

Erik L.J.L. De Soir, Major at the Royal High Defence Institute – Department of Scientific & Technological Research (Brussels) & Fire Psychologist at the Regional Fire Service of Leopoldsborg

Traduzione e adattamento italiano a cura di

Marilena Tettamanzi e Marisa Puglielli, Psicologi per i Popoli - Milano

L'incidente d'autobus a Sierre (Svizzera). Dal trauma alla rielaborazione: il ruolo della scuola

Abstract italiano

Nel presente articolo Erik de Soir descrive il suo coinvolgimento nella risposta organizzata a seguito dell'incidente d'autobus a Sierre in Svizzera, nel quale morirono 22 bambini Belgi e Olandesi, insieme a 6 adulti.

L'autore evidenzia i bisogni dei differenti attori, i diversi aspetti psicologici da prendere in considerazione e la complessità della situazione.

Egli rileva gli aspetti problematici emersi per trarne importanti apprendimenti tecnici.

Parole chiave: scuola, bambini, incidente d'autobus, crisi, comunicazione.

Abstract inglese

In this article Erik de Soir describes his involvement in the response to the coach crash in Sierre, Switzerland, in which 22 Belgian and Dutch schoolchildren died, along with six adults.

Author highlights each actors' needs, the different psychological aspects which need specific attentions and the complexity of the situation.

He emphasises problems get out during management of the situation. The aim is take technical important lessons for the future.

Key words: school, children, bus-crash, crisis, communication.

Introduzione alla versione italiana

Erik de Soir è uno psicologo-psicoterapeuta belga, nonché comandante di fanteria nell'esercito del proprio paese e volontario del corpo Sapeurs-pompiers (pompieri volontari) nella provincia di Limbourg in Belgio. In quella stessa provincia, nello specifico nella città di Bourg Leopold, egli ha fondato la European Fire Fighter and Medical Emergency Stress Team. La sua formazione professionale e il ruolo chiave che svolge nell'esercito e nel corpo dei Vigili del Fuoco gli consentono di intervenire in prima linea in caso di situazioni emergenziali; egli ha, di conseguenza, accumulato un bagaglio esperienziale di grande importanza e contribuisce da un lato al miglioramento delle conoscenze teoriche sulle risposte umane ai contesti di emergenza e sui bisogni psicologici (e non solo) conseguenti, dall'altro a mettere a punto strategie e tecniche di intervento operativo sempre più affinate di supporto sia alle vittime che degli operatori.

Nel presente articolo, in particolare, l'autore narra il ruolo svolto a seguito di un drammatico incidente d'autobus, tristemente noto alla cronaca mondiale per il coinvolgimento di due scolaresche di ritorno da una gita sulla neve, esitato nella morte di 22 bambini belgi e olandesi

insieme a 6 accompagnatori adulti. L'incidente è analizzato assumendo il punto di vista della scuola, delle famiglie e della comunità circostante, inevitabilmente coinvolta nella tragedia e nella sua successiva elaborazione. Vengono descritti con grande precisione e partecipazione i primi drammatici momenti legati alla diffusione delle bad news, all'incertezza rispetto alla sorte dei propri figli/alunni, alla necessità di prendere decisioni in tempi rapidi, per passare poi a sottolineare la difficoltà della ripresa successiva, per il necessario ritorno alle routine quotidiane in un tempo discontinuo rispetto al precedente.

Vengono, soprattutto, evidenziate le difficoltà di gestione, gli errori compiuti al fine di apprendere da essi e individuare buone prassi per il futuro.

L'autore mostra, inoltre, implicitamente che di fronte a simili tragedie è importante resistere a bisogni di protagonismo e a letture semplicistiche che portano a concentrare tutte le risorse prevalentemente o esclusivamente sul luogo del crash; egli al contrario evidenzia l'importanza di lavorare in seconda linea, su quei contesti ed attori che se ben preparati possono contribuire a migliorare il processo informativo e comunicativo e che rappresentano il terreno sociale di appartenenza di vittime, familiari e amici, entro cui integrare ed elaborare la tragedia avvenuta. Viene evidenziato il ruolo chiave che potrebbe e dovrebbe svolgere la dirigenza scolastica in caso di incidenti di questo tipo; a partire dalle difficoltà incontrate e dagli errori rilevati nella gestione di tale drammatica situazione l'autore evidenzia le lezioni da apprendere e come la scuola potrebbe organizzarsi in modo preventivo e strutturale, per evitare il caos informativo e comunicativo, che può causare un disastro nel disastro, compromettendo e peggiorando la comprensione e l'elaborazione psicologica di fatti non modificabili.

Per rimanere fedeli alla versione originaria dell'articolo, dopo aver sintetizzato i fatti a cui si riferisce la narrazione, la traduzione manterrà la prima persona singolare, come nel racconto effettuato da De Soir.

In nota a piè pagina verranno evidenziati commenti/confronti con la situazione italiana. In corsivo verranno riportate tutte le eventuali aggiunte o chiarificazioni necessarie all'adattamento italiano.

L'evento

Martedì 13 Marzo 2012 alle ore 21,15 si è verificato un tragico incidente nel canton Vallese sull'autostrada A9, tra Sion ovest e Sion est, presso Sierre, nelle vicinanze del confine tra Italia e Svizzera: un pullman che trasportava 52 persone ha sfondato il guardrail di una galleria, ha urtato la parete per poi sbattere frontalmente contro una nicchia di sosta. Il pullman trasportava due scolaresche belghe provenienti dalle Fiandre e che stavano rientrando da una gita sulla neve nelle montagne svizzere. Il bilancio dell'incidente si rivela fin da principio drammatico: 28 passeggeri sono deceduti e di questi 22 sono bambini di circa 12 anni; altri 24 sono feriti, alcuni gravemente. Altri due pullman che trasportavano i compagni delle vittime non sono stati coinvolti nell'incidente, ma i giovani passeggeri si sono trovati testimoni inerti di evento estremamente drammatico e grave. Tra le vittime vi sono anche i due conducenti del mezzo.

I soccorritori si sono trovati di fronte ad una situazione tragica, la cui gestione ha richiesto l'intervento di un gran numero di operatori (200 per l'esattezza) che hanno lavorato nel corso di tutta la notte, finché il pullman è stato rimosso dalla galleria. Le operazioni di soccorso hanno richiesto anche l'intervento di 12 ambulanze e 8 elicotteri per trasportare i feriti negli ospedali del cantone; sul posto sono intervenuti anche psicologi per offrire supporto ai piccoli feriti e a coloro che si sono trovati ad essere testimoni degli eventi.

Rimangono sconosciute le cause dell'incidente. La disattenzione dell'autista o un malore sono le cause più probabili, ma delle prime ore proliferava anche l'ipotesi che al momento dello schianto il conducente stesse armeggiando con un dvd o un cd portato da uno dei docenti (anch'esso deceduto nello schianto).

Riposta immediata

14 Marzo 2012. Una chiamata improvvisa alle 6 di mattina. “Buon giorno, mi chiamo Nicole Gerits l'autobus sul quale viaggiavano i nostri bambini di ritorno da una vacanza sciistica in montagna si è scontrato in una galleria in Svizzera, molti dei nostri bambini sono morti, ci sono 28 vittime. Abbiamo bisogno di aiuto. Mi può richiamare, per piacere?”¹

Questo è l'inizio di uno dei più terribili viaggi della mia carriera. Dopo aver ascoltato questo messaggio registrato sulla mia mail vocale, balzai dal letto e corsi alla scuola di Lommel Kolonie a parecchi chilometri di distanza da casa. Come psicologo dell'emergenza sono in servizio permanente (su chiamata) per il servizio regionale dei vigili del fuoco nella regione di Noord Limburg (Belgio).

Al mio arrivo erano presenti solo il direttore della scuola colpita ed un membro dello staff. Entrambi erano impegnati a chiamare le famiglie dei bambini delle 6 classi primarie che stavano facendo ritorno dalla vacanza sciistica. Subito dopo di me arrivò il comandante dei vigili del fuoco, il sindaco della città di Lommel ed il comandante della polizia. Decidemmo di prenderci un “tempo di raffreddamento” per decidere quale avrebbe dovuto essere il passo successivo per affrontare questa immane tragedia². *L'intervento in emergenza, infatti, deve essere rapido e tempestivo, ma ciò non significa impulsività e assenza di pensiero: gli operatori che si occupano di emergenza devono possedere una buona conoscenza di prassi e procedure che riducano lo spazio di incertezza e che offrano la possibilità di attivare interventi codificate e coordinati in tempi rapidi; poiché, però, ogni emergenza ha caratteristiche proprie, chi interviene deve anche saper pensare le procedure, fermarsi e resistere alla pressione di agire immediatamente per comprendere il contesto, coordinarsi all'interno della propria realtà e con gli operatori di altri servizi, al fine di ottimizzare (e non massimizzare) le proprie azioni di supporto.*

È, inoltre, di fondamentale importanza che l'operatore dell'emergenza, e tra questi anche e soprattutto lo psicologo, si prenda un tempo per orientarsi e auto-prepararsi a far fronte ad un contesto confuso e caotico, al fine di auto-protettersi e per poter diventare catalizzatore di organizzazione e orientamento. Lo psicologo è, infatti, chiamato ad offrire supporto in condizioni di incertezza, contenere e gestire i vissuti individuali e collettivi, gestire e promuovere la metabolizzazione di comunicazioni traumatiche.

Tra le 6.30 e le 7.30 del mattino successivo all'incidente i genitori arrivarono in uno stato di shock, dolore e incredulità alla scuola di Lommel. In quei primi momenti non avevamo molte informazioni

¹ La conoscenza e la standardizzazione in Belgio del supporto psicologico a seguito di eventi emergenziali fa sì che le stesse vittime e/o i familiari delle vittime contattino direttamente e immediatamente lo psicologo per attivare un supporto a proprio vantaggio. Ciò evidenzia la diffusione di una cultura psicologica che permette di promuovere in forma spontanea e rapida forme di auto-supporto preventivo. Il fatto, inoltre, che sia un familiare a contattare direttamente lo psicologo evidenzia anche un sistema di intervento snello e rapido, immediatamente accessibile ai destinatari del servizio stesso senza la necessità di intermediari burocrati.

² L'ordine di arrivo degli operatori evidenzia l'autonomia e la legittimazione dell'intervento di supporto psicologico, considerato come un servizio parallelo a quello di vigili del fuoco e della polizia e non subordinato a questi due. Lo psicologo, in particolare, è riconosciuto come operatore in grado di promuovere e sostenere la dimensione del pensiero e della riflessione nell'organizzazione dell'intervento complessivo.

ed anche noi potevamo contare solo su le notizie già pubblicate dalla stampa. La prima immagine dell'incidente apparve sul sito web di un giornale prima ancora che la notizia giungesse a Lommel! *All'arrivo sul posto la prima cosa che colpì fu la completa disorganizzazione, la confusione, la mancanza di procedure e la totale assenza di informazioni che provenivano prima dall'esterno, piuttosto che da chi era direttamente interessato e deputato alla gestione della situazione. Il modo in cui giungevano le informazioni può essere considerato di per sé traumatico, poiché poneva i genitori in uno stato di incertezza e attesa angosciata, mentre era chiaro che qualcuno già sapeva (non solo che c'erano dei morti, ma anche chi non era morto...da cui la deduzione di chi potesse esserlo). In simili situazioni, rientrano tra i compiti dello psicologo il raccogliere e ordinare le informazioni, diventando mediatori tra mondo esterno e lo spazio di attesa dei familiari; quindi accogliere, orientare, informare e contenere i genitori dei bambini coinvolti; supportare, orientare la dirigenza scolastica nella gestione della situazione e nella presa di decisioni; supportare la collettività più ampia, fatta di adulti e bambini non direttamente coinvolti, ma esposti ad una sofferenza potenzialmente traumatica. In sintesi lo psicologo ha il compito di fornire strutturazione ed organizzazione ad un contesto caotico e destrutturato.*

In linea con tali premesse, decidemmo di separare i genitori dei bambini coinvolti nell'incidente da quelli dei bambini che si apprestavano ad andare a scuola. All'inizio vi era stata qualche incertezza sulla opportunità di tenere la scuola aperta o chiuderla. La miglior soluzione apparve quella di garantire la continuità delle normali attività e di tenere la scuola aperta. Nel frattempo mia moglie (che è anche lei una esperta terapeuta in psico-traumatologia) mi raggiunse per lavorare con gli insegnanti della scuola e con gli studenti.

Fin dai primi momenti fummo sorpresi nel venire a sapere che l'incidente era già occorso alle 21.15 circa del giorno precedente. I genitori di un'altra scuola della regione di Bruxel (Heverlee) avevano saputo molto prima dell'incidente perché i bambini di quella scuola erano stati autorizzati a portare con sé il cellulare. Questo ha fatto sì che subito dopo l'incidente i bambini avessero potuto chiamare i loro genitori alcuni dei quali si erano precipitosamente diretti in Svizzera con le loro macchine percorrendo più 800 chilometri.

Venimmo presto a sapere che il Ministero della difesa Belga era stato attivato e coinvolto fin dai primi momenti dopo l'incidente e che un aereo militare si stava preparando per trasportare in Svizzera tutti i genitori dei bambini coinvolti nell'incidente. Un'impressionante macchina logistica e diplomatica si stava mettendo in moto.

Alle 7.30 il Sindaco decise di organizzare una prima conferenza stampa. Fu da subito chiaro che vi era una enorme mancanza di informazioni. I genitori cominciarono da soli a chiamare gli ospedali svizzeri ed alcuni riuscirono a ricevere delle adeguate informazioni su i loro figli (attraverso i medici o mettendosi in contatto direttamente con i figli). Questo creò un terribile puzzle tra i genitori, alcuni dei quali avevano già ricevuto la conferma che i loro figli erano vivi, mentre altri attendevano in un insopportabile stato di mancanza di informazioni. Gli ospedali svizzeri e le autorità chiesero maggiori informazioni su i bambini: la lista dei nomi, indirizzi, numeri di telefono, fotografie ecc. Le fotografie dei 22 bambini vennero inviate via mail dalla scuola di Lommel. Successivamente sembrò che non vi era stata alcuna lista dei bambini che si trovavano sul bus dell'incidente.

Nel frattempo sempre più soccorritori arrivarono alla scuola colpita di Lommel: personale di polizia del servizio di aiuto alle vittime, personale della Croce Rossa, servizi locali ecc. Era estremamente difficile coordinare tutti questi tentativi di aiuto. C'era una sola cosa che volevano le famiglie: andare in Svizzera il prima possibile.

Verso le 10, un autobus con i genitori partì in direzione dell'aeroporto militare di Brussels, dove un aereo era pronto al decollo per le 13.30. Sua maestà il re del Belgio Alberto I e la regina Paola, accompagnati dal primo ministro Elio Di Rupo e altri membri del governo Belga, fecero il possibile per alleviare il dolore delle famiglie in attesa.

Ho, quindi, partecipato al briefing iniziale che ha coinvolto il gruppo di psicologi della Difesa Belga, la Croce Rossa e la polizia federale, il team della polizia federale addetto alla Identificazione delle Vittime di Disastri (DVI), il personale logistico del Ministero della salute (BEFAST - Belgium First Aid and Support Team), medici e personale del servizio mortuario dell'aeroporto di Brussels.

Finalmente alle 14.30 l'aereo atterrò a Ginevra, da dove il gruppo di genitori venne trasferito (in autobus) a Sierre, luogo dell'incidente. In un hotel della zona vennero a conoscenza, dal portavoce della polizia svizzera, che molti dei bambini erano morti. I genitori che avevano già stabilito un contatto con l'ospedale nel quale i loro bambini erano stati assistiti o quelli che erano già riusciti da soli a mettersi in contatto con i loro bambini furono immediatamente autorizzati ad andare via; per i restanti genitori era l'inizio di un terribile viaggio all'inferno: raccogliere le informazioni *ante mortem*; interagire con il DVI per individuare una corrispondenza tra le caratteristiche dei loro figli, l'identificazione del loro bambino attraverso le fotografie e, per quelli che volevano, essere accompagnati da uno psicologo e da un membro del team DVI per il riconoscimento del bambino.

Nonostante gli evidenti bisogni di supporto psicologico da parte dei familiari dei bambini deceduti, decisi di rimanere in Belgio anziché andare in Svizzera per 1 o 2 giorni: mi sembrava di estrema importanza stabilizzare la comunità e preparare il ritorno dei genitori. Gestire simili situazioni da un punto di vista psicologico, infatti, richiede la capacità di mantenere una visione prospettica di insieme; sul luogo del crash e a supporto delle vittime dirette e dei loro familiari c'è in genere la concentrazione della maggior parte delle risorse. Meno attenzione, invece, viene posta a sostenere il contesto entro cui dovranno ricollocarsi i sopravvissuti (in questo caso familiari e bambini compagni di scuola); tale contesto (nello specifico la comunità scolastica) va supportato e preparato.

Molte ore dopo l'incidente la stampa internazionale era già presente nei dintorni delle due scuole colpite, rispettivamente a Lommel (15 dei 22 bambini morti frequentavano la sesta classe primaria) e a Heverlee (7 bambini morirono).

Quel primo giorno fu un terribile viaggio all'inferno dominato da shock, incredulità e profondo dolore. Nessuno aveva mai immaginato che un simile incidente avrebbe potuto accadere così improvvisamente e inaspettatamente. Fu subito chiaro che le comunità colpite non sarebbero mai più state le stesse

Risposta ritardata

La psicologia dell'emergenza si caratterizza per interventi puntuali e focalizzati sugli effetti di specifici eventi potenzialmente traumatici. L'obiettivo è l'orientamento, la stabilizzazione e l'introduzione di elementi che favoriscano nel tempo l'elaborazione positiva degli avvenimenti e che riducano la probabilità dell'incistarsi del vissuto traumatico sotto forma di risposte patologiche. Chi opera in tali contesti è chiamato a mantenere il coordinamento con i servizi ordinari a cui eventualmente agganciare nel tempo le persone soccorse in emergenza. Ciò però non significa che il lavoro dello psicologo dell'emergenza si concluda quando la situazione fisica e fattuale è risolta e quando è terminata la fase acuta di soccorso. Al contrario, è di fondamentale importanza procrastinare l'intervento e il supporto psicologico nel tempo successivo alla

stabilizzazione degli eventi; ciò per accompagnare la ripresa e il superamento del lutto traumatico. Anche in questo caso, inoltre, il lavoro non va limitato solo alle vittime di primo e secondo livello, ma va esteso al contesto comunitario che accoglie tali vittime, che è chiamato a sostenerle e che può vivere forme di stress e trauma vicari.

Nel caso specifico qui trattato, nei giorni successive la maggior parte dei genitori rientrarono dalla Svizzera e, una settimana dopo l'incidente, la comunità si preparava alla cerimonia funebre collettiva. Il lavoro di supporto nelle scuole, svolto da psicologi della emergenza e psicotraumatologi che avevano iniziato subito a lavorare con i bambini di tutte le altre classi (di cui molti avevano perso un fratello o una sorella o avevano avuto un amico coinvolto nell'incidente) si rivelò di grande importanza.

I bambini avevano bisogno di informazioni su quanto successo, volevano capire l'incidente, erano preoccupati e piangevano. In queste situazioni, la normale routine scolastica condotta nel modo migliore possibile è sembrato l'elemento capace di generare collettivamente forza ed una reazione resiliente.

Nella scuola di Lommel una stanza silenziosa nella quale erano state poste le fotografie degli amici della sesta classe ed accese piccole candele offriva ai bambini più piccoli e scioccati un po' di pace e di riposo.

In entrambe le scuole i funerali pubblici per i morti dell'incidente sono stati considerati come momenti di lutto nazionale, onorati dalla presenza dall'esercito della difesa Belga che ha fornito i soldati per trasportare le bare in uniforme da gala e con gli onori militari. Sua maestà il re del Belgio Alberto I e la regina Paola accompagnati dal principe della corona olandese il Principe Willem Alexander e la principessa Maxima d'Olanda parteciparono ad entrambe le cerimonie.

Gli psicologi che accompagnarono i genitori in Svizzera ottennero dal locale servizio di salute mentale (psicologi, psichiatri, assistenti sociali) dettagliate informazioni per assicurare un aiuto a lungo termine ai genitori colpiti.

Con l'aiuto della scuola abbiamo organizzato per genitori ed insegnanti sedute psico-educative, successive ad una serie di gruppi di briefing e sedute di respirazione emotiva.

Il follow-up psicosociale per le famiglie è stato organizzato dal servizio locale di salute mentale; sedute informative con le compagnie di assicurazione, sedute di counselling su temi specifici, sessioni su come affrontare il dolore, attività e contatti informali.

Dopo due o tre mesi, quasi tutti i bambini sopravvissuti all'incidente erano tornati a scuola e tentavano di riprendersi la loro vita. Per i genitori dei bambini deceduti, per i genitori dei bambini sopravvissuti (ma traumatizzati) e per gli insegnanti è stato un duro confrontarsi con la nuova realtà. Trovarsi in una classe con 3 o 4 studenti quando all'inizio dell'anno c'erano 22 amici. Prepararsi alla Prima Comunione ma non sapere come affrontare il fatto che così in tanti erano morti. Essere oggetto di molte domande da parte degli altri bambini ma non voler parlare dell'incidente. Prepararsi per la fine dell'anno scolastico e dover scrivere i diplomi per i bambini deceduti ecc.

Per lungo tempo la comunità colpita continuò a soffrire per l'incidente. All'inizio della crisi la normale struttura di una comunità (e le sue sotto comunità) è temporaneamente sospesa e le persone fanno affidamento su di una modalità finalizzata alla sopravvivenza. Vi è un allentamento, una distruzione della struttura della comunità, seguita da una ricostruzione basata su bisogni immediati.

Un gruppo di vittime e/o le loro famiglie può essere visto come una nuova rete fondata sul trauma. I bambini che sopravvissero iniziarono subito ad elaborare i loro mezzi di comunicazione; in ospedale avevano ricevuto un I-Pad e cominciarono a parlare tra di loro. Nel gruppo dei genitori cominciò a formarsi una relazione basata su altruismo e cooperazione. Nei primi giorni, sembravano un gruppo artificiale fortemente coeso con un solo scopo. In uno stato fusionale, condividendo la stessa esperienza di venir messi a conoscenza dell'incidente, viaggiare in Svizzera e ricevere brutte notizie. Dopo alcune settimane, come in ogni disastro ed emergenza collettiva, cominciarono ad

emergere delle tensioni e dei conflitti tra i genitori dei bambini sopravvissuti ed i genitori dei bambini che perirono nell'incidente. La loro lotta rimarrà per sempre e speriamo che possano trovare il modo reale di accettare e riprendersi.

Ancora oggi non è chiaro cosa abbia causato l'incidente. Spero che sia le autorità Svizzere che Belghe comprendano che la piena verità è cruciale per il processo di ripresa delle famiglie di tutte le vittime dell'incidente.

Per quanto riguarda la nostra pratica professionale, la riflessione su quanto accaduto nella gestione di questa triste vicenda ci permette di apprendere delle importanti lezioni tecniche, su cui ci soffermiamo qui di seguito.

Lezioni apprese dalla fase immediata

Le scuole sono oggi preparate e preparano i propri alunni a far fronte a possibili emergenze interne: la dirigenza scolastica e gli insegnanti condividono procedure di evacuazione in caso di incendi, terremoti o simili e sono calendarizzate prove di evacuazione con gli alunni, come previsto dalla legge.

Alla luce del caso sopra analizzato (purtroppo non unico nel suo genere), si impone la riflessione sull'importanza di prevedere adeguate procedure anche in caso di emergenze che avvengano al di fuori delle mura scolastiche, ma che riguardano la scuola, come appunto incidenti in caso di gite scolastiche

La scuola non può esimersi, purtroppo, dal prendere in considerazioni simili eventualità ed è chiamata di conseguenza a dotarsi di un sistema informativo e comunicativo adeguato, poiché rappresenta l'autorità competente, chiamata a porsi come intermediario tra gli eventi e le famiglie, ponendosi a supporto di queste ultime. Nello specifico, l'analisi del caso di Sierre evidenzia l'importanza di dotarsi di piani di emergenza, di procedure a cui attenersi e di un sistema di comunicazione in grado di inserirsi nel flusso informativo per gestirlo in modo positivo.

La scuola dovrebbe fornirsi di adeguate procedure di allarme per i tempi di crisi e fare rete con gli altri servizi nazionali prima di essere colpita da una crisi. Nello specifico, sarebbe opportuno che ciascuna scuola:

- predisponga per ogni gita scolastica una lista dettagliata dei nomi e delle fotografie degli studenti che viaggiano sull'autobus ed una lista di indirizzi e nomi di persone da contattare in caso di emergenza (pronti ad attivarsi con una e-mail da un cellulare in caso di urgenti bisogni);
- si prepari per le situazioni di emergenza collettive, elaborando un piano di crisi, con scenari di uso immediato (che includa l'affrontare la stampa e tutte le influenze esterne);
- individui un portavoce per le situazioni di crisi (non necessariamente la stessa persona che affronta la crisi o il responsabile della scuola);
- venga riconosciuta, di fronte a simili scenari che la coinvolgono, come il più importante centro di comunicazione e di collegamento della crisi e per questo potrebbe essere opportuno tenerla aperta in caso di crisi collettive, poiché rappresenta il centro più naturale di informazione e di supporto;
- si assuma il compito di tenere la stampa ad una distanza sufficiente dalla scuola stessa ed evitare contatti diretti tra gli allievi della scuola e la stampa;
- in caso di coinvolgimento in eventi critici ed emergenziali, predisporre interventi nel tempo, atti a promuovere e sostenere il lutto collettivo, con la predisposizione di rituali del lutto.

In caso di emergenze improvvise e collettive, inoltre, le scuole dovrebbero essere immediatamente supportate da un ulteriore staff per assicurare la continuità delle attività e gestire l'enorme quantità di informazioni, pacchi, volantini, libri, telefonate ecc che arriveranno nei giorni seguenti, soprattutto per la molteplicità dei livelli di sofferenza a cui è necessario prestare attenzione nell'immediato e nel tempo a seguire.

Bibliografia di approfondimento

- Blanchard E. B., Hickling E. J. (2004), *After the Crash*, American Psychological Association, DC, Washington,
- De Soir E., Daubechies F., Van den Steene P. (2012), *Stress et trauma dans les services de police et de secours*, Maklu Uitgevers N. V., Antwerpen.
- De Soir E., Knarren M., Depré M., Mylle J., Kleber R. J., Hart O. van der (2012), *Expériences potentiellement traumatisantes des secouristes: lors d'une catastrophe technologique*, «Revue francophone du Stress et du Trauma», 11, 89-100.
- Harvey A. G, Bryant R. A. (1999), *Predictors of acute stress following motor vehicle accidents*, "Journal of Traumatic Stress", 12, 519-525.
- Van der Hart, Nijenhuis E. R. S., Steele K. (2010), *Le soi hanté: Dissociation structurelle et traitement de la traumatisation chronique*, De Boeck, Bruxelles.
- De Soir E. (2007), *Kindje toch?!...Traumatische stress bij schoolkinderen*, Lannoo, Tielt.
- Tettamanzi M., Sbattella F. (2009), *Modelli di risposta familiare a incidenti stradali*, «Psicoterapia Cognitivo Comportamentale», 15(1), 33-62.
- Smith M. J. (1998), *Post traumatic stress disorder following road traffic accidents: A prospective longitudinal one year follow-up study of PTSD in RTA victims differentiated on severity event by admission to hospital, one group admitted, one group not admitted*, Doctoral Thesis, University of London.
- Stallard P. Salter E. (2003), *Psychosocial debriefing with children and young people following traumatic events*; "Clinical Child Psychology", 8(4), 445-457.