

Le attività dello psicologo all'ONU

Intervista a Luzzo Daniele

A cura del GdL "Psicologia dell'Emergenza" dell'OPT



Photo credit: "Focus"

Alle Nazioni Unite da alcuni anni è attiva la CISMU, cioè un'unità per la gestione delle crisi e per dare un supporto psicologico ai loro dipendenti e a quelli delle Agenzie afferenti che si trovano coinvolti in situazioni di crisi e in eventi traumatici in varie zone del pianeta. Fra gli psicologi che lavorano in questa unità c'è il collega italiano Luzzo Daniele, a cui abbiamo chiesto di chiarirci il ruolo dello psicologo all'ONU e in particolare il suo, oltre al percorso da fare per chi fosse interessato a questo tipo di attività.

Che cos'è la CISMU e quali sono i suoi scopi?

Il simbolo delle Nazioni Unite si è trasformato progressivamente da uno scudo che proteggeva i suoi membri a un bersaglio sul quale si scagliano differenti organizzazioni terroristiche e militari.

Nell'anno 2000, l'assemblea Generale ha recepito la necessità di fornire un supporto psicologico al personale delle Nazioni Unite, sia per aiutarli a sormontare eventuali traumi che per rinforzare il loro benessere psico-fisico.

A tal scopo è stata costituita la "Critical Incident Stress Management Unit" (CISMU) ovvero l'unità per la gestione degli aspetti stressogeni derivanti da crisi. L'unità ha il triplice scopo di rinforzare il benessere psicologico dei membri dell'ONU e delle Agenzie afferenti (UNICEF, UNESCO, OMS, UNHCHR, etc.), di gestire un ruolo di coordinamento e leadership degli aspetti psicosociali dell'emergenza e di garantire il follow-up dopo la fase acuta della crisi.

Quali sono gli operatori che fanno parte della CISMU? Quante donne e quanti uomini?

CISMU è basato nel quartiere generale delle Nazioni Unite a New York ed è composto da cinque Stress Counsellor, professionisti nell'ambito della salute mentale, (psicologi o psichiatri), un responsabile d'unità e due assistenti amministrativi. Le aree di competenza sono state suddivise come segue: Africa dell'ovest, Africa dell'Est, Medio Oriente e Nord Africa, Europa e America Latina, Oceano Pacifico e Asia.

La creazione di quest'unità ha permesso di aumentare la consapevolezza della necessità di un supporto psicologico per il personale che vive e lavora in ambienti particolarmente stressanti e pericolosi. Oggigiorno le principali missioni di pace intorno al globo hanno uno Staff Counsellor che offre consulenze psicologiche, consigli ai manager, formazione e che monitora la qualità di vita del personale ONU. Parallelamente le Agenzie affiliate all'ONU hanno sviluppato la loro rete di supporto psicologico, offrendo un gruppo di professionisti (a volte chiamati Welfare Officer) presenti nelle zone più critiche.

Oggigiorno, un centinaio di persone legate all'ambito della salute mentale forniscono supporto ai 123.000 membri ONU impiegati in missioni di pace. Circa il 70% di esse sono donne.

In genere di cosa si occupano?

Si occupano di counselling, consigli tecnici ai manager, formazione, ricerca, triage e creazione di policy.

L'attività di counselling in cosa consiste?

Gli Staff Counsellor presenti nelle missioni offrono sessioni di counselling individuali o di gruppo al personale civile, militare e alle loro famiglie. Sebbene molti di loro abbiano l'abilitazione e l'esperienza clinica, il mandato assegnato non prevede una psicoterapia di lunga durata ma delle sessioni di supporto che generalmente si attestano intorno ai 3-4 incontri. Non esiste un numero massimo di sessioni previste, ma l'ambiente di lavoro altamente imprevedibile rappresenta uno degli ostacoli a un supporto continuo. Per chiarire il concetto bisogna tenere in considerazione che il personale internazionale dell'ONU opera in zone dove spesso vige il coprifuoco, dove la ricerca dei beni di prima necessità è complicata anche per i funzionari internazionali, dove la situazione politica può mutare improvvisamente rendendo necessaria un'evacuazione d'urgenza (ogni impiegato delle Nazioni Unite in una missione di pace ha sempre pronta una piccola valigia per lasciare urgentemente il paese considerando che normalmente il preavviso per un'evacuazione è di meno di un'ora). Molte zone sono affette da malattie endemiche, quali la malaria, e le assenze per malattie, specie durante la stagione delle piogge, non sono infrequenti.

Quali sono gli ambiti d'intervento per quanto riguarda i consigli tecnici ai manager?

Un ruolo importante dello Staff/Stress Counsellor è quello di fornire consigli tecnici ai senior managers, in modo da sottolineare l'importanza di un'assistenza psicologica di qualità per il benessere del personale. I dirigenti ONU hanno una formazione principalmente militare o politica, sebbene dotati di grandi competenze, non hanno la formazione necessaria per valutare correttamente l'impatto psicologico delle loro decisioni. Soprattutto dopo un evento critico come può essere un attentato, le ripercussioni di una decisione presa senza considerare l'aspetto psico-sociale possono essere molto gravi. Il professionista deve sapere offrire loro quella competenza tecnica necessaria alla gestione olistica della crisi.

In cosa consiste la vostra attività di formazione?

Lo psicologo delle Nazioni Unite deve anche pianificare, preparare e offrire corsi relativi al benessere psicologico: Gestione dello stress, Primo soccorso psicologico, Risoluzione dei conflitti interpersonali, Prevenzione dell'abuso di sostanze, etc.

La formazione s'inscrive in un'ottica preventiva di resilience-building. Si cerca di incrementare la resilienza del personale ONU offrendogli una serie di strumenti per gestire le problematiche psicologiche e garantire un buon equilibrio mentale. L'obiettivo è quello di rendere il personale internazionale più cosciente dei propri meccanismi psicologici e degli strumenti da mettere in atto in caso di crisi psicologica.

Quali sono i vostri ambiti di ricerca?

Allo psicologo o psichiatra è richiesto anche un ruolo più afferente alla ricerca. Deve sviluppare nuove ricerche, questionari o altri strumenti adatti a raccogliere informazioni per analizzare la qualità di vita dei dipendenti dell'ONU. Nel fare questo deve tenere in considerazione l'ambiente di riferimento, dato che una buona percentuale dei dipendenti sono autoctoni del paese che ospita la missione. Perciò non si possono usare strumenti generalizzati, ma vanno adattati alla cultura di riferimento. Inoltre, durante una crisi internazionale, bisogna adattare lo strumento alla specifica situazione. Focus group, interviste o altri mezzi possono essere utilizzati per reperire le prime informazioni sulle quali sarà basato il nuovo strumento di misura.

A titolo di esempio, durante l'epidemia di Ebola in Liberia avevo la necessità di creare un questionario che riportasse accuratamente il vissuto dei membri del personale. Condensando la mia esperienza diretta, i racconti dei dipendenti ONU e delle loro famiglie, analizzando gli elementi fondanti delle sessioni di counselling e mantenendo uno stretto contatto con le abitudini della popolazione locale, ho potuto realizzare uno strumento modellato sul questionario sulla qualità della vita edito dall'OMS (questionario WHOQOL). I risultati del questionario, sebbene non conclusivi, sono stati un valido aiuto per valutare la situazione psicologica dei membri dell'ONU e delle loro famiglie nell'"hic et nunc" dell'epidemia.

In cosa consiste la vostra attività di triage?

Al Counsellor è richiesta una buona e rapida capacità clinica nei momenti di emergenza. È suo compito individuare le persone più affette dall'impatto della crisi. Protezione e gestione dei casi più sensibili e pronta collaborazione con il servizio medico sono essenziali per prevenire ulteriori traumatismi. Dopo la crisi il professionista della salute mentale deve monitorare eventuali segni di PTSD (Post Traumatic Stress Disorder – Disturbo da Stress Post-traumatico). In caso di necessità deve raccomandare l'evacuazione del personale coinvolto, in modo che possa

ricevere le cure adeguate possibilmente nel proprio paese d'origine dove troverà anche una rete di supporto sociale e familiare che potranno assisterlo nel suo processo di recupero.

In cosa consiste la creazione di policy?

Tutte le attività precedentemente elencate concorrono a definire le linee guida e le regole della gestione dell'aspetto psicologico all'interno dell'Organizzazione delle Nazioni Unite. Questi protocolli saranno sottoposti alla revisione dell'Inter-Agency Security Management Network (IASMIN) e diventeranno le regole ufficiali per la gestione dell'aspetto psicosociale delle crisi nel sistema delle Nazioni Unite.

Il 23 novembre 2015, il Security Policy Manual ha integrato il lavoro effettuato da CISMU e dai responsabili delle altre agenzie ONU includendo nel capitolo VI sezione G le linee guida per la gestione delle problematiche psicologiche nelle emergenze (MSCIS - Management of stress and Critical Incidents Stress).

Ci puoi spiegare in cosa consiste il tuo lavoro presso l'Organizzazione delle Nazioni Unite?

Mi occupo della gestione degli aspetti psicosociali degli eventi traumatici in Africa dell'Est e America Latina. In collaborazione con il dipartimento di sicurezza dell'ONU, coordino la risposta del sistema ONU durante crisi ed emergenze che impattano i membri ONU e le loro famiglie. Offro supervisione tecnica ai ventiquattro psicologi/psichiatri presenti nelle missioni di mantenimento della pace e consigli manageriali ai responsabili delle missioni. Sviluppo, implemento e realizzo ricerche qualitative e/o quantitative per migliorare la qualità di vita dei membri delle missioni durante le tre fasi di un incidente critico: pre-crisis, ongoing-crisis e post-crisis.

Pianifico gli incontri di formazione annuali e regionali, offrendo opportunità di formazione agli psicologi afferenti all'ONU. Effettuo missioni regolari e speciali in Africa, con una permanenza media di quindici giorni e una frequenza media trimestrale (a seconda dell'impatto dell'evento e della disponibilità delle risorse).

Come sei arrivato a ricoprire questa posizione?

Avevo intenzione di lavorare per quest'organizzazione da quando ero ragazzo ed ho costruito il mio curriculum in base ai miei obiettivi (laurea, esperienze estere, lingue, etc.). Mi sono quindi proposto come volontario in Costa d'Avorio nel servizio di Staff Counselling della missione di pace dell'ONUCI. Durante il mio periodo di volontariato ho offerto supporto al management per gestire l'evacuazione in Gambia, conseguenza della guerra civile che imperversava nel paese. In seguito al successo di

questa esperienza ho ricevuto la proposta di rinforzare l'unità di crisi in Nigeria in risposta all'attentato di Boko Haram contro gli uffici dell'ONU ad Abuja. Dopo tre anni in Africa, basato a Bouaké - Costa d'Avorio - e seguendo numerose crisi in differenti zone d'Africa (attentato di Al Shabaab in Somalia, pulizia etnica in Sud Sudan, etc.), ho iniziato il lavoro di Staff Counselling a Ginevra dove sono rimasto per un anno e mezzo. Sono in seguito stato promosso alla posizione manageriale che occupo attualmente a New York e che ha trasformato la gestione delle crisi nella mia principale attività (Ebola in Liberia e Guinea, urgano Matthew ad Haiti, rapimento in Congo, etc.)

Nella tua esperienza quale è il contributo che lo psicologo può dare nei contesti di maxi-emergenza?

Penso che lo psicologo sia un elemento chiave durante un vissuto di emergenza, non solo negli aspetti meramente supportivi e di "care-giving" ma anche e soprattutto negli aspetti gestionali e organizzazionali. La particolare visione e sensibilità costruita tramite la formazione in psicologia, offre un angolo di visione del mondo altrimenti difficilmente percepibili. Sebbene sia vero che un'osservazione ingegneristica (o politico-militare) dell'evento è un elemento necessario nella gestione dell'emergenza, non è altrettanto vero che essa sia sufficiente. Un aspetto essenziale deve essere la gestione dell'umano coinvolto nell'emergenza e le politiche che si adottano (sia nell'immediato sia nel futuro) debbono essere costruite anche attorno ad un esperto dell'umano, qual è lo psicologo.

Cosa consiglieresti a dei giovani colleghi che vogliono intraprendere un lavoro come psicologo dell'emergenza in ambito internazionale?

Di avere costanza, impegno e un chiaro senso della direzione che si vuole intraprendere. L'idea "romantica" dell'attività sul terreno è particolarmente distante dalla realtà pratica. Ovviamente è essenziale partire con alti ideali e motivazioni, ma bisogna avere un sano principio di realtà.

Accumulare esperienze, anche non congruenti, in contesti internazionali è sicuramente un elemento essenziale. Una buona padronanza di un paio di lingue maggiormente diffuse (es. inglese, francese) e di una meno diffusa (es. rumeno) è essenziale. Non ultimo ritengo che quest'attività, se effettuata in modo continuativo, debba essere intrapresa al più presto per usufruire in pieno di quella forza vitale necessaria per inserirsi in questo contesto lavorativo.

Quali gratificazioni e quali difficoltà trovi nel tuo lavoro abituale?

Innumerevoli gratificazioni sia personali che professionali, sia nella relazione d'aiuto che si costruisce con l'altro, sia nell'essere partecipe ed attore di momenti storici nell'evoluzione dei paesi. L'attuale posizione al quartier generale dell'ONU mi offre una visione globale del pianeta, difficilmente esperibile in altri contesti. Gli aspetti multi-culturali e multi-linguistici sono un continuo stimolo intellettuale e s'inseriscono appieno nel mio naturale senso di curiosità per il mondo.

Innumerevoli difficoltà, sia negli aspetti pratici e logistici che di sicurezza. L'aspetto delle malattie endemiche è preponderante quando si considera questo tipo di lavoro (attualmente ho subito ricoveri per malaria sette volte, un paio per tifo e altro non specificato). La capacità di vivere e lavorare in ambienti con scarse risorse (difficoltà a recuperare cibo e acqua, pessime o nulle reti di telecomunicazioni, assenza di strade, ospedali o luoghi di svago.). Lavorare e vivere negli spazi dei propri clienti e non approfittare di quel salutare "stacco" dal lavoro. La lontananza dagli affetti e dai luoghi cari, nonché l'impossibilità di costruire valide reti affettivo-amicali in quanto soggetti di un perenne sradicamento.

18 aprile 2017