



Associazione per lo Sviluppo Psicologico  
dell'Individuo e della Comunità



U. P. Aspic

Gennaio 2009

L'ASPIC propone un percorso di specializzazione e approfondimento in "Gestione delle crisi e Counseling in emergenza" che, per la sua natura integrata e multidisciplinare, offre un contesto di crescita professionale per operatori del settore della protezione civile e della difesa sociale, per Counselor, per psicologi, per sociologi e per manager di organizzazioni pubbliche e private.

### Finalità & Obiettivi

- fornire strumenti operativi teorico-pratici finalizzati alla gestione delle situazioni di crisi e delle emergenze da un punto di vista psicosociale, comunicazionale ed ambientale
- formare figure professionali qualificate orientate alla previsione, alla prevenzione e all'intervento nelle situazioni di crisi e di emergenza
- tali figure potranno suggerire, promuovere, gestire e articolare le attività, gli interventi di prevenzione e di preparazione, in fase di pianificazione, durante l'emergenza vera e propria e nelle complesse attività di ritorno alla "normalità" (post-emergenza)

### Possibili sbocchi occupazionali

- ambito della protezione civile e della difesa sociale;
- ambito delle agenzie umanitarie (governative e non governative);
- ambito delle organizzazioni di volontariato e, più in generale, del Terzo Settore;
- ambito delle forze dell'ordine (polizia, carabinieri, vigili del fuoco) per interventi di formazione e sostegno del personale e consulenze specialistiche in caso di scomparse, rapimenti, ostaggi, disastri naturali, incidenti di grandi dimensioni, ecc.
- ambito delle strutture sanitarie (118, pronto soccorso, unità operative di area critica, medicina delle catastrofi) per l'informazione e la formazione del personale e per le prime fasi del sostegno psicologico ai pazienti e ai loro familiari;
- ambito aziendale per l'analisi e la gestione del conflitto organizzativo (ambito del benessere organizzativo) e per l'informazione, la formazione ed il sostegno del personale a seguito del Mobbing e Burnout (stress da accumulo);
- area del Bonding, ossia in situazioni di estrema emergenza quali rapimenti, dirottamenti, con compiti di negoziazione e mediazione.

# Master in gestione della crisi e Counseling in emergenza

### Organizzazione

Il master è strutturato in 11 incontri complessivi, con periodicità mensile, ognuno da svolgersi in un week-end.

### Sede

Il Master si svolge a Roma presso le sedi ASPIC

### Per informazioni e iscrizioni

[www.unicounselling.org](http://www.unicounselling.org) - [www.aspic.psicologia.org](http://www.aspic.psicologia.org)  
[emergenza@unicounselling.org](mailto:emergenza@unicounselling.org)  
Tel: 06.54.22.50.60



La continua innovazione tecnologica, la complessità dei rischi di origine antropica e i nuovi scenari di crisi e tensioni internazionali, alimentati anche dalle istanze integraliste di ispirazione etnica o religiosa, impongono una sempre maggiore attenzione alla strutturazione di più efficaci e specializzati sistemi di risposta alle situazioni di crisi e di emergenze.

Al tempo stesso, in quella che oramai viene definita la “società del rischio” emergono prepotentemente le implicazioni psicosociali che tali scenari di crisi determinano sia sul piano individuale che collettivo e che vengono inevitabilmente alimentate e amplificate dalla moderna società della comunicazione attraverso i media.

Alla luce di queste considerazioni si ritiene che sia oramai necessario e urgente investire nella preparazione e la qualificazione delle risorse umane impegnate nei sistemi di risposta alle emergenze attraverso l'avvio di specifici e innovativi percorsi di formazione che forniscano, a coloro che già operano o che intendano impegnarsi nell'ambito della protezione civile e della difesa sociale, adeguate conoscenze e abilità che determinino, a loro volta, le condizioni per lo sviluppo di competenze integrate.

Tali competenze dovrebbero essere, da una parte, funzionali all'incremento dei fattori di resilienza individuale e sociale e, dall'altra, orientate al raggiungimento dei migliori risultati nelle attività di tutela dell'incolumità degli esseri umani dai rischi di origine naturale e antropica, nelle attività di supporto e sostegno sul piano psicosociale, individuale e collettivo.

Sensibile a queste importanti e delicate tematiche emergenti, l'ASPIC propone di sviluppare un percorso di specializzazione e approfondimento in “**Gestione delle crisi e Counseling in emergenza**” che integri la dimensione psicologica con quella sociale e organizzativa e che, proprio per la sua natura integrata e multidisciplinare, possa risultare un percorso di approfondimento e di crescita professionale per operatori del settore della protezione civile e della difesa sociale, per Counselor, per psicologi, per sociologi e per manager di organizzazioni pubbliche e private.

Il percorso di formazione è strutturato in **tre macroaree**:

La **prima** è dedicata alla comunicazione sociale ed in particolare alle delicate problematiche della comunicazione negli stati di crisi e in emergenza.

La **seconda** è più specificamente centrata sulla gestione dei conflitti e delle crisi in ambito gruppale (intergruppo e organizzativo) e in ambito sociale.

La **terza** e più ampia macroarea è quella dedicata al Counseling in emergenza e prevede la trattazione di strumenti, tecniche e metodi finalizzati agli interventi di assistenza e di sostegno nelle situazioni di crisi e negli scenari di emergenza.

## Finalità e obiettivi formativi

Il progetto intende fornire agli operatori dei diversi settori del soccorso tecnico, sanitario e della protezione civile (soccorritori, volontari di protezione civile, Counselor, sociologi, medici e psicologi) una serie di strumenti operativi teorico-pratici finalizzati alla gestione delle situazioni di crisi e delle emergenze da un punto di vista psicosociale, comunicazionale ed ambientale, ispirandosi ai nuovi sviluppi delle scienze umane, psicologiche e sociali, passando attraverso la trattazione delle varie tipologie e dimensioni di crisi (interna, esterna, nazionale, transazionale) e facendo riferimento a tutte le fasi e gli ambiti d'intervento dell'attività di protezione civile e di difesa sociale.

Il percorso di studio, approfondimento e sperimentazione intende dunque formare figure professionali qualificate orientate alla previsione, alla prevenzione e all'intervento nelle situazioni di crisi e di emergenza. Tali figure potranno suggerire, promuovere, gestire e articolare le attività, gli interventi di prevenzione e di preparazione, in fase di pianificazione, durante l'emergenza vera e propria e nelle complesse attività di ritorno alla "normalità" (post-emergenza).

In tali circostanze, le conoscenze e le abilità acquisite durante il percorso di formazione, potranno risultare efficaci per affrontare:

- situazioni critiche di stress e di potenziale trauma subite dalle comunità, dai gruppi e dagli individui a seguito di eventi critici di varia natura;
- reazioni emotive dei soggetti coinvolti nei disastri, nei grandi incidenti e, in generale, in eventi traumatici;
- specifiche metodologie e tecniche dell'intervento di aiuto psicologico per le comunità, le organizzazioni, le vittime ed i soccorritori;
- collaborazioni con agenzie nazionali e internazionali per il soccorso in caso di disastri naturali e crisi politico-militari;
- conduzione di interventi di sostegno in situazioni di crisi in contesti socio-culturali eterogenei o culturalmente e antropologicamente diversi dal nostro (crisi nelle aree metropolitane con tessuto sociale multietnico ed emergenze all'estero);
- problematiche relative all'informazione, alla comunicazione del rischio e alla comunicazione negli stati di crisi e in emergenza;
- supporto agli interventi psico-pedagogici in contesti specifici.

## Modalità di iscrizione

Il numero dei partecipanti è limitato e programmato in ordine di iscrizione. I candidati sono accettati previa domanda di ammissione e pagamento della relativa tassa annuale di iscrizione che include l'abbonamento alla rivista *Integrazione nelle Psicoterapie e nel Counseling*. Le ore effettuate in *training* affini sono riconosciute purchè adeguatamente documentate.

La quota annuale per il corso base è rateizzabile mensilmente. Il corso di formazione si svolge a Roma presso le sedi ASPIC.

## Organizzazione

Il master è strutturato in tre macroaree e in complessivi 10 incontri, con periodicità mensile, ognuno da svolgersi in un *week-end* e della durata singola di 15 ore distribuite tra il sabato e la domenica.

### Area della comunicazione sociale integrata N. 2 moduli (30 h)

#### Primo modulo

Contesto sociale e processi comunicativi.

Dinamiche e caratteristiche della comunicazione sociale.

Il ruolo dei media nella “società della comunicazione”.

Caratteristiche e tipologie dei *new media*: giornali, radio, televisione, internet e le agenzie di stampa.

Il rapporto dei *media* con le istituzioni pubbliche e le aziende private.

Organizzazione dei servizi di comunicazione: risorse umane logistica, strumenti, documentazione.

Organizzazione di una sala stampa e di una conferenza stampa.

Il comunicato stampa: organizzazione del testo, chiarezza e comprensibilità

#### Secondo modulo

Alimentare una “cultura della comunicazione”: attivare una comunicazione in “tempo di pace” propedeutica e funzionale alla comunicazione in emergenza.

Educare alla sicurezza attraverso l’informazione preventiva e processi di partecipazione attiva: il ruolo strategico della comunicazione per il raggiungimento di un reale coinvolgimento del cittadino alle scelte sulla sicurezza sociale.

Aspetti generali della comunicazione negli stati di crisi e in emergenza.

L’informazione preventiva del rischio: la *risk communication*

La comunicazione nell’emergenza: perché, cosa, quando e come comunicare.

Prevedere e gestire l’incertezza nella comunicazione in emergenza

Organizzazione dei servizi di comunicazione in emergenza.

I *media* nell’emergenza: centralità funzionale alla risoluzione della situazione di crisi o semplice ruolo di servizio.

## Durata

La durata complessiva del master è di 250 ore, di cui:

**150 ore** in presenza, delle quali almeno il 40% in *role play* e simulazioni;

**70 ore** di stage presso un'organizzazione di protezione civile, difesa sociale o una Organizzazione Non Governativa;

**30 ore** per la tesi conclusiva.

## Area della gestione del conflitto e della crisi N. 3 moduli (45 h)

### Primo modulo

Dimensioni e tipologie di conflitto (interpersonale, nei gruppi, sociale, e internazionale).

Strumenti per la rilevazione del conflitto nelle organizzazioni.

Gestione del conflitto e tecniche di negoziazione.

Salute psicologica nelle organizzazioni di lavoro e qualità della relazione: il concetto di benessere organizzativo.

### Secondo modulo

Definizioni e ambiti della crisi.

Elementi che caratterizzano una crisi.

Fasi e conseguenze di una crisi.

I principi fondamentali del *crisis management* e della *risk communication*

La crisi nelle organizzazioni di lavoro: i principi fondamentali del *crisis management*. *Mobbing e Bonding*.

### Terzo modulo

I fenomeni di devianza nei sistemi sociali.

Dimensione e tipologie delle crisi nei sistemi sociali.

Geopolitica e criticità locali, nazionali e internazionali.

Crisi nazionali e crisi internazionali: flussi migratori e situazioni di conflitto.

La cooperazione internazionale: missioni di soccorso e di supporto logistico e umanitario all'estero.

La difesa sociale: le istanze integraliste e il terrorismo transnazionale (multiculturalità e integrazione sociale).

## Area del rischio sociale e del Counseling in emergenza N. 4 moduli (75 h)

### Primo modulo

La “società del rischio”: le origini storiche e l'evoluzione del concetto di rischio nei diversi modelli culturali, dal concetto deterministico a quello probabilistico.

Un nuovo modo di concepire il rischio: il concetto strutturale e le conseguenti implicazioni psicosociali

La percezione del rischio e la trasversalità del concetto di rischio: dalle discipline tecnico-scientifiche a quelle psico-sociologiche.

Aspetti soggettivi della percezione del rischio: percezione individuale e percezione collettiva.

Decisioni e comportamenti individuali e collettivi conseguenti alla percezione ed alla valutazione di un evento incidentale.

### Secondo modulo

Differenza tra i concetti di crisi ed emergenza.

La gerarchia delle emergenze.

Emergenze naturali ed emergenze antropiche: differenze e affinità

L'attività del sistema di protezione civile ed il management degli interventi in emergenza nel nostro Paese.

La pianificazione sociale delle emergenze.

### Terzo modulo

I meccanismi neuro-fisiologici dell'ansia, della paura e del panico, in tempo di quiete e nell'emergenza.

Panico individuale e panico collettivo.

La gestione della folla: *il crowd management*.

Risposte emotive e reazioni psicologiche nelle situazioni di crisi e in emergenza nella popolazione e nei soccorritori.

La relazione d'aiuto e le professioni d'aiuto (*helping professions*).

Le professioni d'aiuto (*helping professions*)

La problematica del *burnout* nelle professioni d'aiuto e le strategie di prevenzione e contenimento.

Il contributo del Counseling nel sostegno delle popolazioni colpite da disastri e nel sostegno ai soccorritori.

Definizioni degli ambiti di intervento del *Counseling* in emergenza: differenze e modalità di integrazione con le altre tipologie di sostegno alla popolazione ed ai soccorritori.

La psicologia dell'emergenza e i suoi ambiti di intervento.

I possibili modelli di intervento in fase di prevenzione: lo Stress Inoculation Training (SIT).

Gli eventi critici e le sindromi acute da stress (DAS), e post-traumatiche da stress (PTSD).

Le principali tecniche di elaborazione dello stress post-traumatico (*stress management*), nelle popolazioni coinvolte da disastri e nei soccorritori.

Il modello C.I.S.M (*Critical Incident Stress Management*): *demobilization, defusing e debriefing*.

Valutazione per l'invio ai servizi territoriali.

Modelli operativi utilizzabili per il sostegno alle popolazioni colpite da disastri e per il sostegno ai soccorritori.

Il *Counseling* in emergenza: metodi, tecniche e strumenti operativi.

### Possibili sbocchi occupazionali

Un esperto socio-assistenziale che si è specializzato nell'ambito della gestione delle crisi e delle emergenze, può essere chiamato ad operare:

- nell'ambito della protezione civile e della difesa sociale;
- nell'ambito delle agenzie umanitarie (governative e non governative);
- nell'ambito delle organizzazioni di volontariato e, più in generale, del Terzo Settore;
- nell'ambito delle forze dell'ordine (polizia, carabinieri, vigili del fuoco) per interventi di formazione e sostegno del personale e consulenze specialistiche in caso di scomparse, rapimenti, ostaggi, disastri naturali, incidenti di grandi dimensioni ecc.;
- nell'ambito delle strutture sanitarie (118, pronto soccorso, unità operative di area critica, medicina delle catastrofi) per l'informazione e la formazione del personale e per le prime fasi del sostegno psicologico ai pazienti e ai loro familiari;
- nell'ambito aziendale per l'analisi e la gestione del conflitto organizzativo (ambito del benessere organizzativo) e per l'informazione, la formazione ed il sostegno del personale a seguito di *Mobbing* e *Burnout* (stress da accumulo);
- nell'ambito dei servizi socio-assistenziali e del privato sociale, per interventi, consulenze e formazione degli operatori;
- nell'area del *Bonding*, ossia in situazioni di estrema emergenza quali rapimenti, dirottamenti, con compiti di negoziazione e mediazione.



Università Popolare del Counselling  
U.P.Aspic

il corso rientra nel sistema di gestione per la qualità,  
certificazione UNI EN ISO 9001:2000,  
da parte di ente terzo accreditato Sincert nel settore EA 37.

Aspic Cooperativa Sociale di Solidarietà  
[www.coopaspic.org](http://www.coopaspic.org)



per informazioni  
[emergenza@unicounselling.org](mailto:emergenza@unicounselling.org) - [info@unicounselling.org](mailto:info@unicounselling.org)  
06.54.22.50.60  
+39 328.22.10.070 (dalle 17 alle 19)

