psicologico", le sue caratteristiche sono basate sull'immediatezza dell'intervento, sulla sua semplicità e brevità a livello temporale. Grazie a queste caratteristiche, gli interventi all'interno del perimetro del protocollo vengono forniti da pari qualificati secondo un preciso modello. I pari devono avere costantemente libertà di accesso a degli specialisti, per avere un consulto o per rinviare ad ulteriori livelli di presa in carico o cura chi ne dovesse avere bisogno. La rete di supporto dei pari funziona come una piattaforma di screening e quindi facilita l'eventuale

contatto con gli specialisti della salute mentale.

Nel protocollo CISM ogni fase di preparazione preventiva e di elaborazione successiva di un evento critico riceve un'attenzione articolata, con specifiche tecniche di supporto. Dal punto di vista teorico, la sua struttura prevede fasi e interventi *pre-critici* (preventivi e formativi); *peri-critici* (nell'immediato post-evento), e *post-critici* (nel medio-lungo termine dopo l'evento).

Le sette componenti chiave del CISM sono:

1. **Preparazione Pre-Crisi**: che include formazione riguardante la prevenzione dello stress e addestramento per mitigare le crisi sia a livello individuale che organizzativo.
2. **Preparazione per disastri o incidenti ad ampia scala**, con programmi di supporto per la comunità, che includono Demobilization, (altrimenti noto come RITS: Rest, Information, Transition Service; un particolare tipo di debriefing operativo post turno di servizio, rivolto al personale di soccorso ed emergenza) e il CMB, (Crisis Management Briefing), un briefing su vasta scala con lo scopo di informare e gestire lo stress.
3. **Brifing a poche ore dall'evento** definito Defusing (ISGS: Immediate Small Group Support). E' un intervento articolato in tre fasi, con lo scopo di fare un assessment, mitigare lo stress e fornire un triage iniziale.
4. **Debriefing post evento-Critical Incident Stress Debriefing** (PEGS: Powerful Event Group Support): ovvero una discussione strutturata di gruppo, articolata in sette fasi, che viene svolta solitamente da 1 a 14 giorni dopo che è accaduto l'evento. Il suo scopo è mitigare la sintomatologia acuta, valutare la necessità di un rinvio e se possibile, fornire una forma di chiusura psicologica post-evento. Questo intervento è l'unico, secondo il modello ICISF-CISM, dove è richiesta esplicitamente la presenza di un Mental Health Professionist, ovvero un professionista della salute mentale, specificamente formato al protocollo CISM.
5. **Interventi individuali di sostegno**: questa forma d'intervento consiste in colloqui individuali con un massimo orientativo tre contatti, tra pari e soggetto in difficoltà. Qualora il pari o il soggetto ravvisassero la necessità di ulteriori ripetuti contatti, il protocollo CISM suggerisce di ricorrere ad altri strumenti, non essendo il pari stesso qualificato ad una presa in carico di maggiore durata e/o intensità.
6. **Family Crisis Intervention**, ovvero interventi a livello di nucleo familiare o rivolti alle organizzazioni.
7. Meccanismi di **follow-up e rinvio**, se necessari.

La figura del pari è presente in ognuna di queste fasi, con il compito di svolgere una funzione “immunizzante” nella fase di prevenzione attraverso specifici interventi di sviluppo della resilienza individuale e di gruppo, e di favorire il riconoscimento dei sintomi da stress nelle fasi successive all’evento.

Nell’immediato post evento e nel medio-lungo termine, il valore aggiunto del “pari” è la conoscenza del contesto lavorativo e la condivisione della cultura professionale, che gli permettono la lettura dei possibili impatti di un dato evento su uno specifico soggetto. Oltretutto in questa fase il pari, essendo inserito già all’interno dell’organizzazione, può intervenire in tempi rapidi, prima che possibili effetti negativi legati allo stress possano sedimentare. La figura del pari permette di raggiungere quindi fasce di professionisti talvolta difficilmente “agganciabili”, dà spessore e contestualizza il processo di aiuto, può aiutare il singolo ad accettare il passaggio ad un successivo livello di presa in carico e cura.

L’efficacia dell’intervento di un pari deriva da una varietà di processi psicosociali che questi deve mettere in atto (Fortuna K, 2019) tra cui: il supporto sociale, la conoscenza esperienziale e la teoria dell’autodeterminazione.

Il Supporto Sociale si evidenzia attraverso interazioni positive con gli altri, sulla base di una reciproca fiducia, fornendo sostegno emotivo, sostegno pratico specifico e dando consigli e informazioni. La conoscenza esperienziale si ottiene attraverso l’acquisizione di prospettive che si acquisiscono dopo aver vissuto o partecipato a una particolare esperienza, in un particolare ambiente e che si innestano bene con il principio dell’autodeterminazione, ovvero sul fatto che una persona tende a reagire positivamente riguardo a decisioni prese autonomamente piuttosto che da altri. Alcuni interventi CISM (soprattutto a livello individuale) mirano proprio a esplorare possibili scenari di risoluzione, riportando il *focus of control* di scelte anche minori, alla persona che ha vissuto l’evento critico, riducendo quindi il senso di perdita di controllo, caos e impotenza.

Per quanto riguarda le caratteristiche da ricercare in un aspirante al ruolo di pari, queste sono chiaramente legate alla capacità di entrare in relazione con il prossimo ed alla capacità di comunicare efficacemente.

I corsi base per la formazione al protocollo CISM sono erogati da istruttori accreditati presso l’ICISF (International Critical Incident Stress Foundation) e si articolano in un corso di primo livello per briefing ai singoli individui (Assisting Individual in Crisis) ed un secondo e successivo livello per intervento sui gruppi (Group Crisis Intervention).

Nel dettaglio i due corsi prevedono:

Assisting Individuals in Crisis:

Obiettivi del corso:

- Apprendere ed esercitarsi nelle varie tecniche d’intervento da utilizzare con coloro i quali hanno vissuto un evento critico,
- Imparare a saper riconoscere le reazioni di decorso normali da stress acuto post evento critico, rispetto a quelle patologiche,
- Saper intervenire in modo adeguato e congruente con chi manifesta ideazioni suicidarie.

I temi affrontati saranno i seguenti:

- Breve introduzione sulla Crisis Intervention,
- Esercizi di ascolto attivo e riformulazione,
- Body language e comunicazione paraverbale.
- Discussione sui valori, il transfert e il contro-transfert,
- Tecniche di comunicazione efficace durante una crisi,
- Tecnica di comunicazione "a diamante" con esercitazioni,
- Crisi psicologica e reazioni a essa,
- Meccanismi d'intervento,
- Modello SAFER-R,
- Modello SAFER-R nel gestire le ideazioni suicidarie,
- L'elaborazione del lutto,
- Esercitazioni.

Group Crisis Intervention:

Obiettivi del corso:

Lo scopo del corso è intervenire efficacemente in contesti di gruppo, con strumenti adeguati sia con le persone coinvolte direttamente dall'evento accorso, sia con le persone che sono intervenute in aiuto ed in generale con la collettività interessata dall'evento.

Tematiche trattate:

- Introduzione sulla Crisis Intervention,
- La resilienza nella Crisis Intervention e Stress Management,
- Cos' è un "evento critico"; Varie tipologie di interventi specifici,
- Pianificare un intervento di Crisis Assistance: come, quando, dove, perché, con quali risorse,
- Strategic planning e Triage,
- Vari tipi e livelli di stress e le reazioni normali e anormali,
- La timeline nell'intervento di supporto,
- Interventi Interattivi di Gruppo,
- Debriefing (PEGS) a 7 e 5 fasi,
- Defusing (ISGS),
- Esercitazioni,
- Interventi Informativi di Gruppo,
- Esercitazioni e Role-Playing.

Bibliografia

Castellano C. (2003), *Reciprocal Peer Support, Key papers and core concepts in Crisis intervention and human resilience*, Chevron Pub Corp, Ellicott City, MD

Everly G.S., Mitchell J.T. (2008), *Integrative Crisis Intervention and Disaster Mental Health*, Chevron Pub Corp, Ellicott City, MD

Everly G.S. (2012), *Fostering Human Resilience*, Chevron Pub Corp, Ellicott City, MD

Everly G.S. (2013), *A primer on Critical Incident Stress Management (CISM), Key papers and Core concepts in Crisis Intervention and Human Resilience*, Chevron Pub Corp, Ellicott City, MD

Everly G.S. (2017), *Assisting Individual in Crisis*, ICISF, Ellicott City, MD

Mitchell J.T. (2017), *Group Crisis Intervention*, ICISF, Ellicott City, MD

Robinson R., Murdoch P. (2003) *Establishing and Mantaining Peer Support Programs in the Workplace*, Chevron Pub Corp, Ellicott City, MD