

Il supporto psicosociale  
fondato sulla comunità

## Manuale del partecipante





Il supporto psicosociale fondato sulla comunità

## **Manuale del partecipante**

Il supporto psicosociale fondato sulla comunità  
**Manuale del partecipante**  
Kit formativo

International Federation Reference Centre  
for Psychosocial Support  
PS Centre Publications  
Blegdamsvej 27, DK-2100 Copenhagen,  
Danimarca  
Telefono: +45 35 25 92 00  
Fax: +45 35 25 93 50  
Mail: psychosocial.center@ifrc.org  
Sito web: www.ifrc.org/psychosocial

Foto di copertina:  
Heine Pedersen/Croce Rossa Danese.  
Bambine che partecipano ad attività psicosociali  
dopo il terremoto ai Bam in Iran del 2003

Grafica e produzione: Paramedia 1405  
Stampato in Danimarca 2009

© International Federation of Red Cross  
and Red Crescent Societies Reference Centre  
for Psychosocial Support

Per tradurre o adattare in toto o in parte  
questo manuale, si prega contattare il  
Reference Centre for Psychosocial Support  
per eventuale documentazione integrativa  
e per le informazioni relative alla corretta  
citazione delle fonti.  
Email: psychosocial.center@ifrc.org

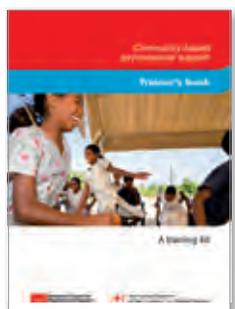
“This translation/adaptation is not an official translation  
endorsed by the IFRC Reference Centre for  
Psychosocial Support (PS Centre). The PS Centre and  
the IFRC are not responsible for any deviations from  
the original English text.”

Il **Manuale del partecipante** fa parte di  
**Il supporto psicosociale fondato sulla comunità.**  
**Kit formativo.**

Il kit formativo include:



Manuale del partecipante



Manuale del formatore



Risorse per la formazione

Si prega di consultare anche:



Psychosocial  
interventions  
A handbook

## PREMESSA

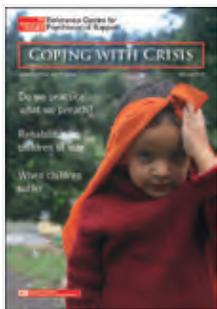
In una situazione di crisi il supporto psicosociale non è un'alternativa facoltativa, bensì un dovere. Fin dal 1993 il Reference Centre for Psychosocial Support della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa lavora per migliorare il benessere psicosociale dei beneficiari, del personale e dei volontari.

Nel tempo ci siamo resi conto di quanto sia fondamentale potenziare le capacità psicosociali a livello globale per rispondere a calamità naturali, conflitti e problemi sanitari. Per conseguire questo obiettivo abbiamo sviluppato le seguenti aree strategiche: assistenza operativa, capacity building per le Società Nazionali, sviluppo delle competenze del personale e dei volontari, attività di advocacy, generazione della conoscenza e sviluppo di politiche e strategie.

**Il Supporto psicosociale fondato sulla comunità. Kit formativo** fa parte della strategia volta a promuovere il capacity building delle Società Nazionali e a sviluppare le competenze del personale e dei volontari. Ci auguriamo che il manuale possa essere utile per il Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, così come per gli altri attori che operano nel campo del supporto psicosociale.

### Nana Wiedemann

*Caporedattore e Direttore del Reference Centre for Psychosocial Support della Federazione Internazionale*



Si prega consultare il sito web del Reference Centre for Psychosocial Support della Federazione Internazionale (FICR) all'indirizzo [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) se si desidera richiedere materiale supplementare per la formazione e per iscriversi al notiziario trimestrale *Coping with Crises* e al notiziario mensile online.

<b>LA FEDERAZIONE INTERNAZIONALE DELLE SOCIETÀ DI CROCE ROSSA E MEZZALUNA ROSSA</b>	<b>10</b>
Missione e ruolo	10
Principi ed emblemi	12
<b>IL REFERENCE CENTRE FOR PSYCHOSOCIAL SUPPORT</b>	<b>13</b>
<b>MODULO 1 • EVENTI CRITICI E SUPPORTO PSICOSOCIALE</b>	<b>17</b>
Cos'è un evento critico?	18
Cos'è il supporto psicosociale?	20
Bisogni psicosociali e supporto	23
Formare il personale e i volontari	24
<b>MODULO 2 • STRESS E COME GESTIRLO</b>	<b>27</b>
Cos'è lo stress?	27
Segni di stress	28
Stress acuto	29
Ansia, depressione e disturbo post-traumatico da stress (DPTS)	32
Come gestire lo stress	33
Gestione assistita dello stress	35
Invio a consulto professionale	37
<b>MODULO 3 • PERDITA E LUTTO</b>	<b>41</b>
Cos'è la perdita?	41
Perdite improvvise e reazioni comuni	42
Il lutto – la reazione ad una perdita	45
Il supporto sociale– una parte essenziale del processo di recupero	47
Come aiutare?	49

<b>MODULO 4 · SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ</b>	<b>51</b>
Promuovere il benessere psicosociale all'interno della comunità	51
La comunità plasma l'individuo	52
Comunità sottoposte a stress	53
Gruppi vulnerabili	54
Supporto fondato sulla comunità	55
Attività psicosociali fondate sulla comunità	57
	61
<b>MODULO 5 · PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO E COMUNICAZIONE SUPPORTIVA</b>	<b>63</b>
Fornire un pronto soccorso psicologico	64
Reazioni psicologiche e un adeguato supporto a lungo termine	64
Comunicazione supportiva	66
Assistenza telefonica	72
Gruppi di supporto	73
<b>MODULO 6 · I BAMBINI</b>	<b>75</b>
Sicurezza e benessere dei bambini	75
Violenza e abuso sui minori	77
Le reazioni dei bambini ad eventi stressanti	79
Le reazioni dei bambini a violenza e abuso	81
Le reazioni dei bambini al dolore	81
La gestione dello stress nei bambini	82
Come aiutare i bambini	83
<b>MODULO 7 · SUPPORTO AI VOLONTARI E AL PERSONALE</b>	<b>93</b>
Lo stress che colpisce i volontari e il personale	93
Le cause di stress nei volontari e nel personale	94
Segni di burnout	95
Prendersi cura dei volontari e del personale	96
Peer support: supporto tra pari	97
Self-care: come prendersi cura di sé stessi	99
<b>GLOSSARIO E SUGGERIMENTI PER LETTURE DI APPROFONDIMENTO</b>	<b>103</b>
<b>ALLEGATO: GUIDA AL SUPPORTO PSICOSOCIALE</b>	<b>110</b>

## RINGRAZIAMENTI

Si ringraziano gli esperti e i professionisti che operano a livello internazionale nel campo psicosociale e che hanno contribuito alla realizzazione del presente lavoro di revisione analitica e di approfondimento.

Caporedattore:  
Nana Wiedemann

Redattori e collaboratori  
Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Peter Berliner,  
Lene Christensen, Judi Fairholm, Elin Jonasdottir,  
Barbara Juen, Louise Juul-Hansen, Pernille Hansen,  
Ilse Lærke Kristensen, Louise Kryger, Maureen Mooney,  
Vivianna Lambrecht Nyroos, Stephen Regel, Angela Gordon Stair,  
Sigridur Björk Thormar, Åsta Ytre

Il Reference Centre for Psychosocial Support della Federazione Internazionale rivolge un particolare ringraziamento per il sostegno dato alla realizzazione della presente pubblicazione a:



Per il supporto tecnico si ringraziano:  
Croce Rossa Austriaca, Croce Rossa Canadese,  
Croce Rossa Francese, Croce Rossa Giamaicana,  
Università di Copenaghen e Università di Nottingham.

# Indice

<b>INTRODUZIONE AL MANUALE</b>	<b>10</b>
<b>MODULO 1</b> <b>EVENTI CRITICI E SUPPORTO PSICOSOCIALE</b>	<b>17</b>
<b>MODULO 2</b> <b>STRESS E COME GESTIRLO</b>	<b>27</b>
<b>MODULO 3</b> <b>PERDITA E LUTTO</b>	<b>41</b>
<b>MODULO 4</b> <b>SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÁ</b>	<b>51</b>
<b>MODULO 5</b> <b>PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO E COMUNICAZIONE SUPPORTIVA</b>	<b>63</b>
<b>MODULO 6</b> <b>I BAMBINI</b>	<b>75</b>
<b>MODULO 7</b> <b>SUPPORTO AI VOLONTARI E AL PERSONALE</b>	<b>93</b>
<b>GLOSSARIO E SUGGERIMENTI PER LETTURE DI APPROFONDIMENTO E ALLEGATO: GUIDA AL SUPPORTO PSICOSOCIALE</b>	<b>103</b>

## La Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa

Ogni qualvolta si verificano disastri, conflitti ed emergenze sanitarie e le persone perdono familiari e amici o rimangono senza casa e privi di mezzi di sostentamento, si manifesta la sofferenza umana con il suo carico di dolore, rabbia e frustrazione. Offrire un supporto psicosociale in queste circostanze significa mettere in pratica i principi e i valori fondanti di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Questa sezione introduttiva ripercorre sinteticamente la storia, la missione e i principi del Movimento e presenta il lavoro svolto dal PS Centre.

La Croce Rossa nasce nel 1859 da un'intuizione di Henry Dunant, un giovane svizzero che si trovava a Solferino durante la sanguinosa battaglia in cui si scontrarono l'esercito austriaco e quello franco-piemontese. Davanti alle decine di migliaia di soldati che giacevano sul campo di battaglia e ai feriti privi di cure mediche, Dunant decise di organizzare i soccorsi con l'aiuto della popolazione locale prestando assistenza e cure mediche ai feriti e dando loro cibo e conforto. Al suo rientro in patria Dunant si fece promotore della creazione di società nazionali di soccorso finalizzate alla cura e all'assistenza dei soldati feriti in battaglia, aprendo così la strada alle future Convenzioni di Ginevra.

La Croce Rossa fu costituita nel 1863 quando cinque uomini originari di Ginevra, tra cui

Dunant, fondarono il 'Comitato ginevrino di soccorso dei militari feriti', precursore del comitato internazionale della croce rossa (CICR), il cui emblema era l'inverso della bandiera svizzera: una croce rossa su campo bianco.

### MISSIONE E RUOLO

La Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa è la più vasta organizzazione umanitaria mondiale la cui missione è quella di fornire assistenza senza alcuna discriminazione di nazionalità, razza, sesso, credo religioso, lingua, classe sociale o opinione politica.



ALEX WINTER/IFRC

La Federazione Internazionale, attraverso l'azione del volontariato, intende contribuire a creare un mondo in cui le comunità siano più forti e consapevoli, capaci di affrontare la sofferenza e le crisi mantenendo la speranza e promuovendo il rispetto per la dignità umana e per l'uguaglianza.

La missione della Federazione Internazionale è quella di "migliorare la qualità della vita e della salute delle persone vulnerabili mobilitando il potere dell'umanità".

Fondata nel 1919, la Federazione Internazionale è costituita da 185 Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, un Segretariato con sede a Ginevra e più di 60 delegazioni nel mondo ubicate in aree strategiche con il compito di sostenerne le attività.

La Federazione Internazionale svolge operazioni di soccorso per assistere le vittime di eventi critici, associando a ciò un lavoro di sviluppo e formazione per consolidare le capacità delle sue Società Nazionali. Le principali aree di intervento della Federazione sono quattro:

- la promozione dei valori umanitari;
- la risposta ai disastri;
- la preparazione alle emergenze;
- l'assistenza sanitaria e comunitaria.

Il supporto psicosociale è un elemento imprescindibile e come tale deve essere presente in

tutte le attività previste per le quattro aree.

La Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa è uno dei tre componenti del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, insieme al Comitato Internazionale della Croce Rossa (CICR) e alle Società Nazionali.

Le Società Nazionali forniscono una vasta gamma di servizi umanitari tra cui attività di soccorso nelle emergenze e programmi sanitari e sociali nei paesi in cui operano. Molte di esse offrono anche un supporto psicosociale e, in situazioni di guerra, assistono la popolazione civile affiancando, laddove necessario, i servizi medici militari.

Il Comitato Internazionale della Croce Rossa è un'organizzazione umanitaria la cui missione è quella di proteggere la vita e la dignità delle vittime di guerra e di violenze interne e di fornire loro assistenza. Inoltre guida e coordina le attività di soccorso internazionali condotte dal Movimento in situazioni di conflitto.

## PRINCIPI

Tutte le azioni del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa sono guidate dai sette principi fondamentali:

- **Umanità:** Nato dall'intento di portare soccorso senza discriminazioni ai feriti sui campi di battaglia, il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in campo internazionale e nazionale, si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le sofferenze degli uomini, per fare rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute, favorendo la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura fra tutti i popoli.
- **Imparzialità:** Il Movimento non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, classe o opinioni politiche. Si sforza di alleviare le sofferenze delle persone unicamente in base ai loro bisogni, dando la priorità ai casi più urgenti.
- **Neutralità:** Al fine di continuare a godere della fiducia di tutti, il Movimento si astiene dal partecipare alle ostilità di qualsiasi genere e alle controversie di ordine politico, razziale e religioso.
- **Indipendenza:** Il Movimento è indipendente. Le Società Nazionali, quali ausiliari dei servizi umanitari dei loro governi e soggetti alle leggi dei rispettivi Paesi, devono sempre mantenere la loro autonomia in modo che possano essere in grado in ogni momento di agire in conformità con i principi del Movimento.
- **Volontarietà:** Il movimento è un'istituzione di soccorso volontario non guidato dal desiderio di guadagno.
- **Unità:** In ogni Paese può esserci un'unica Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Essa deve essere aperta a tutti e svolgere la sua azione umanitaria su tutto il territorio all'interno dei suoi confini.

- **Universalità:** Il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa è universale e tutte le Società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente.

## GLI EMBLEMI

I due emblemi della Federazione Internazionale sono conosciuti in tutto il mondo: la croce rossa e la mezzaluna rossa su campo bianco e all'interno di un rettangolo rosso.

La storia di questi emblemi è antica. La croce rossa fu adottata formalmente in occasione della firma della prima Convenzione di Ginevra del 1864. Nel 1876 l'Impero Ottomano adottò la Mezzaluna Rossa, che fu poi riconosciuta dalla Convenzione di Ginevra del 1929. Il simbolo della mezzaluna rossa oggi sostituisce la croce rossa in molti paesi islamici.

Nel 2005, a seguito dell'adozione del III Protocollo Aggiuntivo alle C.G. del 1949, fu introdotto un terzo emblema distintivo, il cristallo rosso, riconosciuto dal diritto internazionale con lo stesso status della croce rossa e della mezzaluna rossa. Offrendo alle Società Nazionali e agli Stati la possibilità di utilizzare l'emblema del cristallo rosso ad uso protettivo e distintivo, il Terzo Protocollo dimostra ancora una volta l'impegno del Movimento per un'azione umanitaria neutrale e indipendente.

## Il Reference Centre for Psychosocial Support (PS Centre)

I disastri e i conflitti che si sono verificati negli ultimi decenni hanno colpito sempre più duramente le popolazioni civili. Accanto ai programmi di intervento in risposta ai bisogni fisici e primari delle popolazioni coinvolte quali cibo, acqua e alloggi sicuri, la Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, così come le altre organizzazioni umanitarie, ha sviluppato programmi per affrontare la sofferenza psicologica e sociale generata da questi eventi.

L'interesse continuo e crescente della comunità internazionale per l'impatto psicologico e sociale dei disastri e delle guerre è dimostrato dal proliferare della letteratura sul benessere psicosociale e dal crescente numero di progetti e risorse dedicati all'assistenza in questo settore. Si tratta di un campo relativamente nuovo in cui emerge sempre più netta l'evidenza dell'efficacia del supporto psicosociale.

Nel 1991 la Federazione Internazionale ha lanciato il programma per il supporto psicologico (PSP), uno strumento trasversale che fa parte della Health & Care Division.

Per assistere la Federazione Internazionale nella realizzazione di questo programma, la Croce Rossa Danese ha creato nel 1993 un centro di eccellenza: l'International Reference Centre for Psychological Support. Nel 2004 il centro ha cambiato nome diventando l'International Reference Centre for Psychosocial Support (PS Centre).

Il PS Centre collabora con le Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa per sviluppare servizi psicosociali fondati sulla comunità nelle aree colpite da eventi critici.

### Gli obiettivi del PS Centre sono:

- aumentare la consapevolezza delle reazioni psicologiche durante i disastri e/o nel corso di disordini sociali;
- offrire supporto psicosociale;
- promuovere il ripristino delle reti comunitarie e dei meccanismi di gestione dello stress o coping;
- consentire alle Società Nazionali di comprendere a fondo i bisogni psicosociali dei gruppi vulnerabili potenziando l'efficacia delle loro risposte;
- promuovere l'assistenza per chi presta soccorso, fornire assistenza emotiva al personale e ai volontari.

Il PS Centre non interviene direttamente sulle persone colpite ma offre assistenza alle Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa mettendo a disposizione il personale e i volontari presenti in loco e contribuendo alla creazione di reti di supporto psicosociali regionali e territoriali.



STEPHEN REGELEANTSHO, NHS TRUST, UNIVERSITY OF NOTTINGHAM

**Q**uesto manuale per il partecipante è stato preparato dal PS Centre e testimonia l'importanza che il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa attribuisce al supporto psicosociale. Il modo in cui le persone, le famiglie e le comunità vivono e reagiscono alle emergenze varia notevolmente: la maggior parte delle persone è resiliente e riesce a superare anche situazioni molto difficili. Esiste, però, un numero più ristretto di persone che hanno bisogno di aiuto per gestire i sintomi di distress.

Le Linee guida del **Progetto Sphere** e quelle più recenti per la salute mentale e il supporto psicosociale dello **IASC (Comitato Permanente Inter-Agenzie)** sono parte integrante del lavoro di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e costituiscono il tema centrale del presente manuale. L'Allegato A contiene i link ai siti web e offre una panoramica di queste linee guida.

Le Linee guida sono il risultato del lavoro della Task force per la salute mentale e il supporto psicosociale in contesti di emergenza dello IASC, di cui fanno parte la Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e molte altre organizzazioni internazionali quali OMS, IUNICEF e Save the Children. Pubblicate nel 2007, esse caratterizzano i diversi tipi di intervento che sono effettuati nei quattro livelli individuati e volti a:

- rispondere ai bisogni di servizi di base e della sicurezza delle persone coinvolte nell'evento;
- rafforzare il supporto familiare e comunitario;
- offrire supporti mirati e non specialistici e
- fornire servizi specialistici.

È possibile che tu abbia già un'esperienza in uno o più di questi livelli, ma dovunque tu stia lavorando, considera che il presente **Manuale**

**del partecipante**, redatto a completamento del programma formativo per il supporto psicosociale del PS Centre, è volto a:

- sensibilizzare le persone in merito alle risposte psicosociali in situazioni e condizioni di vita critiche;
- migliorare la preparazione e la risposta alle catastrofi;
- offrire un supporto psicosociale prima, durante e dopo i disastri;
- promuovere la resilienza nelle persone e nelle comunità;
- migliorare il supporto emozionale per il personale e i volontari.

I sette moduli che compongono il manuale sono parte del programma formativo del PS Centre. Il manuale contiene inoltre materiale integrativo e varie segnalazioni di risorse ulteriori disponibili in formato cartaceo e online. Il manuale può essere usato anche come un corso completo, una lettura propedeutica, un corso di aggiornamento o una fonte di riferimento per il tuo lavoro sul campo. Come per tutti i manuali di carattere generale, è necessario che i contenuti dei moduli siano adattati al contesto culturale specifico in cui lavori.

In tutto il manuale sono presenti alcuni riquadri blu, contrassegnati dalla lettera X, che contengono esempi e alcuni riquadri rossi, contrassegnati dalla lettera F, che contengono fatti che si riferiscono al testo.

A questa stessa serie appartengono anche il **Manuale del formatore**, le presentazioni in PowerPoint del formatore, il CD-ROM contenente le risorse per la formazione e la guida denominata **Psychosocial Interventions. A handbook**.

Non esitare a contattarci per ulteriori informazioni e per fornirci, se lo desideri, suggerimenti o commenti.



ANETTE LYEBOH

## Il Reference Centre for Psychosocial Support

c/o Croce Rossa Danese  
Blegdamsvej 27  
2100 Copenhagen,  
Danimarca  
Tel.: +45 3525 9359  
e-mail: [psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)  
[www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Il PS Centre è un organismo della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e lavora in collaborazione con altri servizi di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa per rispondere alle esigenze psicosociali delle persone e delle comunità. Il PS Centre ha un vasto database contenente le pubblicazioni su argomenti psicosociali. Al database si accede dal sito [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial).

# MODULO 1



# EVENTI CRITICI E SUPPORTO PSICOSOCIALE

## OBIETTIVI FORMATIVI

- Eventi critici
- Supporto psicosociale
- Bisogni psicosociali e supporto
- Le Linee Guida IASC
- Competenze e abilità nel supporto psicosociale

**L**e Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa si adoperano per migliorare le condizioni di vita di chi è più vulnerabile attraverso l'opera dei volontari e del personale. Ciò non significa solo fornire cibo, acqua, alloggi e cure mediche, ma anche rispondere ai bisogni psicologici e sociali che insorgono durante e dopo un evento critico.

In quest'ultimo decennio circa 268 milioni di persone sono state colpite da disastri ogni anno e un numero ancora più elevato è rimasto coinvolto in conflitti, è stato colpito da epidemie ed ha subito l'impatto di altri tipi di eventi critici. Davanti a situazioni che sconvolgono la nostra vita o quella di chi ci sta accanto, sentiamo una forte spinta a ripristinare la normalità.

Il supporto psicosociale può essere fornito in diversi modi e in particolare:

- mostrandosi disponibili nei confronti di una famiglia colpita da un evento psicologicamente destabilizzante e ascoltando la sua storia;
- contattando i parenti;
- occupandosi di questioni pratiche;
- incoraggiando e sostenendo iniziative comunitarie, come il supporto a domicilio, interventi che coinvolgono la scuola, formazione di tipo professionale o mirata a sviluppare determinate competenze, creando centri comunitari;
- creando gruppi di supporto.

## ALCUNI ESEMPI DI ATTIVITÀ DI SUPPORTO PSICOSOCIALE

- In seguito all'attacco terroristico avvenuto nella scuola di Beslan nel 2004, la Federazione Internazionale e la Croce Rossa Russa istituirono un centro comunitario, e realizzarono un programma di assistenza domiciliare con personale infermieristico e campi estivi per i bambini coinvolti.
- In Sierra Leone alcune ragazze che erano state rapite e violentate da miliziani di gruppi armati, si trovarono ad essere spesso vittime di molestie e di emarginazione quando fecero ritorno a casa. La loro situazione migliorò nettamente grazie al dialogo sviluppatosi in seno alla comunità e all'istituzione dei "Girls' Wellbeing Committees", i comitati per il benessere delle fanciulle, incaricati di sanzionare ogni forma di maltrattamento nei loro confronti. Le due iniziative portarono a una drastica riduzione dei casi di abuso e alla reintegrazione delle ragazze nelle comunità.
- In una delle aree colpite dallo tsunami verificatosi nell'Oceano Indiano ai bordi di una fossa comune fu eretta una camera ardente dove le persone potevano accedere per osservare un minuto di silenzio. La costruzione fu poi trasformata in un centro comunitario.

Il primo modulo è dedicato ai bisogni psicosociali di una popolazione colpita da un evento critico. In particolare si affrontano i seguenti interrogativi:

1. Cos'è un evento critico?
2. Cos'è il supporto psicosociale?
3. Quali sono le possibili risposte ai diversi livelli di bisogno?
4. In che modo è possibile rafforzare le competenze e le capacità generali del personale e dei volontari?

### COS'È UN EVENTO CRITICO?

Per evento critico si intende un evento che si colloca fuori dalla normale routine quotidiana e rappresenta per l'individuo una terribile minaccia fisica o psicologica alla propria salvaguardia, causando sentimenti di impotenza, orrore o terrore.

Gli eventi critici possono essere di diversa entità, dall'incidente che coinvolge una singola persona, ad un disastro su larga scala, includendo anche sequestri di persona, epidemie, uragani o altri eventi climatici estremi capaci di arrecare distruzione ad un'intera comunità.

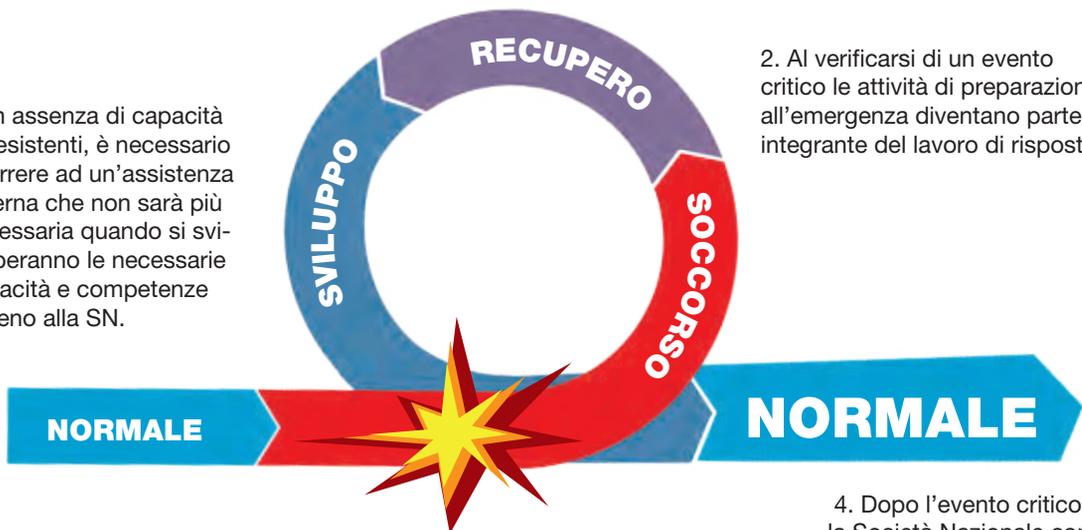
### CRISI



Qualsiasi interruzione improvvisa del normale corso degli eventi nella vita di un individuo o di una comunità che rende necessario rivedere il modo di agire e di pensare. Un generale senso di perdita delle fondamenta della vita normale. Ad esempio si può vivere una crisi quando si verifica un repentino sconvolgimento della normalità come nel caso della morte di una persona cara o della perdita del posto di lavoro o dell'insorgere di una malattia.

## DIAGRAMMA 1: ELEMENTI DEL PROCESSO DI PREPARAZIONE E DI RISPOSTA DI UNA SOCIETÀ NAZIONALE DI CROCE ROSSA E MEZZALUNA ROSSA

3. In assenza di capacità preesistenti, è necessario ricorrere ad un'assistenza esterna che non sarà più necessaria quando si svilupperanno le necessarie capacità e competenze in seno alla SN.



2. Al verificarsi di un evento critico le attività di preparazione all'emergenza diventano parte integrante del lavoro di risposta.

1. In tempi "normali" la Società Nazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa impegna le proprie risorse a rispondere ai problemi nuovi o ancora irrisolti che riguardano il benessere psicosociale.

4. Dopo l'evento critico la Società Nazionale continua la sua azione con competenze e capacità rafforzate.

## ESEMPI DI EVENTI CRITICI

**F**

Incidenti, atti di violenza, suicidi, disastri naturali, epidemie e catastrofi causati dall'uomo, p.e. guerre, esplosioni o fughe di gas.

Diversi sono i fattori che caratterizzano l'impatto di un evento sulle singole persone e su una comunità.

La natura stessa dell'evento e la resilienza delle persone colpite influiscono sull'impatto psicosociale di un evento critico.

### Caratteristiche dell'evento

L'impatto psicosociale di un evento critico è influenzato da diversi fattori a seconda della sua origine, entità e durata.

La reazione alle emergenze causate da disastri naturali, quali ad esempio malattie o calamità, è spesso caratterizzata da sentimenti di rabbia nei confronti dei defunti o di una divinità. Questa stessa rabbia si riversa invece su coloro che si ritiene siano gli autori di disastri provocati dall'uomo e ciò spesso amplifica l'impatto emotivo dell'evento.

Il margine di intenzionalità e di evitabilità di un evento possono influire ulteriormente sull'impatto dello stesso poiché risulta ancora più difficile accettare una perdita provocata da qualcuno che intenzionalmente ha voluto fare del male, come nel caso di torture o di abusi. Avere la consapevolezza che una morte poteva essere evitata, può fare aumentare il senso di colpa.

Molti traggono conforto dal sapere che una persona cara ha avuto una morte istantanea e perciò non ha sofferto. Si può quindi dedurre che l'impatto emotivo su coloro che subiscono la perdita si acutizza se c'è la consapevolezza che la persona cara abbia sofferto.

Se la perdita è attesa, l'impatto emotivo, anche se solo col senno del poi, può essere meno forte. Le perdite improvvise dovute a incidenti o eventi casuali sono più difficili da accettare.

## IL TERREMOTO A BAM

**X**



TILL MAVER/JFRC

Quando nel 2003 un terremoto colpì l'antica città iraniana di Bam e i villaggi circostanti, persero la vita almeno 32.000 persone. La città fu distrutta per oltre il 90%, creando 100.000 sfollati; i due ospedali della città e l'orfanotrofio furono rasi al suolo. La metà degli operatori sanitari della città morirono nel terremoto con grave pregiudizio delle operazioni di salvataggio. Alcuni sopravvissuti dormirono in tende montate vicino alle macerie delle loro case, mentre la terra continuava a tremare. Migliaia di bambini rimasero orfani. Il crollo di fabbriche e di uffici creò disoccupazione. Il terremoto fu solo l'inizio delle sofferenze degli abitanti di Bam.

Eventi critici di vasta portata che colpiscono un gran numero di persone, fanno sì che i pochi sopravvissuti si aiutino reciprocamente. Tuttavia sono proprio queste emergenze che generano una risposta comune della collettività e una dimostrazione di solidarietà a livello internazionale, dando la possibilità alle persone di piangere insieme i propri cari.

Un evento critico di breve durata di solito ha un impatto emotivo minore rispetto ad uno che si protrae nel tempo; gli eventi frequenti ed intensi hanno un impatto maggiore, proprio come quelli di maggiore durata.

### Fattori di resilienza

“Un numero significativo di persone dimostra di essere resiliente, ovvero di avere la capacità di fare fronte alle avversità relativamente bene. L’interazione di molti fattori sociali, psicologici e biologici contribuisce a determinare la resilienza di una persona di fronte alle avversità o al contrario favorisce l’insorgere di problemi psicologici.” (Vedi Linee Guida IASC, 2007, pag. 3.)

I fattori sociali, psicologici e biologici che rendono le persone resilienti sono chiamati fattori protettivi in grado di ridurre la probabilità di subire gravi conseguenze psicologiche in situazioni di difficoltà o di sofferenza. Appartenere a una famiglia o ad una comunità solidale, mantenere vive tradizioni e cultura, avere una profonda fede religiosa o una forte ideologia politica e, per i bambini, legami emotivi stabili con gli adulti ed una sensazione di supporto sia in famiglia sia fuori, sono tutti esempi di fattori protettivi.

### RESILIENZA

La capacità dell’individuo di affrontare le difficoltà e le avversità e di ristabilire e mantenere un nuovo equilibrio quando il precedente viene messo a rischio o distrutto. Spesso è descritta come la capacità di ‘bounce back’, ovvero di risollevarsi.



### DOPO L’AGGRESSIONE

Saito e il suo amico Jun stavano tornando a casa dopo una festa quando incontrarono un gruppo di ragazzi che iniziarono ad inveire contro Jun. Jun rispose a tono e i due amici furono circondati dal gruppo di quei ragazzi vocianti di cui uno colpì Jun allo stomaco con un calcio facendolo cadere a terra. Saito si precipitò a soccorrerlo, ma fu colpito e perse i sensi. Dopo l’aggressione Jun si sentì in colpa per non avere aiutato l’amico e provò un profondo sentimento di odio nei confronti degli aggressori.

Il modulo 4 approfondisce queste tematiche.

Alcune categorie di persone possono essere potenzialmente più esposte a difficoltà sociali e/o psicologiche. È stato dimostrato che i bambini, gli anziani, le persone con disabilità fisiche o mentali, chi ha problemi di salute o disturbi psichici pregressi e coloro che vivono in condizioni di povertà sono categorie a rischio. Una valutazione dei bisogni consente di capire, a seconda del tipo di crisi, i rischi per il benessere psicosociale dei gruppi interessati e le risorse per assicurarli.

### COS’È IL SUPPORTO PSICOSOCIALE?

Il termine ‘psicosociale’ si riferisce al rapporto dinamico che esiste tra la dimensione psicologica e quella sociale dell’individuo, dove l’una influenza l’altra. La dimensione psicologica è costituita dai processi interiori, emotivi e mentali e da sentimenti e reazioni. La dimensione sociale, invece, è costituita da un insieme di relazioni, di reti familiari e comunitarie, di valori sociali e di pratiche culturali. Per supporto psicosociale si intendono le azioni mirate a rispondere alle esigenze sia psicologiche sia sociali degli individui, delle famiglie e delle comunità.

Molti e diversi approcci ed azioni si sono susseguiti nel nome del 'supporto psicosociale' e per stare al passo con tanta diversità sono stati creati altrettanti termini con il risultato di generare confusione e frustrazione, soprattutto quando il loro utilizzo, e le relative definizioni, variano non solo nelle diverse organizzazioni, ma anche all'interno di uno stesso organismo e da una disciplina all'altra. Ci sono stati anche casi di termini diventati di gran moda e poi abbandonati. 'Trauma' e 'traumatizzato', ad esempio, sono due termini particolarmente delicati. Esiste una scuola di pensiero secondo la quale essi descrivono con grande forza lo sconvolgimento che avviene nella vita di una persona coinvolta in un evento critico. All'estremo opposto, invece, si collocano coloro che affermano che questi termini non includono i problemi della salute mentale e della sfera psicosociale, perché sono focalizzati sui disturbi psicologici.

Le Linee Guida IASC hanno contribuito a risolvere le divergenze costruendo una base comune tra gli approcci alla salute mentale e quelli psicosociali. Le definizioni precise variano per cui coloro che lavorano soprattutto in ambito sanitario parlano di 'salute mentale', mentre coloro che operano in altri campi tendono ad utilizzare il termine 'benessere psicosociale'.

## SUPPORTO PSICOSOCIALE

**F**

Per supporto psicosociale si intendono le azioni volte a dare risposta alle esigenze psicologiche e sociali degli individui.

Le Linee Guida IASC stabiliscono il quadro che definisce i passi da intraprendere prima che si verifichi l'emergenza, descrive le risposte minime da garantire durante la fase acuta ed

## IMPARARE A GESTIRE I RICORDI



Fariba, una giovane donna di Bam, in Iran, ricorda il giorno in cui il terremoto fece crollare il suo mondo, distruggendo gran parte della città, uccidendo decine di migliaia di persone tra cui sua sorella, suo fratello, i suoi nipoti e sconvolgendo la sua comunità. Il terremoto privò Fariba dei suoi cari, della casa e dei mezzi di sostentamento. Ancora oggi non riesce a dimenticare le ore che trascorse intrappolata tra le macerie insieme a sua sorella: "Mi rivedo sotto le macerie e vedo mia sorella morire davanti ai miei occhi. Non c'era nessuno che potesse salvarla". Fariba è stata una delle tante persone alle quali è stato dato un supporto tramite le attività promosse dalla Mezzaluna Rossa Iraniana, che offrivano ai bambini e agli adulti la possibilità di cantare, disegnare, ricamare, cucinare, fare sport e anche condividere il dolore che avevano dentro. In questo modo hanno potuto ricostruire le reti sociali e rompere il silenzio, restituendo ai partecipanti una parte di quel benessere che avevano perso. "Grazie a queste attività sono riuscita a gestire i miei ricordi", dice Fariba.


TILL MANEY/IRIC

infine propone le risposte più complete da fornire nelle fasi iniziali della ricostruzione dopo un'emergenza. Per il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa ciò significa che le Linee Guida IASC sono applicabili sia in caso di crisi su grande scala, quando collaborano con altre organizzazioni internazionali, sia nelle situazioni che le Società Nazionali gestiscono quotidianamente. Per maggiori dettagli riguardo alle linee guida si prega consultare la sezione dedicata ai 'Bisogni psicosociali e supporto' di questo modulo e la 'Guida al supporto psicosociale' contenuta nell'Allegato A.

Il supporto psicosociale nel contesto del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa talvolta è fornito attraverso programmi mirati, ma in generale fa parte di altre attività e programmi quali, ad esempio, i programmi di assistenza sanitaria durante le operazioni di soccorso, i programmi di assistenza per persone che convivono con l'HIV e l'AIDS o i programmi di supporto scolastico. In realtà nella maggior parte dei casi non sono necessari interventi di particolare entità, se i normali processi di sostegno a familiari, amici o vicini sono ancora intatti e se i bisogni di base sono soddisfatti umanamente.

### **Esempi di supporto psicosociale**

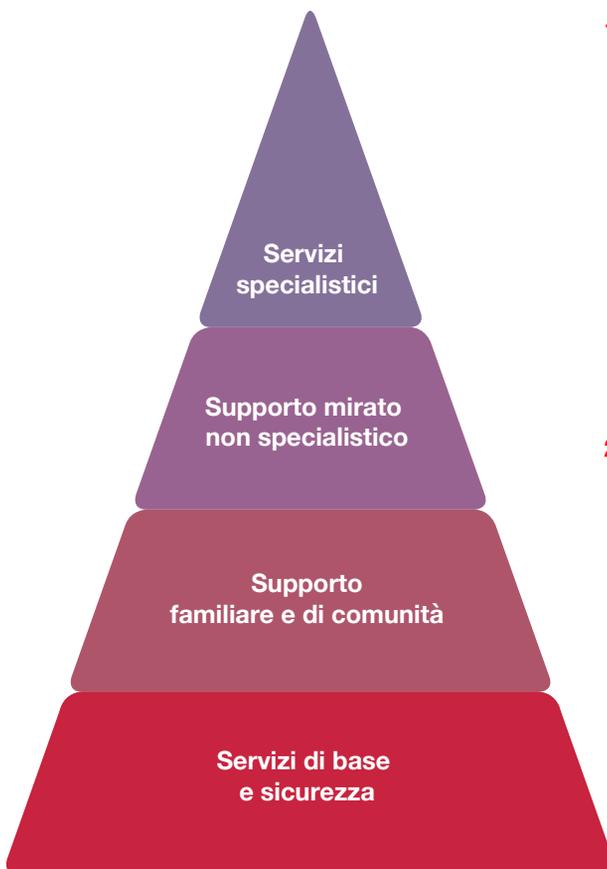
Nel caso di Fariba e delle altre persone colpite dal terremoto, il supporto psicosociale è stato offerto mediante attività organizzate al fine di favorire un senso di normalità, facendo rinascere nelle persone la speranza e dando loro la possibilità di ritrovare la dignità. Lavorare con la comunità piuttosto che con le singole persone è un modo efficace di fornire supporto ad un numero di persone più elevato. Si tratta di un approccio grazie al quale il supporto psicosociale consolida le reti sociali o le rafforza se sono state danneggiate e aiuta le persone a imparare a proteggere sé stesse e gli altri da ulteriori cause di stress, rendendole protagoniste del loro stesso processo di recupero. Inoltre aiuta a sentirsi sicuri di sé

quando si presta assistenza a chi deve sforzarsi di accettare la perdita che ha subito e ricostruire la propria vita. Quando le persone accettano di impegnarsi in una qualsiasi attività, dallo sport al cucito, come è accaduto a Bam, ciò significa che hanno compiuto il primo passo per diventare i protagonisti del loro stesso processo di recupero.

Le attività che assicurano un supporto psicosociale sono numerose e diverse, ad esempio il pronto soccorso psicologico fornito dopo un evento critico per dare conforto e ascoltare le persone colpite; 'numeri verdi' ovvero linee telefoniche di ascolto e assistenza; gruppi di discussione; servizi di visite a domicilio; esperienze pratiche per apprendere i diversi tipi di risposta psicologica delle persone colpite da un evento critico; attività scolastiche dove i bambini possono giocare e riacquistare fiducia e, infine, programmi di formazione professionale.

Indipendentemente da come è offerto, sia come attività progettata ad hoc, sia come parte integrante di programmi più ampi, il supporto psicosociale deve motivare le persone ad essere parte attiva nelle reti sociali. Talvolta ciò può significare ristabilire o rafforzare il supporto sociale nella comunità per permettere ai suoi membri di rispondere in maniera attiva alle situazioni di crisi. A prescindere da come le attività sono organizzate, è essenziale che le persone a cui sono rivolte svolgano un ruolo attivo nel progettarle, realizzarle e valutarle. Un livello di partecipazione di questo tipo protegge gli interessi di coloro che sono direttamente coinvolti e genera benefici psicosociali, riconoscendo il valore del ruolo svolto da ogni singolo individuo.

Le attività di supporto psicosociale possono includere iniziative volte a proteggere donne, bambini ed altri soggetti particolarmente esposti al rischio di violenza e di sfruttamento. In queste attività può essere molto importante creare un ambiente sicuro, garantire accesso all'istruzione e dare la possibilità di mantenere all'interno della comunità le proprie pratiche religiose quali, ad esempio, i riti funebri. I bisogni variano a seconda della situazione, delle circostanze dell'evento critico, delle consuetudini, delle tradizioni locali e delle risorse disponibili.



## BISOGNI PSICOSOCIALI E SUPPORTO

Il modello proposto illustra sotto forma di piramide, una struttura quadripartita di forme di supporto complementari. I livelli rappresentano i diversi tipi di supporto necessari a seconda del momento in cui si trovano le persone coinvolte: durante l'emergenza, nella fase iniziale della ricostruzione o in situazioni ancora in evoluzione in cui le persone vivono per anni in uno stato di distress.

Gli interventi di supporto previsti per ognuno dei quattro livelli sono i seguenti:

### 1. Servizi di base e sicurezza

Il benessere delle persone è garantito dando risposta ai loro bisogni e al loro diritto alla sicurezza, alla governance, ai servizi primari quali cibo, acqua pulita, assistenza sanitaria e strutture di accoglienza.

- Una risposta psicosociale in questo caso deve comprendere il sostegno alla creazione e alla realizzazione di questi servizi in modo rispettoso e socialmente adeguato.

### 2. Supporto familiare e di comunità

Un numero più limitato di persone potrebbe aver bisogno di aiuto per avere accesso al supporto chiave della comunità e della famiglia. A causa degli sconvolgimenti che di solito si verificano durante le emergenze, le reti familiari e comunitarie potrebbero spezzarsi.

- Una risposta psicosociale in questo caso può comprendere la ricerca dei propri cari e il ricongiungimento familiare, oppure incentivare le reti di supporto sociale.

### 3. Supporto mirato non specialistico

Un numero ancora più esiguo di persone avrà bisogno anche di un tipo di supporto più direttamente connesso con il benessere psicosociale come, ad esempio, interventi individuali, familiari o di gruppo condotti da personale formato e supervisionato.

- Una risposta psicosociale in questo caso può comprendere attività che aiutano a gestire le conseguenze della violenza di genere, ad esempio i gruppi di supporto per le vittime di stupro o le iniziative per persone che convivono con l'HIV e con l'AIDS.

### 4. Servizi specialistici

Al vertice della piramide c'è il supporto supplementare per quella piccola percentuale di persone che versano in una condizione insostenibile, nonostante le forme di supporto già citate e che possono avere grandi difficoltà ad affrontare le normali attività della vita quotidiana.

- In questo caso può essere necessario un supporto psicologico o psichiatrico per le persone affette da disturbi mentali che non possono essere trattate e gestite adeguatamente dai servizi di assistenza primaria.

## FORMARE IL PERSONALE E I VOLONTARI

Sebbene la maggior parte delle persone siano capaci di prendersi cura degli altri e di dare loro supporto nei momenti difficili, la formazione specifica nel campo del supporto psicosociale aiuta i volontari e il personale ad acquisire maggiore consapevolezza in merito ad alcuni principi e tecniche di base che sono utili nel loro lavoro.

Individuare le competenze necessarie a tale fine e imparare a svilupparle e ad applicarle in modo più efficace è uno degli obiettivi di questo corso.

Il supporto psicosociale può rivelarsi prezioso negli eventi critici, da quelli più circoscritti come un incendio domestico o un caso di abuso su minore, alle maxi emergenze quali terremoti, inondazioni, guerre e pandemie. Le situazioni in cui il personale e i volontari si trovano a dovere ricorrere alle loro conoscenze possono essere molteplici e altrettanto numerose sono le potenziali difficoltà a cui devono fare fronte nei momenti in cui mettono in pratica le loro competenze psicosociali in diversi contesti.

### Caratteristiche dei volontari e del personale che forniscono il supporto psicosociale

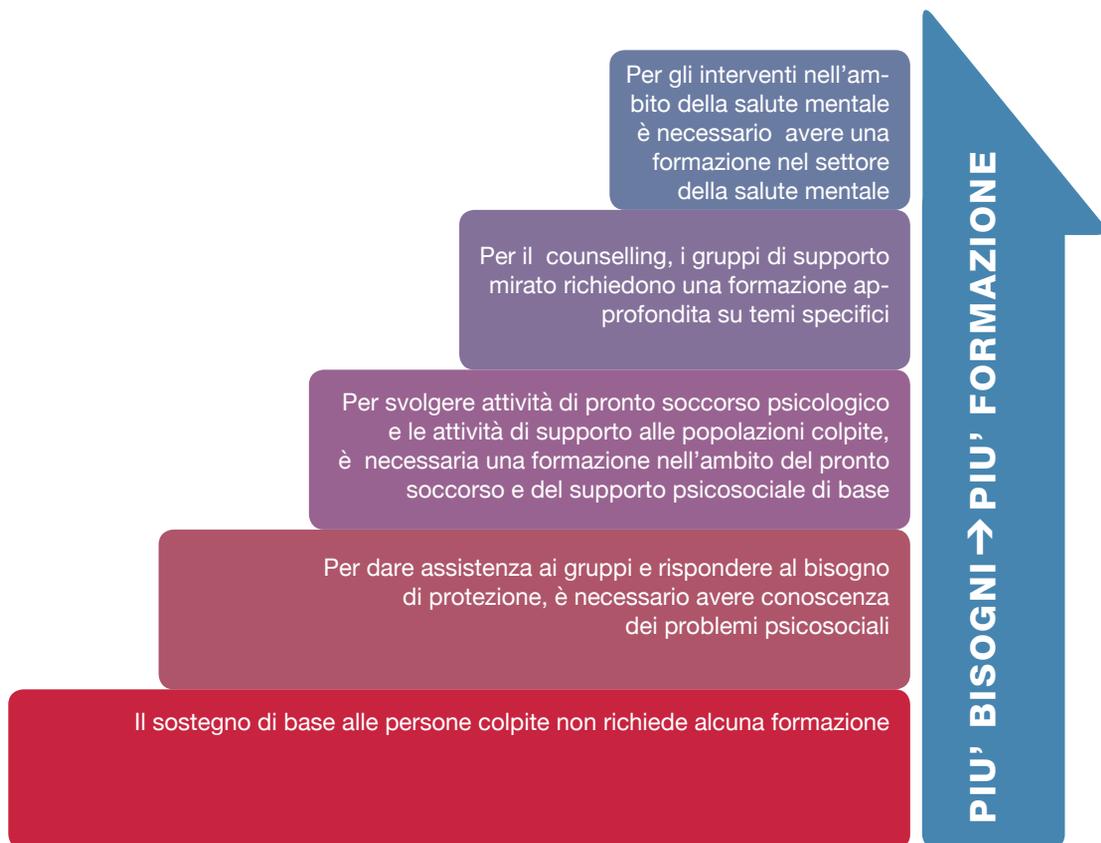
Affidabilità, disponibilità, pazienza, gentilezza e dedizione sono qualità ritenute particolarmente importanti al momento di selezionare il personale e volontari per fornire un supporto psicosociale. Chi presta aiuto deve anche dimostrare di avere buone capacità di ascolto, un approccio solidale e non giudicante, una buona conoscenza degli aspetti psicosociali e capacità di aiuto.

La formazione in ambito psicosociale aiuta i volontari e il personale a sentirsi più sicuri sul lavoro e consente alle Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e alle altre organizzazioni umanitarie di essere certe che l'assistenza sia fornita con competenza. Le attività sono diverse e richiedono diversi livelli di formazione; più è complesso il processo di supporto, più è necessario possedere informazioni di base ed una preparazione specifica.

Questo corso sviluppato dal PS Centre mira a preparare i volontari e il personale a svolgere le attività del livello 1 e 2 della piramide. Per i volontari e il personale con precedenti esperienze nel settore o un'esperienza con una preparazione professionale attinente, l'attività formativa sarà concentrata sul livello 3.

In situazioni in cui ci sono persone affette da disturbi mentali gravi di difficile gestione, potrebbe essere necessario chiedere che siano inviate ad un consulto con un professionista della salute mentale. Il modulo 2 fornisce esempi di situazioni che richiedono un intervento di questo tipo.

## SE AUMENTANO I BISOGNI DELLE PERSONE COLPITE, AUMENTA ANCHE IL BISOGNO DI FORMAZIONE PER CHI PRESTA SOCCORSO



# 2



# STRESS E COME GESTIRLO

## OBIETTIVI FORMATIVI

- Cos'è lo stress
- Reazioni comuni allo stress, stress acuto ed eventi critici
- Gestire gli effetti delle reazioni allo stress acuto
- Conseguenze a lungo termine: problemi emotivi, ansia, depressione e disturbo post-traumatico da stress (DPTS)

**M**utismo, grida di dolore e sofferenza, momentanee perdite di controllo, scatti d'ira e frustrazione: molteplici e diverse possono essere le risposte a situazioni di crisi. Il presente modulo descrive sia le forme comuni di stress sia quelle acute; illustra le strategie di gestione dello stress, fornisce le linee guida per il personale e i volontari su come prestare assistenza e come comportarsi se è necessario ricorrere ad un aiuto professionale.

Il modulo affronta i seguenti argomenti:

- cos'è lo stress;
- i segni comuni dello stress;
- stress acuto;
- ansia, depressione e DPTS;
- come gestire lo stress;
- gestione assistita dello stress;
- invio a consulto professionale.

## COS'È LO STRESS

Lo stress è una reazione normale ad una difficoltà fisica o emotiva e si manifesta quando c'è un disequilibrio tra le esigenze da soddisfare e le risorse di cui si dispone per adattarsi.

Lo stress si presenta sotto diverse forme:

- **Stress quotidiano (di base):** comprende tutte le difficoltà che affrontiamo quotidianamente e che ci fanno stare sempre all'erta senza le quali la vita sarebbe per molti noiosa e non degna di essere vissuta.
- **Stress cumulativo (tensione):** si verifica quando la fonte di stress si protrae nel tempo ed interferisce con la normale routine quotidiana.
- **Stress critico (shock):** si verifica quando le persone non riescono a soddisfare le richieste loro rivolte e subiscono un crollo fisico o psicologico.

## SHOCK

**F**

Una risposta specifica biologica stimolata da situazioni esterne che fa sì che la capacità di risposta dell'individuo sia paralizzata o congelata. Coloro che si trovano in questo stato possono manifestare turbamento emotivo, assenza di reattività emozionale o disperazione. A volte la persona coinvolta sembra incapace di ricordare l'evento critico vissuto.

### Fase dello shock

E' la fase iniziale del processo di risposta ad un evento traumatico ed è caratterizzata da apatia, azioni meccaniche e difficoltà nel comprendere le informazioni.

## GESTIRE LO STRESS



Anna convive con l'AIDS ed il pensiero di come sarà il suo futuro non le dà tregua; si chiede come riuscirà a trovare abbastanza denaro per andare in ospedale e ricevere le cure necessarie e per comprare il cibo. Si chiede cosa succederà se dovesse morire e cosa ne sarà dei suoi figli. Si vergogna della sua condizione, si sente sola al mondo e ricorda con nostalgia quando suo marito era ancora vivo. Il suo unico conforto le viene dagli incontri con il gruppo di supporto durante i quali si sente tra amici con i quali può scherzare e parlare di tutto. Tornando a casa dopo l'incontro le sembra di essersi liberata di un enorme peso.



TOMAS BERTELSEN/DANISH RED CROSS

Nella vita di ognuno di noi arriva il momento in cui ci si deve confrontare con lo stress, ma per alcuni si tratta di stress acuto, come nel caso di chi è coinvolto in eventi critici. Lo stress può essere molto forte anche per coloro che accorrono in soccorso delle popolazioni colpite da eventi critici, prestando loro servizi sociali e psicologici.

## I SEGNI DELLO STRESS

Le reazioni allo stress possono essere varie e dipendono sia dalla gravità della situazione che dalle caratteristiche soggettive della persona e dalle sue esperienze pregresse. Qualsiasi sia la causa scatenante, lo stress interferisce con il normale funzionamento fisico, psicologico e sociale della persona.

### “Fight or flight response” Reazione di attacco o fuga

Quando si sperimenta una sollecitazione eccessiva a causa di un evento che è percepito come una grave minaccia, si genera una risposta primitiva nota come ‘Fight or flight response’ o reazione di attacco o fuga. Si tratta di una risposta fisiologica automatica nell'uomo e negli animali innescata da una minaccia per la sopravvivenza per cui il corpo si prepara all'azione fisica e rilascia nel sangue sostanze chimiche come l'adrenalina e altri ormoni che generano mutamenti fisiologici evidenti quali il battito cardiaco accelerato, la pressione sanguigna aumentata, affanno e sudorazione.

### Segni comuni di stress

I segni comuni di stress comprendono:

- segni fisici quali, ad esempio, mal di stomaco, stanchezza;
- segni psicologici quali, ad esempio, difficoltà di concentrazione, perdita della cognizione del tempo;
- segni emotivi quali, ad esempio, ansia, tristezza;
- segni spirituali quali, ad esempio, la sensazione che la vita non abbia più senso;
- segni comportamentali quali, ad esempio, abuso di alcol (spericolatezza), sensazione di inutilità;

Questi segni di stress sono normali e di solito spariscono nel giro di qualche settimana, ma se persistono e si aggravano, allora è un segnale che il livello di stress sta aumentando. La prossima sezione analizza cosa accade quando lo stress diventa acuto.

## I SEGNI COMUNI DA STRESS

**F**

Mal di testa  
Disturbi del sonno  
Spossatezza  
Irritabilità  
Dolori fisici  
Ridotta capacità di risolvere i problemi  
Aumento del consumo di alcool o tabacco

## STRESS ACUTO

Questa sezione descrive le comuni reazioni psicologiche, fisiche e sociali associate allo stress acuto.

La maggior parte delle persone esposte ad un evento critico soffrono di disturbi legati allo stress; talvolta hanno difficoltà a credere a ciò che è accaduto a loro e a quelli che sono intorno a loro. Nei giorni immediatamente successivi all'evento alcune persone si possono sentire confuse, stressate, impaurite o stordite. Anche se queste reazioni possono sembrare strane, è importante capire che sono invece una risposta normale e comprensibile ad un evento anomalo.

A seconda della portata dell'evento e di altri fattori, la durata di queste risposte può superare quello che è definito un normale periodo di tempo previsto per la loro risoluzione. Può succedere che un giorno ci si senta meglio per poi avere un peggioramento il giorno seguente. Il processo di recupero richiede tempo. È possibile prevedere reazioni da stress acuto di fronte ad eventi critici quali, ad esempio, lo tsunami verificatosi nel 2004 nell'Oceano Indiano che costò la vita a molte persone e distrusse beni, mezzi di sostentamento e infrastrutture. La situazione migliora con il passare del tempo, ma se ciò non avviene allora è necessario ricorrere ad un aiuto specialistico.

Nell'ultima sezione di questo modulo denomi-

nata 'Invio ad un consulto professionale', si offrono esempi di situazioni in cui è opportuno avvalersi di un aiuto specialistico.

## Reazioni psicologiche comuni

Spesso chi è affetto da stress acuto soffre di ansia, paura, nervosismo o panico specialmente quando è in presenza di stimoli che rinnovano il ricordo del trauma. Inoltre teme di perdere il controllo o di non riuscire a farcela e ha paura che l'evento si ripresenti. Queste persone sono ipervigili e hanno un alterato senso della realtà che li induce a vedere pericoli o minacce dove non esistono.

## PAURA DELL'ACQUA

**X**

Ayo aveva 14 anni quando perse sua sorella nello tsunami del 2004 che distrusse anche la loro casa che si trovava vicino al mare. Per quattro mesi Ayo non osò tornare in spiaggia, ma come lei anche molti altri bambini della zona si tennero lontani dal mare, provando la sua stessa paura dell'acqua.



TILL MAYER/ERIC

## REAZIONI COMUNI ALLO STRESS ACUTO

**F**

Ansia  
 Ipervigilanza  
 Risposta di allarme amplificata  
 Scarsa capacità di concentrazione  
 Ricordi intrusivi  
 Senso di colpa  
 Tristezza  
 Rabbia  
 Anestesia emotiva  
 Sensazione di distacco e isolamento  
 Delusione  
 Evitamento mentale  
 Evitamento comportamentale

Lo stress acuto può anche indurre comportamenti iperprotettivi nei confronti dei bambini o dell'altro significativo come ad esempio un'eccessiva preoccupazione in caso di un lieve ritardo o in mancanza di una telefonata all'ora stabilita. Diventare irritabili, trasalire con facilità per rumori forti o movimenti improvvisi sono tutte reazioni comuni.

Molti soffrono di disturbi del sonno e hanno sogni o incubi molto realistici. In un primo tempo i sogni possono riguardare l'evento in sé o l'esperienza vissuta e in seguito cambiare pur continuando a provocare inquietudine e turbamento. Ricordi, pensieri e immagini dell'evento possono irrompere all'improvviso dal nulla senza bisogno di un elemento scatenante. Altri pensieri, immagini o sensazioni possono essere attivati dall'esposizione a determinati stimoli quali odori, suoni, canzoni o anche programmi televisivi. La persona può avere la sensazione di rivivere l'evento come se stesse riaccadendo, provare nuovamente l'esperienza traumatica e le stesse percezioni sensoriali del gusto, odore e tatto.

Altri effetti comuni possono essere la mancanza di concentrazione o l'incapacità di ricordare l'evento.

Le persone possono essere pervase da tristezza e sensi di colpa, vivere il rimpianto, la vergogna e l'imbarazzo per non avere agito o non avere affrontato la situazione come avrebbero voluto o per non essere stati all'altezza ed essere in qualche modo responsabili. Alcune persone provano un senso di rabbia; chi è stato colpito spesso si chiede "perché è successo proprio a me?". La rabbia è rivolta verso coloro che sono ritenuti responsabili di alcune delle cose che sono accadute sia durante che dopo l'evento.

## QUANDO MUORE UN BAMBINO

**X**

Quando Wadee, sei anni, perse la vita in un evento emergenziale, la sua famiglia fu sul punto di sgretolarsi, quasi sopraffatta dalle reazioni psicologiche alla sua morte, soprattutto dal dolore. Il padre preferiva non esternare i propri sentimenti, sua madre invece sentiva il bisogno di dare sfogo alla tristezza, al dolore e alla disperazione che provava. Parlava in continuazione del lutto che l'aveva colpita e si sentiva sempre più disperata perché non poteva condividere quei sentimenti con suo marito. Si insinuò e crebbe una sensazione di frustrazione tra di loro. Il padre era arrabbiato e la madre era triste ed entrambi si sentivano delusi e abbandonati.



HEINE PEDERSEN/DANISH RED CROSS

Ci sono poi persone che presentano un'anestesia emotiva, sentimenti di distacco o incapacità di provare emozioni come amore o rabbia. L'estraniamento, la delusione, l'evitamento della compagnia e la convinzione di non essere compresi, sono altre reazioni comuni allo stress acuto.

Talvolta si possono manifestare reazioni di evitamento mentale e comportamentale per sfuggire a pensieri e ricordi associati al trauma e ad attività e situazioni, come ad esempio l'avvicinarsi all'acqua o rivedere cose viste durante l'evento, che evocano ricordi del trauma. L'evitamento mentale e comportamentale sono molto comuni nelle fasi immediatamente successive all'esposizione ad un evento traumatico. Un certo grado di evitamento aiuta le persone nel processo di adattamento nelle fasi iniziali del recupero come ad esempio sforzarsi di non parlare dell'esperienza vissuta. Se l'evitamento continua per un lungo periodo di tempo può generare altri problemi e impedire l'elaborazione del vissuto. Se la situazione non migliora dopo i primi sei mesi dall'evento, le condizioni possono considerarsi croniche ed è indicato cercare un aiuto professionale.

### Reazioni fisiche comuni

Molte reazioni fisiche da stress acuto sono analoghe a quelle da stress comune. La differenza principale consiste nel fatto che in seguito all'esposizione ad uno stress acuto l'insorgere di queste reazioni ha più probabilità di avvenire in maniera repentina, solitamente entro le prime 24/48 ore e con buona probabilità perdura nel tempo. Nella maggior parte dei casi le reazioni diminuiscono in intensità fino a scomparire nell'arco di 6/8 settimane, ma se una persona ha subito molteplici perdite allora il tempo si allunga considerevolmente.

Le culture e le società hanno modi diversi di approcciare lo stress e per questo il personale e i volontari devono tenere presente le diverse prospettive culturali e sociali.

### Reazioni sociali comuni

In molti casi un sentire comune di fronte alle avversità e alla perdita può avvicinare le persone, contribuendo a creare nuovi legami e a rafforzare quelli esistenti. È anche vero che talvolta l'esposizione ad uno stress acuto può mettere in difficoltà relazioni consolidate, indebolire il supporto da parte delle altre persone o addirittura azzerarlo. Le persone possono ritenere che il supporto loro offerto sia insufficiente o sbagliato, oppure che gli altri non comprendano ciò che hanno vissuto e si aspettino troppo da loro.

Le famiglie sottoposte a stress hanno modalità di reazione molto variabili: in alcune la risposta allo stress porta ad un rafforzamento del legame familiare e del supporto reciproco, in altre invece genera passività o violenza. A volte cambiano i modi di comportarsi o di comunicare all'interno di un nucleo familiare a causa delle diverse reazioni dei componenti o di un riassetto dei loro ruoli, per esempio quando viene a mancare un familiare.

### REAZIONI FISICHE COMUNI ALLO STRESS ACUTO



Disturbi del sonno;  
agitazione, tremori;  
tensione e dolori muscolari;  
tensione fisica;  
battito cardiaco accelerato;  
nausea, vomito o diarrea;  
alterazioni del ciclo mestruale o  
perdita del desiderio sessuale.

I componenti di una famiglia non reagiscono tutti necessariamente allo stesso modo e possono avere bisogno di forme diverse di supporto. Se ciò non viene accettato dal nucleo familiare, o non lo si tiene nella dovuta considerazione, i rapporti possono diventare tesi e si spreca energie discutendo ed accusandosi reciprocamente. È normale che i genitori, ad esempio, desiderino proteggere i figli dalle preoccupazioni e dalle difficoltà, ma spesso i bambini, anche i più piccoli, se ne rendono conto e una volta passata la crisi possono non avere più fiducia nella capacità degli adulti di gestire le situazioni e quindi incontrare difficoltà nel ristabilire un giusto rapporto con i genitori e con gli adulti in generale.

## **ANSIA, DEPRESSIONE E DISTURBO POST-TRAUMATICO DA STRESS**

A seguito di un evento critico la maggior parte delle persone manifesta ansia o depressione oppure continua mentalmente a rivivere l'evento. Di solito si tratta di reazioni che gradualmente si affievoliscono fino a scomparire ma può succedere che in alcune persone durino a lungo e addirittura peggiorino, causando l'insorgere di problemi psicologici gravi per i quali è necessario un aiuto professionale.

I tre disturbi più comuni sono l'ansia, la depressione e il disturbo post-traumatico da stress (DPTS); alcuni dei sintomi che li contraddistinguono sono gli stessi benché le relative terapie si focalizzino su aspetti diversi. Il presente corso non affronta questi disturbi che sono rappresentati nei bisogni specifici del livello 4 della piramide (Vedi modulo 1). Per fornire i servizi specialistici richiesti in questo caso è necessaria una formazione ulteriore di lungo termine nonché una supervisione. Il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa lavora per sostenere i servizi sanitari locali dei diversi paesi. Il nostro è un

lavoro che è fondato sul volontariato e sulla comunità. Di conseguenza il supporto psicosociale offerto dal personale, dai volontari e dalle risorse comunitarie funziona in stretta collaborazione con un'assistenza professionale, riducendo così l'isolamento e lo stigma talvolta percepiti da coloro che sono affetti da problemi di salute mentale.

### **GRAVI REAZIONI A EVENTI STRESSANTI NEL LUNGO TERMINE**



#### **Ansia**

Generalmente è uno stato emotivo vago e spiacevole, caratterizzato da stress e sentimenti di paura e preoccupazione apparentemente non connessi ad alcuno stimolo specifico, diversamente dalla paura che presuppone un reale pericolo.

#### **Depressione**

Generalmente si tratta di uno stato caratterizzato da senso di inadeguatezza, sconforto e impotenza, passività, pessimismo, tristezza cronica e sintomi correlati. È uno stato spesso associato ad una grave perdita e costituisce una risposta normale se perdura per un tempo limitato e va gradatamente scemando; diversamente può evolvere in un disturbo serio.

#### **Disturbo post-traumatico da stress**

Il DPTS può insorgere a seguito di eventi psicologicamente stressanti come disastri naturali, conflitti armati, aggressioni fisiche e abusi, o incidenti in cui si è avuta la sensazione di rischiare la propria vita in modo diretto o indiretto. Il DPTS è caratterizzato da tre gruppi di sintomi: 1) rivivere persistentemente l'evento traumatico, 2) evitare stimoli associabili al trauma, 3) sintomi di aumento del livello di arousal, quali nervosismo, disturbi del sonno, problemi di stomaco e difficoltà di concentrazione. Il disturbo comporta anche pensieri e immagini ricorrenti dell'evento, stordimento psicologico e un calo di interesse verso il mondo esterno.

Quando si valutano i bisogni psicosociali di una popolazione dopo che si è verificato l'evento critico, è importante ricordare che le persone che erano potenzialmente a rischio prima dell'evento, ad esempio i bambini e gli adolescenti, gli anziani e le persone con disabilità fisiche o mentali, sono quelle maggiormente esposte a vivere reazioni forti. Se la causa dello stress perdura per molto tempo, alcune persone possono sentirsi sopraffatte come nel caso di coloro che sono rimasti senza casa, senza mezzi di sostentamento o vivono in zone di conflitto. In questi casi anche il processo di recupero è più complesso.

## COME GESTIRE LO STRESS

Le modalità di rispondere ad una crisi sono molteplici ed altrettanto lo sono i meccanismi di adattamento attivati in situazioni critiche.

### GESTIONE DELLO STRESS O COPING **F**

Il termine coping si riferisce ad un processo grazie al quale l'individuo si adatta ad una nuova condizione di vita, risponde efficacemente a situazioni difficili, si sforza di risolvere i problemi, di minimizzare, ridurre o tollerare lo stress o i conflitti. Un comportamento di coping efficace include anche la capacità di chiedere aiuto, di impegnarsi attivamente per trovare una soluzione o per eliminare la causa dello stress. Una modalità non funzionale di gestire lo stress è quella che induce ad ignorare una minaccia o negarne le conseguenze, evitando la causa dello stress, isolandosi, riversando sugli altri le proprie frustrazioni, curandosi da soli o mettendo a rischio la propria salute e sicurezza per cercare di andare avanti normalmente.

L'obiettivo delle strategie di gestione dello stress è sopravvivere, ovvero continuare a funzionare fisicamente, socialmente e psicologicamente durante e dopo una crisi. Si tratta di un processo dinamico che si modifica nel tempo a seconda dei cambiamenti di un determinato ambiente.

### Strategie di coping

Da un punto di vista psicologico le persone attivano due strategie di coping: quella orientata all'evitamento e quella adattiva. Solitamente i migliori risultati sono dati dalla strategia adattiva o costruttiva. Affrontare i problemi e cercare di risolverli spesso riduce i livelli di stress e rende più facile guardare avanti e andare oltre. Evitare di affrontare la situazione può portare a pensieri ed emozioni negative, alla depressione e ad una tensione psicologica e fisica.

Tra le strategie di evitamento rientrano anche la negazione e la dissociazione; ciò può significare che il soggetto evita il confronto oppure che si è convinto che non si può fare niente.

### NEGAZIONE **F**

Meccanismo di difesa che nega sentimenti, desideri e pensieri per evitare di provare ansia.

### DISSOCIAZIONE **F**

Processo attraverso il quale i pensieri, le reazioni e le emozioni sono disconnessi dal resto della personalità: le persone con disturbi dissociativi sembrano non comprendere ciò che sta accadendo a loro e intorno a loro.

## AFFRONTARE LA PERDITA E LA DEPRESSIONE



Bhuta vive vicino al mare a Khao Lak, Phuket, in Thailandia. La grande onda anomala che sconvolse l'Oceano Indiano nel 2004 le portò via tutto, anche la speranza nel futuro, costringendola a vivere in una baracca di due stanze senza alcuna privacy. Suo marito ha trovato un lavoro, ma lei no. Bhuta è depressa, sono molto poveri, ma la cosa peggiore è che lei ha perso il senso della vita; non ha nulla da fare, nessun sogno per il futuro e nessuno con cui parlare. Per questo lavora come volontaria con i bambini vulnerabili: quando è con loro per un breve momento dimentica sé stessa e dei suoi problemi. Trova confortante parlare con gli altri volontari che si trovano nelle sue stesse condizioni.

Le strategie adattive implicano che la persona si sforzi di dare un senso alla situazione in cui si trova, cerchi supporto e si impegni a risolvere i problemi. Nel caso di Bhuta, fare la volontaria le permette di risolvere alcuni dei suoi problemi: quando aiuta i bambini in realtà attua una strategia adattiva perché si attiva e anche perché cerca aiuto tramite gli altri volontari. Si sente meno isolata e riacquista la capacità di dare un senso alla sua vita.

Le strategie di gestione dello stress efficaci e positive elencate nel riquadro che segue rimettono in equilibrio i fattori, riducendo la vulnerabilità e aumentando la resilienza. Mantenere la routine quotidiana in una situazione di instabilità rafforza, ad esempio, l'indipendenza e controbilancia il senso di impotenza.



JAKOB DALU, DANISH RED CROSS

## STRATEGIE EFFICACI DI GESTIONE DELLO STRESS

F

Mantenere la routine quotidiana;  
cercare aiuto;  
offrire aiuto agli altri;  
parlare della propria esperienza e cercare di dare un senso a quanto accaduto;  
cercare informazioni sulla situazione dei propri cari;  
iniziare a ricostruire la propria casa e le strutture comunitarie;  
partecipare a cerimonie religiose;  
fissare obiettivi e programmarne il conseguimento e risolvere i problemi;  
fare attività fisica, sport, ginnastica, ballo o altre attività culturali e creative.

## LA GESTIONE ASSISTITA DELLO STRESS

Alcune persone hanno bisogno di aiuto nella fase immediatamente successiva alla crisi. È importante fornire un supporto il prima possibile perché più a lungo una persona vive in uno stato di confusione ed è incapace di intraprendere qualsiasi tipo di iniziativa per fronteggiare la situazione, più il suo recupero sarà difficile. In questa sezione si descrivono le modalità di assistenza che possono essere offerte nella prima fase del processo di adattamento.

### Mantieni l'attenzione sull'assistenza fisica e la protezione delle persone:

nella fase immediatamente successiva ad una crisi, le persone sono in stato di shock e possono non essere consapevoli delle minacce alla loro sicurezza. È importante stabilire immediatamente un contatto con loro e offrire assistenza e, se possibile, allontanarle dalla situazione stressante, limitandone l'esposizione a stimoli visivi, uditivi e olfattivi. Persone in stato di shock devono essere protette dalla curiosità degli astanti; a loro deve essere

offerto calore umano, cibo, vestiti e cure mediche, se ferite. Questi sono tutti interventi che prevengono ulteriori danni e gettano le basi per offrire altri servizi di assistenza.

### Mantieni la vicinanza:

le persone possono perdere temporaneamente il senso di sicurezza e la fiducia nel mondo e per questo è importante rimanere loro accanto, mantenere la calma e comportarsi in maniera rassicurante. Non bisogna allarmarsi di fronte all'ansia o ad esternazioni emotive estreme. La vicinanza da parte di chi presta soccorso è una dimostrazione di attenzione e di assistenza verso i beneficiari.

### Dai conforto e sii rassicurante:

chiedi alle persone cosa è successo, come stanno gestendo la situazione e consenti loro di parlare della esperienza vissuta, delle preoccupazioni e dei sentimenti che provano. Rassicurale, sottolineando che le loro reazioni sono normali e che le difficoltà di comunicazione, i problemi fisici ed altro ancora sono prevedibili nel post-crisi. Non dare false speranze, ma sii sempre onesto e realista. In questo modo dimostri che chi presta soccorso è mosso da buone intenzioni e che loro non sono soli. Ciò li aiuta a comprendere la situazione in cui si trovano e a compiere il primo passo verso un processo di adattamento.

## VICINANZA

X

Jonas era in preda al panico e gli tremavano le mani, il volontario della Croce Rossa le prese tra le sue e le tenne strette guardandolo dritto negli occhi. Jonas non dimenticherà mai quello sguardo: "Era come se il volontario mi capisse senza bisogno di parlare; il suo sguardo mi diceva che non poteva fare nulla, se non comunicarmi la sua vicinanza e farmi capire che comprendeva i miei sentimenti.

**Dai informazioni:**

le persone coinvolte in un evento critico hanno un pressante bisogno di informazioni; le domande più frequenti sono: “Cosa è accaduto ai miei cari? Dove posso trovarli?”. Sapere con esattezza cosa è avvenuto e perché e cosa può accadere in futuro è molto importante. Un modo per diffondere le notizie è attraverso il passa parola, ma il personale e i volontari possono operare in maniera più sistematica e trasmettere le informazioni organizzando, ad esempio, incontri con la comunità o distribuendo volantini e soprattutto rendendo facilmente accessibili informazioni sempre aggiornate.

**MOSTRA INTERESSE**

L'infermiera Nuriya Alliulina ricorda una sua paziente, Ludmila, 48 anni, che fino alla morte del marito, avvenuta in un incidente in miniera nella regione carbonifera russa di Kuzbass, lavorava come psicologa in un asilo. “Quando la incontrai per la prima volta, Ludmila rifiutò il mio aiuto e dopo una breve chiacchierata mi disse che era in grado di farcela da sola. Continuai a chiamarla una volta alla settimana per sapere come si sentiva. Un mese dopo fu lei a chiedermi di farle visita, mi raccontò di suo marito, dei suoi figli e dei suoi incubi. Alla fine del nostro incontro confessò di sentire il bisogno di parlare e mi disse che i suoi figli si rattristavano se la vedevano piangere, ragione per la quale doveva tenere per sé i propri sentimenti. Ora ci vediamo una volta alla settimana. Sono sicura che si riprenderà e a questo punto il mio ruolo è chiaro per entrambe”, conclude Nuriya.

**RITI**

Tutte le società utilizzano i riti per celebrare eventi importanti. I riti hanno un significato simbolico per il singolo o per un gruppo e per i sentimenti delle persone coinvolte, creando anche esperienze comuni a cui tutti possono fare riferimento successivamente.

Le persone hanno necessità di informazioni chiare per reagire, cercare supporto, adattarsi e prendere decisioni informate riguardo alla propria situazione. Le persone che si trovano in una condizione di crisi riescono ad assimilare solo un numero limitato di informazioni, ne consegue che è opportuno ripeterle e chiarirle.

**Aiuta le persone a svolgere attività pratiche:**

offri il tuo aiuto affinché le persone siano in grado di svolgere qualsiasi tipo di attività pratica, sia che si tratti di suonare uno strumento, cucire, o ricostruire un muro o guardare un film. Svolgendo attività pratiche, le persone si liberano dei pensieri negativi e avvertono meno il peso delle difficoltà che li attendono.

**Aiuta le persone a vedere le cose da una prospettiva diversa:**

se i problemi non possono essere risolti immediatamente, talvolta può essere utile aiutare le persone a concentrarsi su un ‘adattamento emotivo’ che può essere ottenuto, ad esempio, vedendo in una luce positiva gli insegnamenti tratti da situazioni dolorose. Il fine è quello di aiutare le persone ad accettare le perdite per riprendere a vivere.

## INVIO AD UN CONSULTO PROFESSIONALE

L'invio ad un consulto professionale significa consigliare ad una persona che versa in condizioni di distress acuto di parlare con un professionista. Un'opzione questa che non sempre è possibile poiché alcune aree potrebbero essere sprovviste di adeguati servizi di salute mentale.

### Quando richiedere l'invio ad un consulto

L'invio a un consulto professionale si rende necessario quando la persona manifesta una condizione di distress acuto. Alcune reazioni possono essere tali da sopraffare tutti coloro che sono coinvolti. In queste situazioni la persona può rappresentare un rischio fisico o psicologico per sé stessa e per i propri familiari.

### Alcune semplici regole per chiedere aiuto

Se dopo tre o quattro settimane dall'evento la persona continua a manifestare problemi di sonno, non si sente bene, ha comportamenti aggressivi o si isola, è necessario offrirle una maggiore assistenza.

Se i familiari, o chi per loro, si rivolgono a te cercando aiuto, perché ritengono che la situazione sia grave e temono che la persona stia perdendo la testa o voglia suicidarsi, è essenziale che tu richiedi un aiuto professionale.

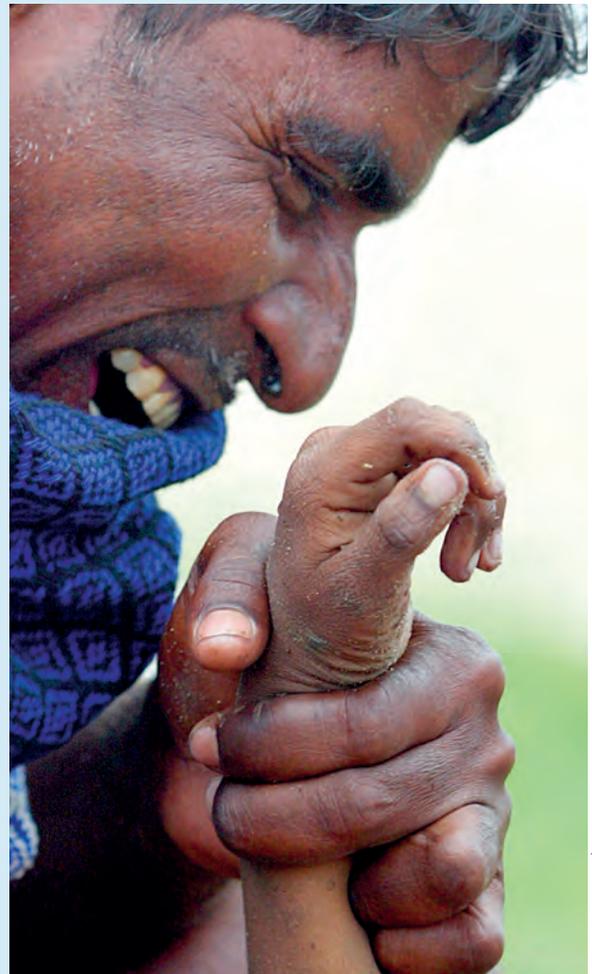
Se dopo un periodo massimo di sei mesi la persona non mostra segni di miglioramento, devi richiedere un invio a consulto professionale anche se non mostra segni di distress evidenti.

Se hai dubbi consultati sempre con il tuo supervisore o il tuo manager.

## ADATTAMENTO EMOTIVO



Un uomo ha perso la moglie e tutta la famiglia nello tsunami che ha colpito l'Oceano Indiano. Ha ricevuto un contributo per ricostruire la casa e per comprare il mobilio, ma non riesce ad andare avanti. Parlando a lungo con lui si è finalmente scoperto quale fosse il problema: il letto matrimoniale appena acquistato gli ricordava di essere rimasto solo. Dopo averlo sostituito con un letto singolo, il suo stato d'animo è cambiato ed ha cominciato a guardare alla vita da una nuova prospettiva.



### COOPERARE CON I SUPPORTI COMUNITARI

Una ONG internazionale che operava nei campi profughi del Ciad orientale, dove offriva assistenza psicologica a soggetti affetti da disturbi mentali nel quadro dei servizi sanitari di assistenza primaria, ha avviato una collaborazione con i guaritori tradizionali della popolazione del Darfur.



### Come attivare l'invio a un consulto professionale

La richiesta di invio a un consulto professionale deve essere sempre effettuata di concerto con il supervisore o il capo-progetto. L'interessato deve essere informato dell'intenzione di inviarlo ad un consulto con un professionista della salute mentale. È importante che queste persone sappiano che ci si sta occupando di loro e che comprendano le ragioni di questa richiesta.



JOHN PILKINGTON

Nel caso in cui ci siano diverse opzioni di consulto, è necessario che vengano illustrate all'interessato fornendo al contempo anche informazioni relative alle questioni pratiche come ad esempio onorari, luogo e accessibilità. È essenziale fare comprendere all'interessato che sarà seguito e sostenuto lungo tutto il percorso e, se possibile, un rappresentante del programma di cui fa parte lo accompagnerà al primo incontro.

Se si lavora in aree dove non è possibile accedere ad un consulto perché non ci sono professionisti disponibili o perché il costo è troppo elevato, è consigliabile contattare altre ONG per verificare eventuali altre opzioni. Potrebbe esserci la possibilità di trovare una soluzione per avere accesso ad un supporto professione. E' opportuno considerare anche la possibilità di collaborare con i sistemi di supporto della comunità (Vedi Linee Guida IASC, Scheda di attività 6.4). Offrire un supporto psicosociale a chi soffre di ansia, depressione e DPTS può essere di aiuto perché pur non trattandosi di una terapia e anche se non promuove un recupero totale, questo tipo di supporto fa sentire agli interessati di essere seguiti con cura e supportati.

### **SI RICHIEDE L'INVIO A UN CONSULTO PROFESSIONALE SE LA PERSONA:**

**F**

ha sviluppato gravi disturbi del sonno, come insonnia totale o parziale, rimane sveglia per ore senza riuscire ad addormentarsi o si sveglia molto presto la mattina;

esterna forti emozioni che ha difficoltà a gestire, quali rabbia, aggressività, intensa paura o preoccupazione;

allude o parla esplicitamente di suicidio;

sviluppa sintomi fisici persistenti;

mostra segni di dipendenza da alcool o droghe;

ha comportamenti che mettono a grande rischio sé stessa o gli altri;

soffre di una depressione persistente o manifesta disturbi mentali quali allucinazioni o deliri;

si estranea dagli altri;

In presenza di segnalazioni di abuso o atti criminali.



HECTOR EMANUEL/AMERICAN RED CROSS

# PERDITA E LUTTO

## OBIETTIVI FORMATIVI

- Diversi tipi di perdita
- Reazioni comuni alla perdita dell'altro significativo
- Perdita attesa e perdita improvvisa
- Il lutto: elaborazione del lutto e lutto complicato
- Come aiutare una persona che ha subito un lutto

**S**i sa che ad un certo punto della vita ognuno di noi soffrirà per una perdita. Il modulo esamina le reazioni delle persone quando devono affrontare una perdita e il dolore generato dalla morte dell'altro significativo; fornisce una descrizione dei processi di elaborazione del lutto sia normale sia complicato ed evidenzia l'importanza del supporto sociale. Il modulo offre suggerimenti su come aiutare le persone che hanno subito un lutto.

## CHE COS'È LA PERDITA?

La perdita è un evento normale soprattutto in contesti di crisi. Esistono diversi tipi di perdite: la morte dell'altro significativo, la distruzione di beni materiali, la perdita dei mezzi di sostentamento, la fine di una relazione importante, lesioni fisiche, la perdita di sicurezza o di legami sociali.

Tutti i tipi di perdita sono fonte di sofferenza, ma la perdita di una vita è potenzialmente quella più sconvolgente di tutte. In questo modulo, quando si parla della perdita di una vita, ci riferiamo a situazioni in cui:

- si è verificata la morte dell'altro significativo;
- si è stati testimoni di una morte;
- si è tentato invano di salvare una vita.

In altri moduli sono trattati aspetti importanti associati a questo argomento, in particolare il modulo 5 descrive come fornire un pronto

## L'ALTRO SIGNIFICATIVO

**F**

Una persona a noi molto vicina e che può essere un familiare, un amico, un collega o qualcuno che fa la differenza nella nostra vita.

soccorso psicologico e il modulo 7 descrive come dare supporto a quei soccorritori che sono stati colpiti da una perdita e da un lutto.

Perdere qualcuno può causare un enorme dolore, tanto da avere la sensazione di non poterlo sopportare; il rapporto con quella persona si spezza e risulta difficile ritrovare il proprio posto nel mondo. Essere sfiorati dalla morte può fare emergere la propria paura di morire. Per una famiglia, la scomparsa di un suo componente può provocare una perdita secondaria, quella del reddito, della casa e dello status sociale. Ne consegue che in queste condizioni la famiglia ha bisogno di tempo per riorganizzarsi.

Talvolta la morte può giungere come una liberazione come nel caso, ad esempio, di una persona che è stata malata ragione per cui è stato possibile adattarsi all'idea della sua scomparsa.

Spesso la fine può essere recepita addirittura con sollievo: quando sopraggiunge la morte inattesa di una persona anziana è possibile che non sia vissuta come una tragedia, una perdita insopportabile, ma elaborata come un lutto.

### PERDERE UNA PERSONA CARA

Misha è una ragazza di 16 anni, la cui madre è morta di tumore qualche tempo fa. Grande è stata la sua sofferenza tanto che ancora oggi ha attacchi d'ansia: "mia madre era una persona così importante nella mia vita che non riesco ad accettare la sua morte. Continuo a chiedermi perché non sia più qui e perché si sia ammalata".



TOMAS BERTEL/SENDA/ISH RED CROSS

### LUTTO

La reazione emotiva alla perdita dell'altro significativo. La depressione associata al lutto è considerata normale e può causare perdita di appetito, insonnia e senso di inutilità.

F

### PERDITE IMPROVISE E REAZIONI COMUNI

Se la morte è improvvisa o inaspettata di solito provoca uno shock e reazioni che talvolta possono degenerare in sfoghi emotivi ancora più forti. Se tali reazioni persistono per un lungo periodo di tempo, malgrado la persona interessata si sforzi di adattarsi alla sua nuova vita, è opportuno chiedere aiuto (Vedi 'stress acuto' nel modulo 2).

La morte dell'altro significativo può catapultare chi rimane in un mondo totalmente mutato. Le persone perdono il senso delle cose e nulla sembra avere più importanza. I progetti e le attività che solo una settimana prima sembravano fondamentali, improvvisamente diventano irrilevanti e le priorità cambiano. La morte può mettere in dubbio fede e valori, ponendo interrogativi esistenziali sul senso della vita.

Quando la morte coglie all'improvviso, ad esempio per un incidente automobilistico, un attentato o un terremoto, la reazione spesso è ancora più intensa. Non c'è tempo sufficiente o non ce ne è affatto per prepararsi alla perdita, per dire addio alla persona cara, per sistemare le cose in sospeso, o per prepararsi al lutto. L'evento improvviso genera shock, negazione, rabbia, sensi di colpa, depressione, disperazione e un senso di impotenza.

## IL SENSO DI COLPA DEL SOPRAVVISSUTO



Khaled sedeva in modo scomposto sul divano: era appena scampato ad un disastro di matrice terroristica. Sentiva montare nel suo animo un forte senso di colpa che gli toglieva il respiro. Si chiedeva continuamente: “Perché sono sopravvissuto proprio io quando tante altre persone sono morte?” “Perché non ho fatto niente mentre i palazzi mi crollavano intorno?” Khaled soffre di disturbi del sonno, si è isolato da tutti e soffre di disturbi dissociativi, di flashback che gli fanno sentire come se l’evento si stesse ripresentando. Si sente inadeguato e si vergogna perché non ha una bella “storia da raccontare” di come ha aiutato qualcuno. L’immagine che ha di sé è quella di un uomo forte che si è comportato da codardo proprio quando gli altri avevano bisogno di lui. Il suo è un caso tipico di una persona assalita dai sensi di colpa del sopravvissuto.

Venire in contatto in maniera improvvisa e traumatica con la morte ed esserne testimone crea una serie di complesse difficoltà. Venire a sapere, ad esempio, che una persona si è tolta la vita o essere sopravvissuto a un disastro in cui molti altri non ce l’hanno fatta, può essere un’esperienza difficile da elaborare. La sezione che segue descrive le diverse risposte che le persone possono avere quando subiscono una grave perdita.

### Il senso di colpa del sopravvissuto

Soprattutto nel caso di una perdita improvvisa, i sopravvissuti spesso sono ossessionati dai ricordi dell’accaduto; possono soffrire del senso di colpa del sopravvissuto che li spinge a chiedersi perché loro si siano salvati mentre altri sono morti e a credere di non avere fatto abbastanza per prevenire la catastrofe e le sue conseguenze. I genitori spesso si accusano di non essere stati in grado di proteggere e di salvare i propri figli. Il senso di colpa del sopravvissuto può indurre anche al suicidio.

Coloro che provano questo senso di colpa possono credere che la loro buona sorte sia costata cara a tanti altri. Possono pensare che cercando di mettersi in salvo abbiano intenzionalmente fatto del male ad altri. Khaled, l’esempio proposto nel riquadro precedente, si addossa la responsabilità di non aver aiutato le centinaia, forse migliaia di persone coinvolte nella sua stessa tragedia: non accusa i terroristi bensì sé stesso per avere cercato di mettersi in salvo, piuttosto che rientrare negli edifici in fiamme e provare a salvare chi vi era rimasto intrappolato.

## RACCONTARE IL LUTTO



Seduta su un letto in un campo profughi a Katanga, una provincia della Repubblica Democratica del Congo, Mukeya, 28 anni, racconta i lutti che ha subito negli ultimi mesi. Il suo villaggio è stato vittima per ore di un attacco di follia omicida sferrato da un gruppo di ribelli che hanno ucciso persone inermi andando di casa in casa. In quel massacro Mukeya ha perso molti suoi parenti e vicini; lei con suo marito e i loro quattro bambini sono riusciti a scappare lasciandosi alle spalle i corpi insanguinati e senza vita di amici e parenti.



Khaled è mosso da una irrazionale convinzione che se “non fosse stato così codardo”, avrebbe potuto compiere gesta eroiche o sovrumane per salvare le vite di tante persone.

Le persone elaborano il lutto in diversi modi, però per molti è importante parlare della vergogna o del senso di colpa che avvertono per evitare che questi sentimenti aumentino fino a diventare insopportabili. È essenziale riprendere a vivere dopo aver subito un'esperienza di questo tipo, ma non lo si può fare se si è in preda al senso di colpa o alla vergogna.

### **Suicidio**

Il suicidio è una delle forme di perdita improvvisa più strazianti che una famiglia possa mai subire ed è anche una delle più difficili da elaborare e ciò è dovuto a diverse ragioni. In primo luogo si tratta, per sua stessa natura, di un gesto intenzionale provocato dalla mano dell'uomo; in secondo luogo i motivi che spingono al suicidio sono spesso occulti e, di conseguenza, oltre alla tristezza e al dolore, i familiari possono provare rabbia nei confronti di chi si è tolto la vita, ma possono anche sentirsi in colpa per non aver compreso la gravità della situazione o per non avere fatto abbastanza per evitarne il triste epilogo. Un evento di questo tipo può generare vergogna, rabbia e sensi di colpa, se i familiari si addossano la colpa oppure se vengono accusati di essere colpevoli. Il tasso di suicidi durante o nella fase immediatamente successiva a grandi eventi traumatici è nettamente superiore a quello che si registra in un periodo di tranquillità.

### **I riti funebri**

Le cerimonie di sepoltura sono riti che favoriscono l'elaborazione del lutto e segnano il passaggio dallo stadio di caos indotto dalla morte ad un altro in cui si accetta la perdita e si elabora il lutto. Se non è possibile organizzare un vero e proprio funerale, la famiglia può sentirsi in colpa e il processo di elaborazione del lutto subisce un arresto. Si tratta di riti ad alto significato religioso e spirituale che offrono conforto a chi piange una persona cara. Le cerimonie possono rappresentare anche un riconoscimento pubblico dell'importanza del defunto all'interno della sua stessa comunità. Se, ad esempio, il sindaco partecipa alla cerimonia per le vittime di un grande incidente ferroviario, i familiari e i parenti si sentono confortati dal fatto che i loro cari non sono stati dimenticati. Le cerimonie costituiscono anche un'esperienza che unisce familiari ed amici, dando loro argomento di conversazione per continuare in seguito a ricordare chi non c'è più.

Se il corpo di chi è scomparso non è restituito alla famiglia, può succedere che i familiari non riescano a credere e ad accettare che il loro caro sia veramente morto e continuino ad aggrapparsi alla speranza che sia sopravvissuto. Nei disastri e nei conflitti armati i sopravvissuti continuano a cercare i dispersi per molto tempo; le famiglie, in mancanza di una conferma del decesso del proprio caro o del ritrovamento del corpo o se non possono vederlo con i propri occhi, potrebbero non riuscire ad accettarne la perdita e quindi tardare ad elaborare il lutto. Le attività promosse dal CICR e dal Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa per quanto riguarda la ricerca delle persone scomparse e la possibilità di rintracciarle, unitamente ai servizi per il ricongiungimento familiare sono essenziali per dare informazioni chiare e conforto alle persone colpite.

## LA DISPERAZIONE DELL'INCERTEZZA



Dopo avere vissuto l'attesa più lunga della loro vita, Alexandra, 62 anni, e sua figlia Lena hanno dovuto guardare in faccia la realtà: le due nipotine di Alexandra, Inna, figlia di Lena, e l'altra nipotina Alla, avevano perso la vita negli scontri a fuoco che seguirono l'assedio della scuola di Beslan. Ci volle molto tempo per individuare i corpi delle bambine nella camera mortuaria dove fu loro mostrata una pila di corpi bruciati irriconoscibili. "Abbiamo riconosciuto Inna grazie alle sue scarpette", ricorda Lena. "Sapevo che era lei, ma continuavo a cercare, spinta da un disperato bisogno di credere che fosse ancora viva". Le bambine furono seppelitte insieme in un'unica tomba nel cimitero appena fuori Beslan. Lena, come molte altre donne di Beslan, visita la loro tomba ogni giorno.

## IL LUTTO - UNA RISPOSTA AD UN'ESPERIENZA PERSONALE DI PERDITA

Il lutto è un processo naturale ma doloroso mediante il quale la persona "lascia andare" colui o colei che ha perso. Si tratta di un processo di adattamento necessario e inevitabile e si potrebbe definire come il passaggio da un amore in presenza ad un amore in assenza.

All'inizio del processo di elaborazione chi ha perso un familiare o un amico non fa altro che rivolgere il suo pensiero a quella persona e ricordare i momenti importanti vissuti insieme. È in questo periodo che alla tristezza e al dolore si possono sommare sentimenti di rabbia e di risentimento.



### Fasi di adattamento alla perdita

Il processo di elaborazione del lutto consiste nell'attraversare le seguenti quattro fasi di adattamento alla perdita per poi riaffacciarsi alla vita:

- accettazione emotiva della perdita, "mia figlia non tornerà più";
- vivere la sofferenza per la perdita: pianto, rabbia, disperazione;
- adattamento alla situazione dal punto di vista pratico, cercando per la prima volta l'aiuto dei vicini o cambiando casa, se necessario;
- superamento della fase emotiva negativa guardando al futuro, imparando a convivere con il ricordo della persona scomparsa.

Il dolore può spingere le persone all'isolamento e a rinchiudersi in sé stessi, una reazione accettabile per un certo lasso di tempo, ma che non deve diventare una costante. È importante che le persone che hanno subito un lutto imparino a "lasciare andare" la persona che non c'è più per continuare a vivere e a dare

spazio ad altre persone nella propria vita. È anche importante che comprendano che non c'è nulla di male se si è felici e se si ride. Il dolore è un processo emotivo lungo e difficile, sia in termini di tempo che di sostanza.

### Soffrire per la perdita di più persone care

Se un individuo o una famiglia perde più di una persona cara, il processo di elaborazione del lutto diventa più complesso. I sentimenti che si provano per le persone che vengono a mancare non sono mai esattamente identici e quindi anche la reazione alla loro perdita sarà differente. Chi è in lutto può sentirsi confuso o in colpa per provare meno dolore per alcuni, rispetto ad altri. In questa situazione è utile spiegare loro che è normale provare sentimenti diversi e il modo più giusto è quello di affrontare ogni perdita separatamente. Può sembrare strano il fatto che sia necessario mettere da parte il dolore che si prova per la perdita di una persona, per concentrarsi su quello che si sente per l'altra, ma elaborare il lutto per due persone contemporaneamente a volte risulta impossibile.

### Se i sentimenti sono ambigui

Il processo di elaborazione del lutto può interrompersi se i sentimenti nei confronti della persona deceduta sono ambigui. Sentimenti misti di sollievo, rimpianto, o sensi di colpa confondono e rendono difficile concentrarsi sull'elaborazione del lutto. La stessa cosa accade se chi ha subito il lutto ha la sensazione che nel rapporto con la persona che è venuta a mancare non ci fosse chiarezza o ci fossero conflitti irrisolti. In questo caso sarebbe opportuno aiutare la persona ad accettare la presenza di sentimenti contraddittori, rassicurandola che è normale sentire per la persona deceduta molti sentimenti tra loro diversi.

### LE QUATTRO FASI DI ADATTAMENTO



## L'elaborazione di un lutto improvviso

Il processo di elaborazione del lutto per la perdita improvvisa o inaspettata di una persona cara spesso è molto diverso da quello generato da una perdita attesa. La sensazione che la morte sia inaccettabile e ingiusta può perdurare nel tempo, soprattutto se le condizioni di vita per chi rimane sono difficili come spesso avviene nel caso del coniuge superstite o degli orfani. Se il superstite o la famiglia colpita dal lutto deve affrontare ulteriori perdite o problemi come, ad esempio, doversi trasferire in un campo profughi, fuggire da situazioni di conflitto o prepararsi ad affrontare periodi senza cibo e alloggio, il processo del lutto può essere ritardato o alterato da sentimenti opprimenti di paura, vulnerabilità e impotenza.

Se una persona cara muore in circostanze estremamente penose, si può essere ossessionati dall'idea della sofferenza e del dolore provati dal defunto.

Se i superstiti erano presenti al momento della morte, è possibile che non riescano a sopportare l'impatto delle impressioni violente esperite in quel momento.

Un evento traumatico di questo tipo può danneggiare il processo di elaborazione del lutto. Immagini o ricordi intrusivi del momento della morte possono essere così stressanti da causare l'evitamento persistente di ricordi associati con il defunto. Un comportamento questo che non deve fare credere agli altri che la persona non provi interesse verso il defunto.

## Lutto complicato

Il lutto complicato si ha quando il processo di elaborazione non segue il suo corso ma si blocca, paralizzando la persona e compromettendone le funzionalità mentali e sociali. La persona si sente inetta, tutto le sembra inutile e non ha la forza di fare nulla se non rimanere tutto il giorno immobile. Si tratta di una condizione molto simile alla depressione. Spesso chi versa in queste condizioni può avere allucinazioni uditive e sentire la voce del defunto.

Nel caso in cui molti di questi sintomi perdurino, senza che ci siano segnali di reazione, è necessario rivolgersi ad un aiuto professionale.

## IL SUPPORTO SOCIALE: UN ELEMENTO ESSENZIALE DEL PROCESSO DI GUARIGIONE

Offrire aiuto e supporto a qualcuno che attraversa un momento difficile della sua vita, non deve essere per forza un processo complesso o difficile così come dimostrato dall'esempio del ragazzo e dell'anziano descritto a pag. 48. Spesso sono le piccole cose che fanno la differenza, come lasciare che qualcuno si sfoghi piangendo; fare una telefonata o esprimere solidarietà e comprensione. Per evitare che il dolore per una perdita si trasformi in un lutto complicato, è molto importante che la persona senta il supporto sociale da parte della famiglia e degli amici. È essenziale aiutare le persone a riaffacciarsi alla vita dopo avere subito perdite quasi insopportabili; il

### LA MANCATA ELABORAZIONE DI UNA PERDITA PORTA ALLA DEPRESSIONE

**F**

Quando si perde una persona cara con la quale si ha un forte legame emotivo, è normale provare dolore. Ci si può sentire così sopraffatti da questo sentimento da non riuscire a gestirlo. Una delle conseguenze è l'incapacità di elaborare la perdita e di riprendere la vita normale. Ne consegue che l'interessato continuerà a provare una profonda tristezza e ad essere prigioniero della realtà che condivideva con il defunto.

In questo caso e in assenza di miglioramenti significativi nei primi sei mesi dal lutto, è necessario indirizzare la persona ad uno specialista per evitare il rischio molto probabile che sviluppi uno stato di depressione causato dalla mancata elaborazione del dolore.

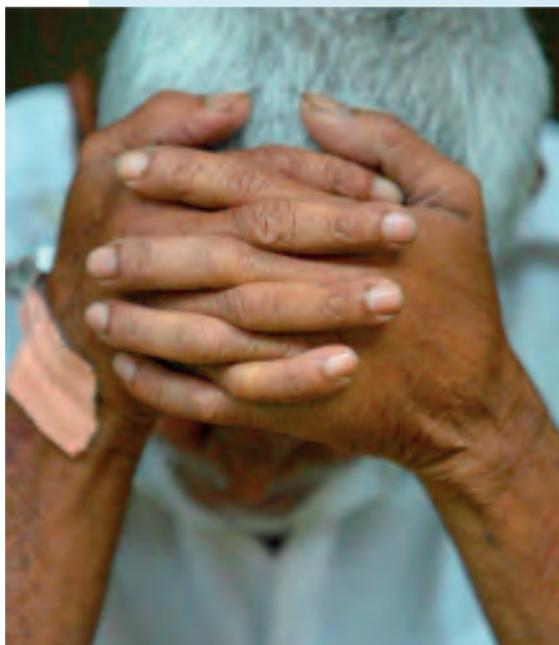
supporto sociale è un elemento prezioso per recuperare la resilienza e arrivare alla risoluzione. Coloro che ricevono un livello elevato di supporto sociale hanno minori probabilità di cadere in depressione rispetto a coloro per i quali il supporto sociale è limitato. L'importanza del supporto sociale come fattore protettivo aumenta con l'aumentare dell'entità della perdita.

Le espressioni di affetto e di supporto da parte degli altri generalmente migliorano la capacità delle persone o delle famiglie colpite di affrontare la perdita e il dolore.

Le persone forniscono un importante supporto pratico, per esempio, portando cibo ai

### AIUTARE NON È SEMPRE DIFFICILE

Un bambino di quattro anni aveva un anziano vicino di casa che da poco era rimasto vedovo. Il bambino gli diede conforto in modo molto semplice: vedendolo piangere in giardino lo raggiunse, salì sulle sue ginocchia e rimase lì, seduto. Quando la madre gli domandò che cosa avesse detto al vicino, il bambino rispose: "nulla, l'ho solo aiutato a piangere".



### COSA FARE E COSA NON FARE PER AIUTARE LE PERSONE CHE HANNO SUBITO UNA PERDITA



#### COSA FARE

- Ricordare il defunto e prendere atto della perdita;
- prestare ascolto alla persona in lutto;
- ricordare che l'elaborazione del lutto è un processo che richiede tempo e che quella persona avrà bisogno di un supporto costante anche dopo molto tempo dall'evento.

#### COSA NON FARE

- Usare cliché come "il tempo cura tutte le ferite", "passerà presto" e altre frasi simili.
- Fare paragoni tra la modalità di elaborazione del lutto di una persona con quello di un'altra.
- Incoraggiare la persona che ha subito un lutto a fare grandi cambiamenti nella propria vita.
- Dare consigli o lezioni.
- Suggestire di poter sostituire la persona persa, con frasi del tipo: "avrà un altro bambino" ecc.

familiari, partecipando al funerale e ad altre cerimonie o riti funebri e stando vicino alla famiglia nei momenti di difficoltà.

Se hanno luogo le cerimonie appropriate, se esiste una rete sociale supportiva e se la persona che ha subito il lutto ha il tempo per elaborare la perdita, nella maggior parte dei casi si arriva all'accettazione della perdita. In questo modo le persone colpite riescono lentamente ad impegnarsi all'interno della vita familiare, a riannodare le relazioni sociali e a tornare al lavoro. Quanto tempo sia necessario per questo processo adattativo dipende dalle circostanze del lutto, dal tipo di legame con il defunto e dalle modalità e dall'intensità del supporto ricevuto.

## SUPPORTO GENERALE

Mia sorella mi ha aiutato a vestirmi per il funerale. Improvvisamente ho visto arrivare un furgone dal quale hanno scaricato una macchina del caffè, pasticcini, tavole e tovaglie: c'era proprio tutto. Mio fratello aveva pensato ad ogni cosa. Mi aspettavo che le persone sarebbero venute dopo il funerale a prendere una tazza di caffè, ma non avrei mai immaginato che sarebbero state 40 o 50.

## COME AIUTARE?

**Ascolto attivo.** È importante accettare l'interpretazione dei fatti resa dalla persona che ha subito il lutto e riconoscere e rispettare i suoi sentimenti. Devi darle il tempo di parlare se e quando lo desidera; spesso succede che senta la necessità di ripetere la sua storia più volte per elaborare l'esperienza. È probabile che mentre elabora il lutto per la perdita, avverta il bisogno di parlare di molte questioni pratiche come il funerale, il cambio di residenza, eventuali problemi economici. È importante esserle di aiuto nelle decisioni importanti che dovrà prendere subito dopo l'accaduto, ma è bene ricordarsi che, se possibile, è preferibile aspettare un po' prima di prendere decisioni significative.

**Fornisci un'assistenza generale e un aiuto pratico.** Una persona o una famiglia in lutto possono sentirsi così sopraffatti dal dolore da non riuscire a chiedere aiuto e non sapere che cosa li può aiutare. L'aiuto può essere dato offrendosi di preparare i pasti, prendendosi cura dei bambini, rispondendo al telefono, facendo le commissioni, aiutando a organizzare la commemorazione o offrendosi di contattare qualcuno che possa stare al fianco di chi è rimasto.

**Renditi disponibile ad accompagnare la persona in lutto in un gruppo di supporto,** se ritieni che ciò sia la cosa giusta. Con il passare del tempo è utile prestare attenzione ai giorni che per queste persone possono essere critici, come anniversari, vacanze, il giorno del compleanno o della morte della persona cara. A queste persone fa piacere sapere che gli altri si ricordano del loro caro. Quando si offre un aiuto pratico è bene attenersi alle richieste del diretto interessato ed evitare di assumersi più di quanto richiesto.

**Prendi l'iniziativa di organizzare cerimonie in memoria del defunto.** Aiuta un gruppo o una comunità a preparare un funerale o una cerimonia di commemorazione per rendere omaggio a chi è scomparso oppure a creare una bacheca dove raccogliere lettere, poesie e foto. Puoi scrivere messaggi di condoglianze e biglietti di solidarietà alle persone che hanno subito una perdita; puoi piantare alberi o fiori in un giardino in memoria del defunto, oppure accendere candele o creare un sito web.

Il Modulo 5 fornisce altre informazioni su come essere di aiuto e il Modulo 6 descrive in che modo dare sostegno ai bambini che hanno subito un lutto.

## SUPPORTO DI GRUPPO

La Croce Rossa Finlandese ha organizzato un evento commemorativo per i parenti delle vittime dello tsunami verificatosi nell'Oceano Indiano. Ai partecipanti sono stati distribuiti piattini monouso e candele con cui ogni famiglia poteva realizzare un piatto commemorativo per il loro caro, usando pastelli, fiori, foglie autunnali ed altro ancora per decorarlo. Una volta pronti, i piatti sono stati affidati al mare illuminati da lucine scintillanti. Un gesto questo che ha dato ai partecipanti la possibilità di ricordare il proprio caro e nel contempo ha simboleggiato il loro bisogno di lasciarlo andare.

MODULO 4

4



# SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ

## OBIETTIVI FORMATIVI

- Cosa definisce una comunità e i gruppi vulnerabili
- Promuovere il benessere psicosociale nelle comunità
- Supporto fondato sulla comunità
- Preparare la comunità

Ogni aspetto della vita di un uomo è influenzato dalle norme e dalle pratiche sociali e culturali della comunità a cui appartiene. Gli effetti di un evento critico, il modo in cui si affronta una perdita e il lutto variano a seconda della propria cultura. In questo modulo si cerca di spiegare l'importanza dei fattori sociali e culturali e si forniscono suggerimenti su come condurre attività psicosociali fondate sulla comunità, questo non significa che devono essere condotte esclusivamente all'interno della comunità. Si tratta di capire come le attività di supporto psicosociale siano sviluppate e realizzate e come si colleghino alla vita comunitaria.

Il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa lavora per promuovere il benessere psicosociale con e attraverso le comunità e lo fa per diverse ragioni. La capacità che la comunità ha di aiutare sé stessa controbilancia le conseguenze negative di un disastro o di un evento critico. Le comunità sono attrezzate, o possono essere supportate, per affrontare i problemi che riguardano i propri membri o i gruppi che ne fanno parte. Molte comunità sono prive di un sistema per la salute mentale. Questo è un grande vantaggio per il Movimento che può lavorare secondo un approccio fondato sulla comunità attraverso la sua rete globale di volontari locali.

## COMUNITÀ

**F**

Una comunità è un gruppo di persone che vive insieme in una città, in un villaggio o in un insediamento più piccolo. Per comunità si può intendere anche qualsiasi gruppo di persone che interagisce e condivide alcune cose in quanto gruppo. Ad esempio, sono una comunità gli appartenenti a uno stesso gruppo etnico, chi frequenta la stessa chiesa, i contadini o i volontari di una stessa organizzazione.

## PROMUOVERE IL BENESSERE PSICOSOCIALE DELLA COMUNITÀ

I fattori protettivi danno alle persone una 'copertura' psicologica e riducono il rischio di subire effetti psicologici negativi di fronte a difficoltà o a sofferenze. Tra i fattori protettivi vi sono:

- appartenere a una famiglia o ad una comunità solidale;
- mantenere vive tradizioni e culture;
- avere una forte fede religiosa o una salda ideologia politica che dà la sensazione di essere parte di qualcosa di più grande della propria persona.

Per i bambini, invece, tra i fattori protettivi importanti ci sono le relazioni emotive stabili con gli adulti e il supporto sociale sia dentro la famiglia che fuori.

È possibile contribuire a rafforzare questi fattori protettivi facendo in modo che le persone si sentano in controllo delle proprie vite e ciò lo si può fare innanzitutto creando strutture che permettano alle persone di partecipare più attivamente alla vita della comunità. L'uomo ha un desiderio innato di appartenere ad un gruppo sociale più ampio, che si tratti della famiglia o della comunità, e di contribuire al suo sviluppo. Le attività che possono essere fatte insieme come, ad esempio, partecipare a cerimonie religiose e a riunioni sociali, incontrarsi per un tè o per giocare insieme o semplicemente scambiarsi notizie, sono modi importanti per affrontare una crisi. Il coinvolgimento in attività quotidiane, ricreative o educative aiuta a promuovere il benessere psicosociale e, in questo modo, le persone riacquistano un senso di controllo su alcuni aspetti della propria vita ed un senso di appartenenza e tornano a sentirsi utili. Si liberano dalla tensione e rimanendo attivi riescono a guadagnare l'energia di cui hanno bisogno.

### EMPOWERMENT

Quando le persone acquisiscono il controllo dei fattori critici che le mantengono in uno stato di impotenza, allora sentono di avere competenza sulle proprie vite. L'empowerment è un processo che porta all'acquisizione o alla ri-acquisizione della forza e della competenza per controllare la propria vita. È sia un obiettivo che un processo.

### IL BENESSERE PSICOSOCIALE

Il benessere psicosociale è uno stato positivo in cui si trova un individuo che prospera ed è influenzato dall'interazione di fattori psicologici e sociali.

### LA COMUNITÀ PLASMA L'INDIVIDUO

Per sostenere i meccanismi di coping di una comunità è importante conoscerne i valori e le convinzioni.

Le comunità si differenziano l'una dall'altra in molti modi e, quando si promuove il supporto psicosociale, è importante non formulare supposizioni. Le persone, ad esempio, si differenziano in base a ciò che credono e comprendono della vita e della morte. Possono essere differenti anche per i modi in cui manifestano le proprie emozioni e per come gestiscono sentimenti che non riescono ad esprimere direttamente.

I punti di vista e le pratiche culturali che in una determinata comunità sembrano ovvi, in altre comunità sono invece interpretati in modo molto diverso.

In India, ad esempio, il colore bianco simboleggia il dolore e il lutto, mentre per i norvegesi il colore del lutto è il nero. Tradizionalmente ai funerali si indossano abiti neri, mentre per le spose il colore tradizionale è il bianco. Questo non è un problema finché non ci si sofferma a immaginare quale reazione potrebbe suscitare una sposa vestita di nero in Norvegia!

Le norme e i punti di vista di una comunità in merito alla salute mentale in generale e alle reazioni psicologiche variano in modo considerevole da cultura a cultura. Capire il modo in cui le persone vivono le difficoltà psicosociali e come le esprimono è quindi cruciale per offrire loro assistenza.

## RICONOSCERE I SINTOMI



Molti gruppi etnici descrivono le difficoltà psicologiche sotto forma di dolori fisici quali, per esempio, mal di testa, mal di schiena o mal di stomaco.



REUTERS/COURTESY ALEKSEI

## La fede religiosa e i riti

Il ruolo della fede religiosa e delle credenze spirituali all'interno delle comunità può essere molto importante per aiutare le persone a reagire ad eventi critici. Chi ha fede potrebbe accettare più facilmente l'evento critico, interrogandosi di meno sulle ragioni che lo hanno determinato interpretandolo come 'il volere di Dio' e manifestando pazienza e fermezza. Se l'evento è invece percepito come una punizione divina, allora il superamento dell'esperienza può diventare più complesso. In questo caso le persone si possono sentire in colpa, confuse e incerte su come comportarsi in un futuro o addirittura perdere la fede.

I riti religiosi, come funerali e cerimonie di purificazione e di guarigione, contribuiscono ad alleviare le sofferenze, favorendone la risoluzione. Sono fattori importanti nella

promozione del benessere psicosociale, segnano le fasi del processo di recupero e sono momenti in cui la comunità si ritrova insieme. Ne consegue che dare la possibilità di riprendere lo svolgimento di questi riti significa potenziare il supporto psicosociale.

## COMUNITÀ SOTTOPOSTE A STRESS

Una comunità subisce un duro colpo quando su di essa si abbatte una calamità che miete vittime tra la popolazione, causa la distruzione di case e di edifici, sconvolge il normale corso della vita e minaccia la sicurezza. Le conseguenze di un evento critico possono essere il crollo di edifici, fattorie, aziende e sistemi di approvvigionamento idrico. Situazioni di violenza organizzata o collettiva, come guerre civili, genocidi, pulizia etnica possono comportare torture, violenze fisiche e sessuali o massacri.

## GLI EFFETTI A LUNGO TERMINE DELLA GUERRA



La guerra civile in Guatemala, conclusasi nel 1996, diede luogo ad una cultura diffusa della paura, pregiudicò molti valori della comunità, distrusse le reti sociali e disintegrò le famiglie. A più di dieci anni dalla fine della guerra, il tasso dei crimini violenti è ancora elevato e la paura e la sfiducia sono sentimenti diffusi in molte comunità.



M. KOKIC/INTERNATIONAL FEDERATION

### PROVOCARE UNA SPACCATURA NELLA COMUNITÀ



Una piccola comunità nelle Filippine che per anni e malgrado il protrarsi del conflitto armato, era rimasta unita, d'improvviso si spaccò per motivi religiosi. Nove bufali d'acqua furono rubati a famiglie cristiane della comunità che, sentendosi tradite, guardarono con sospetto le famiglie musulmane. In quel momento il sistema di aiuto reciproco e di collettività si interruppe e la comunità si divise tra cristiani e musulmani.

Durante e dopo un evento critico le persone sono solitamente in grado di interagire normalmente con il mondo che le circonda, ma purtroppo non è sempre così. A volte le norme sociali che hanno regolato la vita fino a quel momento crollano. In periodi di instabilità durante i quali manca una guida riconosciuta, la coesione delle comunità viene meno e si diffonde un sentimento di paura e di confusione. I normali legami supportivi all'interno delle famiglie o tra vicini si spezzano; la sicurezza viene minacciata, ad esempio, da abusi su minori, violenza di genere, trasferimenti forzati e sfruttamento, generando un forte stress nei sopravvissuti e interferendo con il ripristino del senso di comunità (Vedi scheda di attività 3.2 delle Linee Guida IASC).

I disastri causati dall'uomo, in particolare le guerre, le pulizie etniche e altre forme di violenza organizzata, sono spesso intenzionalmente architettate per distruggere la comunità e l'ordine sociale. La comunità viene colpita al cuore dall'uccisione efferata dei suoi membri, amici, familiari e conoscenti.

La comunità può risorgere solo se si ripristinano le normali consuetudini e i riti e se si rafforza un ambiente protettivo.

Lavorando con tutta la comunità piuttosto che con i suoi singoli membri, il supporto psicosociale diventa parte integrante del processo di recupero della comunità.

### PRESTA ATTENZIONE AI GRUPPI VULNERABILI

A seconda del contesto, particolari gruppi di persone possono essere esposti più di altri al rischio di problemi sociali e/o psicologici. I bambini e gli adolescenti, gli anziani, le persone con disabilità fisiche o mentali e le persone affette da gravi problemi di salute, i poveri, i disoccupati, le donne o le minoranze etniche o linguistiche sono gruppi che spesso hanno dimostrato di essere più vulnerabili di altri (Vedi anche il modulo 1).

Alcuni gruppi di persone possono essere a rischio per più di un motivo, come ad esempio una donna disoccupata affetta da HIV e da AIDS. Più elevata è la vulnerabilità di questi gruppi, tanto più gravi sono le conseguenze psicosociali di un evento critico. È opportuno però non fare supposizioni, poiché alcune persone pur appartenendo a gruppi a rischio, potrebbero dimostrare di affrontare l'emergenza relativamente bene, mentre altre potrebbero essere emarginate e difficili da avvicinare quali donne anziane, le vedove e le persone affette da problemi di salute mentale.

### GRUPPI VULNERABILI



Per gruppi vulnerabili si intendono persone affette da gravi problemi di salute, come HIV e AIDS, TBC, diabete, malaria e cancro; persone con disabilità fisiche e/o mentali, bambini e adolescenti, anziani, donne, disoccupati, i poveri e le minoranze.

## ADVOCACY



L'atto di dare sostegno pubblico a un'idea o ad una causa, e, soprattutto nel presente contesto, l'atto di sostenere attivamente la causa di una persona o di un gruppo.

Nel pianificare una risposta è di cruciale importanza effettuare una valutazione che prenda in considerazione i fattori di rischio e le risorse sociali, economiche e religiose alle quali le persone possono avere accesso. Le Linee Guida IASC (pagina 5) elencano il tipo di risorse che sono utili a sostenere il benessere psicosociale quali ad esempio:

- capacità individuali nel campo del problem solving e della negoziazione;
- capi della comunità, funzionari governativi locali, guaritori tradizionali;
- terra, risparmi, raccolti, animali e mezzi di sostentamento;
- scuole, insegnanti, ambulatori e personale sanitario;
- leader religiosi, tradizioni religiose e spirituali, cerimonie di sepoltura.

Se le attività di supporto psicosociale sono state pianificate è importante accertarsi che esse includano e siano disponibili per tutti i gruppi interessati. A tale fine si può rendere necessaria un'azione di advocacy per garantire che la comunità nel suo insieme sia consapevole che un determinato gruppo ha diritto al supporto.

## SUPPORTO FONDATA SULLA COMUNITÀ

Quando le reti di supporto familiare e comunitario si alterano o vengono meno a causa di perdite subite, della separazione dei nuclei familiari, di evacuazioni e di un senso diffuso di paura e sfiducia nella comunità, è importante lavorare con la comunità per sostenerne la ripresa e promuovere il benessere psicosociale.

Nella fase immediatamente successiva ad un evento critico le attività fondate sulla comunità spesso iniziano molto celermente senza avere avuto il tempo di essere pianificate. Le attività a lungo termine fondate sulla comunità possono invece essere pianificate in maniera più attenta. Di seguito si evidenziano alcuni aspetti che devono essere tenuti in considerazione durante la pianificazione.

Le persone affrontano i problemi in modi diversi a seconda della loro fede religiosa e della loro cultura. La perdita di un familiare, il rischio di una disabilità permanente, uno shock psicologi-

## SUPPORTO FUNZIONALE ALLA COMPrensIONE CULTURALE



In Angola un ex-soldato bambino si sentiva stressato e aveva paura perché affermava che lo spirito di un uomo da lui ucciso gli faceva visita ogni notte, creando tensione e timore nella comunità che lo considerava 'posseduto' gli faceva visita. Il problema aveva un impatto su tutta la comunità che lo vedeva come un contaminato e temeva lo spirito dell'uomo ucciso. Gli operatori umanitari si consultarono con i guaritori locali secondo i quali era possibile liberare quello spirito attraverso un rituale consentendo così alla comunità e al ragazzo di superare quel problema che minacciava il benessere comune.



JEAN-PATRICK DI SILVESTRO/ICRC

### COME UN PICCOLO GRUZZOLLETTO E IL CAFFÈ POSSONO PRODURRE EFFETTI PSICOSOCIALI



Dopo lo tsunami del 2004 che colpì l'Oceano Indiano, Jauharimana e Halima, una coppia indonesiana, fu costretta a vivere in un campo provvisorio. Un volontario della Croce Rossa diede loro una piccola somma di denaro e la coppia decise di investire una parte per aprire un piccolo bar proprio di fronte alla loro tenda. Presto l'attività cominciò a produrre un modesto guadagno. Bere il caffè in Indonesia è importante e il bar presto divenne un centro comunitario spontaneo dove le persone si fermavano per bere e chiacchierare. Il bar divenne un luogo di aggregazione e aiutò le persone a ricostruire le proprie vite dal punto di vista emotivo, psicologico e sociale. La Croce Rossa Indonesiana rimase così colpita dalla semplicità dell'iniziativa e dal suo successo che decise di replicarla in altri tre campi.



INTERNATIONAL FEDERATION

co, ad esempio, sono questioni che possono essere interpretate in modi diversi. Qualsiasi intervento culturalmente insensibile rischia di fallire. È fondamentale agire con tatto nel relazionarsi con le persone e nel dare loro consigli.

La prima cosa da fare quando si pianificano nuovi interventi è prendere contatto con gli esponenti chiave della comunità per scoprire cosa sia già in funzione e per comprendere le strutture e le reti sociali di quella comunità. A tale fine gli insegnanti, i capi locali e gli operatori della comunità sono spesso un'ottima fonte di informazioni.

Se si opera in un contesto interculturale, dare risposta alle seguenti domande significa facilitare l'azione:

- Qual è il modo culturalmente più adeguato per supportare le persone in difficoltà?
- A chi si rivolgono normalmente queste persone quando hanno bisogno di aiuto e di supporto?
- In che modo è possibile supportare queste persone e le loro strutture?

Un approccio fondato sulla comunità implica la partecipazione dei componenti della comunità. Le persone che lavorano insieme in un gruppo affiancate da coloro che prestano aiuto sostenendo i valori, i bisogni e le aspirazioni di quel gruppo, acquisiscono la competenza e sono rispettate. L'ideale è che la comunità sia da subito coinvolta nell'individuare i problemi, nel discutere le possibili soluzioni e nel prendere decisioni in merito alle attività concrete da sviluppare. Dimostrando una sensibilità culturale che fa leva sulle conoscenze, sui valori e sulle consuetudini della comunità, la risposta psicosociale ha maggiori possibilità di essere significativa ed efficace. Se le persone possiedono un senso di responsabilità, la loro autostima, importanza ed influenza cresceranno.

## RAFFORZARE LE COMUNITÀ



Una comunità di Mindanao, nelle Filippine, che aveva subito l'impatto del conflitto armato e dello sfollamento, contattò una ONG per organizzare insieme attività comunitarie. I diversi gruppi etnici e religiosi presenti nella comunità parteciparono alle attività contribuendo così ad aumentarne le risorse produttive e a rafforzare la collaborazione tra le persone. Furono create anche scuole per la pace.



JAKOB DALU / DANISH RED CROSS

Quando è il momento di scegliere le attività da realizzare, è necessario dare priorità a quelle che possono incentivare il supporto alle famiglie e alla comunità e rafforzare i legami sociali tra le persone. Tra queste ci sono le attività dedicate a gruppi isolati, ad esempio gli orfani e le vedove. Ci sono poi le attività che promuovono la risoluzione non violenta di situazioni conflittuali attraverso il dialogo, il teatro, la musica e attività che i componenti di fazioni opposte possono svolgere insieme. Infine ci sono attività a sostegno dei genitori occupati a crescere i propri figli. Un approccio fondato sulla comunità cerca di reintegrare gli individui e le famiglie all'interno delle loro

comunità e di sostenere e ripristinare le naturali reti locali e le strategie di adattamento.

## ATTIVITÀ PSICOSOCIALI FONDATE SULLA COMUNITÀ

Il supporto psicosociale fondato sulla comunità favorisce la creazione di esperienze comuni e promuove un sentire comune condiviso dai membri di un gruppo. Condividere le proprie storie personali può fare parte di questa attività sia come suo elemento chiave sia come esito naturale di un gruppo che si riunisce.

## GRUPPI DI SUPPORTO COMUNITARIO



In Guatemala la guerra aveva ridotto la popolazione al silenzio; per infrangerlo furono creati gruppi di riflessione ai quali parteciparono fino a 60/70 donne che, pur vivendo vicine, spesso non si conoscevano, né nutrivano alcuna fiducia le une nelle altre. Gli incontri consentirono loro di fare una riflessione comune e di gettare le basi su cui costruire un rapporto di fiducia e promuovere l'onestà e la riservatezza. Si resero inoltre conto che tutte avevano problemi e per questo decisero di parlarne, di imparare le une dalle altre e di trovare soluzioni comuni.



LILIK NORUP JØRGENSEN/DANISH RED CROSS

## Gruppi di supporto fondati sulla comunità

Partecipando ai gruppi di supporto fondati sulla comunità, coloro che sono stati esposti a uno stress acuto trovano rispetto e accettazione; entrano a fare parte di un processo che supera le loro individualità per cercare di dare un significato a un mondo difficile. Parlando delle loro storie si accorgono di vivere esperienze simili a quelle di tanti altri e che le loro risposte agli eventi critici sono normali. Talvolta questo è un processo doloroso e un facilitatore sarà utile per dare supporto al gruppo. I componenti del gruppo devono fare la loro parte rafforzando l'autostima e la fiducia in

### THE PEOPLE WEB

Si tratta di un'attività che aiuta i bambini che hanno perso persone care a vivere i propri sentimenti da una prospettiva diversa. I bambini si dispongono in cerchio e uno alla volta dicono il nome di una persona di cui si fidano, un familiare o altri appartenenti alla loro rete di supporto. Il gomitolo che hanno tra le mani passa dall'uno all'altro, creando così una vera e propria ragnatela che consente loro di vedere i collegamenti che si sono creati tra di loro e con gli altri.



sé stessi.

## Psicoeducazione

La psicoeducazione in genere riguarda reazioni comuni a situazioni difficili e meccanismi di coping, competenze e risorse. Incrementare la consapevolezza di sé nelle persone, significa renderle più capaci di affrontare le difficoltà che incontrano.

## Attività creative e fisiche

Potere disporre di una vasta gamma di attività può essere utile per promuovere il benessere psicosociale, includendo tra queste attività anche la musica, il ballo, il teatro, l'artigianato artistico, il relax, lo yoga, l'esercizio fisico, lo sport e i giochi. Le esperienze traumatiche possono generare un malessere fisico indefinito, agitazione, iperattività o passività. Coloro che si impegnano in attività sportive non solo acquisiscono una maggiore consapevolezza del proprio corpo e delle sue reazioni, ma riescono anche ad allentare la tensione fisica. Attività di tipo fisico offrono una pausa dalla realtà spesso dolorosa della vita, ricordando a chi si trova in queste situazioni che l'esistenza può essere gioiosa. Inoltre il movimento agevola il sonno e il rilassamento e contribuisce al processo di recupero. Queste attività devono essere parte integrante dei programmi psicosociali.

## Attività di gioco per i bambini

I ruoli tradizionali e la routine quotidiana possono venire meno dopo un evento critico e per questa ragione è importante creare un programma e una serie di attività che impegnino i bambini ogni giorno. In questo modo il lavoro fondato sulla comunità può contribuire a potenziare il senso di sicurezza nei bambini, il loro benessere e ad individuare eventuali problemi di salute.





## CONDIVIDERE I PROBLEMI E LAVORARE INSIEME

Un gruppo di giovani che convivono con HIV e AIDS sentono di non avere alcun valore per la comunità, ma notano anche che i ragazzi più giovani stanno affrontando molti degli stessi pericoli che anche loro avevano dovuto affrontare quando avevano la stessa età. Una ragazza dice di sentirsi meno depressa quando partecipa alle attività organizzate dal teatro dei ragazzi. I volontari e il personale della Croce Rossa parlano con questi ragazzi per comprenderne i bisogni e trovare insieme a loro possibili soluzioni. È evidente che il loro desiderio è quello di essere utili per la comunità ed evitare che ci

siano ulteriori contagi tra i giovani. Sono persone che hanno tempo, energia e sono interessati a dare un contributo alla loro comunità ed è per questo che è stato deciso di farli collaborare con i gruppi del teatro dei ragazzi per scrivere canzoni e spettacoli con l'intento di informare la comunità sull'HIV e sull'AIDS. Grazie a questo progetto i ragazzi più giovani sono informati sull'HIV e sull'AIDS e chi ne è affetto, invece, è sostenuto, riducendo lo stigma e gli stereotipi che circondano il problema. Il progetto allevia e riduce la depressione e il senso di disperazione, dando loro l'occasione di sentirsi utili per la comunità.



TOMAS BERTEL/SENANISH RED CROSS

L'impegno che i bambini mettono nel cambiare la vita di ogni giorno non è inferiore a quello degli adulti e se stanno bene, i loro genitori si sentono meglio. La scuola e l'asilo svolgono un ruolo importante nel ripristinare un senso di sicurezza e di fiducia dopo un evento critico. Spesso per i bambini esprimere i propri sentimenti a parole è ancora più difficile che per gli adulti. Attività come il teatro delle marionette e i giochi li aiutano a dare voce più facilmente a pensieri e sentimenti. Il modulo 6 è dedicato ai bambini e discute approfonditamente dei loro bisogni.

### Mobilizzare la comunità

Le attività psicosociali fondate sulla comunità aiutano le persone ad affrontare i problemi che riguardano la loro situazione. La comunità si mobilita solitamente su una scala più grande. Le attività comunitarie sono organizzate con la partecipazione dei membri della comunità per un fine primario, ovvero rafforzare il supporto sociale. Costruire una casa, pulire un complesso ospedaliero, organizzare un torneo di calcio, organizzare un concorso musicale, allestire uno spettacolo del teatro delle marionette e di danze tradizionali sono tutti progetti che possono coinvolgere grande parte della comunità in maniera trasversale. Le persone possono offrire il proprio contributo ed hanno la possibilità di apprezzare le risorse e il valore di tutti i componenti.

### PREPARARSI AI TERREMOTI

In Pakistan poco prima del terremoto del 2005 ai bambini di una classe di quarta elementare fu insegnato come reagire nel caso di un evento sismico. Quando il terremoto colpì, la maggior parte dei bambini si salvarono soltanto perché sapevano cosa fare come, ad esempio, nascondersi sotto il banco e rimanere vicino ai muri. Si ha ragione di pensare che abbiano provato meno paura nella fase immediatamente successiva al sisma perché sapevano cosa dovevano fare e come farlo.



MAHMOUD RANJBAR

## **COME PREPARARE LE COMUNITÀ**

Se i membri di una comunità sanno cosa fare e dove andare quando si verifica un disastro, manterranno il controllo e si sentiranno più sicuri. Se le persone hanno preso parte ai programmi di prepreparazione ai disastri, saranno in grado di reagire con maggiore calma. Alcune calamità naturali, come ad esempio gli uragani, possono essere meno devastanti se ci si è preparati in modo adeguato.

Negli ultimi anni abbiamo assistito all'aumento dei disastri legati al clima che ha determinato l'aumento del numero delle persone colpite. Le fasce di popolazione a basso reddito sono particolarmente vulnerabili; i più alti tassi di mortalità si registrano tra le donne e i bambini. I programmi di preparazione ai disastri devono garantire la protezione della popolazione e in particolare dei gruppi vulnerabili.

Gli effetti positivi sul benessere sociale e sulla salute mentale di essere preparati ad affrontare i disastri e la sensazione di avere la situazione sotto controllo sono fattori importanti per il processo di recupero. Se una comunità sa che con la primavera arriverà un'inondazione, sa anche che nelle case i mobili e i beni dovranno essere spostati al sicuro ai piani superiori prima che arrivino le acque. Queste persone hanno appreso le tecniche di adattamento e sanno che la vita continuerà dopo l'inondazione. Le comunità sono pronte ad affrontare eventi critici con l'aiuto dei servizi di supporto psicosociale che potenziano la resilienza.

MODULO 5

# 5



MEME SACRIFICE

# PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO E COMUNICAZIONE SUPPORTIVA

## OBIETTIVI FORMATIVI

- Elementi chiave del pronto soccorso psicologico
- Principi di comunicazione supportiva
- Comunicazione verbale e non verbale
- Ascoltare e dare feedback positivi
- Fornire supporto telefonico
- Gruppi di supporto

**Q**uando si verifica un evento critico è naturale volere accorrere in aiuto delle persone colpite, ma al tempo stesso si teme sempre di non riuscire a dire o a fare le cose giuste e addirittura di peggiorare la situazione.

Il personale e i volontari spesso affrontano situazioni in cui è essenziale avere la consapevolezza di essere in grado di comunicare con le persone in modo efficace. Per esempio i volontari del pronto soccorso devono essere sicuri e consapevoli di avere gli strumenti per informare i parenti dei feriti circa le condizioni dei loro cari. I volontari che lavorano con persone che convivono con l'HIV o l'AIDS, per esempio, devono sapere comunicare in modo supportivo con coloro che hanno appena scoperto di essere sieropositivi.

Per comprendere come aiutare e come comunicare in modo supportivo, questo modulo esamina i seguenti argomenti:

- pronto soccorso psicologico;
- comunicazione supportiva;
- supporto telefonico;
- gruppi di supporto.

## ASCOLTARE, CONFORTARE E CONSIGLIARE



Una donna che aveva perso la nipote in un incidente aereo si rivolse alla Mezzaluna Rossa per avere un supporto; le fu detto di rivolgersi a me in quanto ero il responsabile dei servizi di supporto psicosociale. Era pallida, tremava ed era sul punto di svenire; istintivamente la abbracciai e la tenni stretta a me per un momento e poi lei iniziò a parlare. Le dissi che capivo la sua difficile situazione e le spiegai che la sua era una normale risposta ad uno shock indotto da una situazione anomala. Mi confessò di essere sempre incollata alla televisione ed io le consigliai di non farlo più e di rivolgersi ai suoi parenti se desiderava avere altre informazioni. Aveva bisogno di mangiare e di rilassarsi, per questo le consigliai di andare a mangiare qualcosa con un'amica e di fare una passeggiata. Alla fine concordammo che l'avrei chiamata per sapere come stava e che le avrei fatto visita dopo un paio di giorni.



## FORNIRE UN PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO

Il pronto soccorso psicologico è una pietra miliare del supporto fornito dal Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Può essere il punto di partenza per molte altre forme di supporto e consiste nell'essere "presente sul luogo" e nell'offrire un supporto umano di base; significa anche fornire informazioni pratiche e mostrare empatia, interesse, rispetto e fiducia nelle capacità della persona colpita.

Le persone che sono sotto shock o in crisi o si sono sentite stressate per un lungo periodo di tempo, possono essere molto vulnerabili ed è facile che fraintendano ciò che viene detto o fatto.

Possono avere una percezione del tempo distorta, provare difficoltà a pensare con lucidità e a comportarsi normalmente ed essere in preda ad emozioni violente, apatia o sconforto.

È importante mostrare calore umano, empatia ed ascolto attivo e nel contempo fare in modo che queste persone siano in un ambiente sicuro e che i loro problemi pratici siano risolti. Con il passare del tempo esse diventeranno più forti riacquistando la capacità di pensare chiaramente e di prendersi cura di sé stesse e degli altri. Questo riguarda la comunicazione in diversi contesti: nel caso di un disastro, durante una visita a domicilio, quando si fa un intervento di pronto soccorso, nel corso di un'assistenza telefonica, oppure on-line, nei gruppi di supporto o in altri contesti ancora.

## REAZIONI PSICOLOGICHE



## GUIDA PASSO DOPO PASSO PER FORNIRE UNA ASSISTENZA IMMEDIATA



### Dopo un evento critico:

- stabilisci un contatto con la persona presentandoti e spiegando quale tipo di assistenza puoi offrire;
- se possibile, allontana la persona dalla situazione che le causa stress e portala in un luogo sicuro dove non sia esposta a stimoli visivi, uditivi o olfattivi;
- proteggi la persona dalla curiosità dei passanti e dei media;
- assicurati che sia al caldo e, se necessario, offri una coperta;
- offri da mangiare e da bere, ma niente alcolici;
- prima di lasciarla assicurati che non rimanga sola;
- chiedile se è stanca e se ha bisogno di un posto per riposare e/o di un posto dove andare;
- chiedile cosa è accaduto e lasciala parlare delle sue esperienze, preoccupazioni e sentimenti. Se non vuole parlare, falle sentire la tua vicinanza;
- rassicurala dicendole che la sua reazione è normale e che sarebbe strano se non reagisse;
- chiedile se c'è qualcuno che possa prendersi cura di lei o qualcuno con cui parlare una volta a casa. In caso non ci fosse nessuno, prendi contatto con altri significativi;
- forniscile informazioni concrete riguardo come e dove cercare determinate risorse.

## Quattro elementi chiave del pronto soccorso psicologico

- 1) Vicinanza.** Una persona in crisi perde momentaneamente il proprio senso di sicurezza e di fiducia nel mondo che all'improvviso è diventato un posto pericoloso, caotico e insicuro. I volontari e il personale possono aiutare la persona in difficoltà a ritrovare la fiducia e la sicurezza perdute rimanendo a lei vicini e non facendosi turbare dalla sua ansia o da esternazioni di emozioni forti.
- 2) Ascolto attivo.** È importante dedicare tutto il tempo necessario per ascoltare con attenzione una persona che vive un momento difficile ed aiutarla. Riuscire a raccontare la propria storia aiuta le persone a capire quanto è accaduto loro e ad accettarlo. Fai molta attenzione a ciò che la persona racconta; ascolta senza fretta facendo domande per capire bene la sua storia. Mantieni un contatto visivo frequente e manda segnali non verbali che le confermino che la stai ascoltando. Se sei sul luogo di un incidente il tempo può essere poco, ma è comunque importante ascoltare la persona e rimanerle accanto fino all'arrivo dell'ambulanza. Per molte persone essere interrotte può essere percepito come un comportamento inopportuno, ragione per cui è importante mantenere un equilibrio e ascoltare attentamente.
- 3) Accettare i sentimenti.** Ascolta senza preconcetti e accetta l'interpretazione degli eventi che ti viene offerta dalla persona interessata; accetta e rispetta i suoi sentimenti; non correggere le informazioni sui fatti o la percezione che la persona ha della sequenza in cui si sono svolti gli eventi. Devi essere pronto ad affrontare crisi emotive anche violente; le persone colpite da una sciagura potrebbero anche urlare o rifiutare qualsiasi aiuto.



ICELANDIC RED CROSS

È importante riuscire ad andare oltre l'apparenza e mantenere un contatto nel caso in cui la persona abbia bisogno di parlare dell'evento. Ciò significa che se si è presenti, ad esempio, sulla scena di un incidente è opportuno allontanarsi di qualche passo rimanendo vigili per intervenire nel caso in cui la persona avesse bisogno di aiuto.

- 4) Fornire assistenza generale e aiuto pratico.** Quando una persona si trova in una situazione di crisi, offrirsi di aiutarla a gestire le questioni pratiche può essere di grande aiuto. Contattare qualcuno che possa rimanere con lei, andare a prendere i bambini all'asilo o a scuola, accompagnarla a casa o al pronto soccorso sono tutte azioni pratiche che dimostrano interesse e comprensione. È importante seguire i suoi desideri e non assumersi più responsabilità di quanto sia appropriato.

## COMUNICAZIONE SUPPORTIVA

La comunicazione supportiva può essere usata anche quando si offre un pronto soccorso psico-

logico nella fase immediatamente successiva al verificarsi dell'evento. È altrettanto utile se usata quando l'assistenza è offerta in un momento successivo. Alcune persone sentono il bisogno di continuare a parlare dell'accaduto anche se è passato molto tempo dall'evento critico. Ad una persona in difficoltà può sembrare naturale rivolgersi allo stesso volontario che l'ha soccorsa all'inizio della crisi.

Quando si effettua una visita di controllo per verificare la condizione della persona o durante lo svolgimento delle attività, le tecniche di comunicazione supportiva possono aiutare a comprendere ciò che la persona dice e sente.

La sezione successiva illustra alcuni principi generali su cui poggia la comunicazione supportiva di cui l'ascolto attivo e un feedback positivo sono elementi chiave. In un supporto a più lungo termine questo metodo può risultare utile anche nel processo decisionale.

## Principi guida per una comunicazione supportiva

Quando si comunica con le persone coinvolte in eventi critici è essenziale tenere presente alcuni elementi. I principi guida includono l'empatia, il rispetto, la sincerità, un'attenzione positiva, un atteggiamento non giudicante, empowerment, concretezza, la riservatezza e una condotta etica.

Il segreto è comunicare dimostrando empatia, rispetto e sincerità. L'empatia è comprendere i pensieri e gli stati d'animo dell'altra persona e mostrarle vicinanza invece di rimanere distanti e freddi. Il rispetto per la dignità e il valore della persona in difficoltà permettono a chi assiste di ascoltare senza fare congetture. La sincerità e la concretezza sono qualità sempre importanti, tanto più se si lavora con persone che hanno difficoltà a fidarsi degli altri: essere sinceri e onesti genera fiducia, mentre un comportamento diverso può essere percepito come un tradimento.

È importante dimostrare di avere sinceramente a cuore il benessere del beneficiario e di avere considerazione per le sue qualità. Se una persona ha poca stima di sé, sentire che l'altro le dimostra apprezzamento la aiuta a rafforzare la sua autostima. Un approccio non giudicante è essenziale perché spesso le persone si preoccupano del giudizio degli altri e di essere viste come responsabili delle difficoltà in cui si trovano.

Quando ci si relaziona con una persona coinvolta in un evento critico, bisogna tenere sempre presente che la si deve incoraggiare. Chi presta soccorso è presente solo temporaneamente ed è perciò cruciale che le persone siano aiutate ad acquisire una maggiore resilienza e ad avere iniziativa. È importante in queste circostanze essere pragmatici per capire ciò che realmente è possibile fare.

La riservatezza deve essere garantita e ciò significa che quanto viene detto dalla persona in difficoltà sono informazioni riservate. In questo modo aumenta la fiducia nei confronti di chi presta assistenza e dei servizi forniti. Si può decidere di rendere pubbliche le informazioni solo se la persona può causare danni a sé stessa o ad altri o se è in corso un abuso.

Infine è importante agire secondo il giusto codice etico di condotta che può variare a seconda dei contesti pur mantenendo alcuni principi comuni. Bisogna essere affidabili e fare seguire alle parole i fatti; non trarre mai vantaggio dalla relazione con la persona che si assiste, rispettare il suo diritto a prendere le proprie decisioni; non sopravvalutare le proprie capacità e competenze; essere consapevoli dei propri pregiudizi ed essere attenti alle richieste e ai bisogni della persona.

## Comunicazione non-verbale

Pur essendo la conversazione la forma di comunicazione di solito predominante, molti messaggi sono veicolati in maniera non verbale attraverso gesti, movimenti, mimiche facciali e suoni non verbali come sospiri o respiri profondi. Ogni cultura attribuisce determinati significati a diversi gesti e suoni.

Il comportamento di cui si offre di seguito un esempio generalmente rafforza un senso di fiducia e migliora la comunicazione, anche se occorre sempre fare i dovuti adattamenti culturali. Non bisogna mai dimenticare di guardare sempre la persona con cui si sta parlando, la postura deve essere aperta, le braccia non devono essere conserte e bisogna essere naturali e rimanere alla giusta distanza. La vicinanza è prova di interesse, ma può anche comunicare intimità, informalità o invadenza. È importante mantenere un contatto visivo frequente e apparire calmi e rilassati.



LARS MOLLER/ DANISH RED CROSS

## Ascolto attivo

L'ascolto attivo non consiste solo nel prestare attenzione a quanto viene detto, ma anche nel comunicare che si comprende il significato di ciò che si ascolta.



### COMUNICAZIONE SUPPORTIVA E ASCOLTO ATTIVO

In questo dialogo, V, un volontario, parla con A, una donna in uno stato di distress. La donna ha assistito a un incidente d'auto in cui l'uomo al volante è stato gravemente ferito proprio davanti a casa sua.

A: Oh, perché è successo? È stato terribile.

V: *Da quanto mi racconti, sembra sia stato terribile. Vero?*

A: Sì, è stato tremendo... (scoppia in un pianto irrefrenabile) ...

V: *Capisco... (V si avvicina) Ti va di raccontarmi cosa è successo?*

A: Ho sentito arrivare la macchina, sono corsa alla porta e ho visto cosa era successo. Oh, è stato orribile... (Piange in modo più calmo ora) ...C'era sangue ovunque...

V: *Mi piacerebbe sapere di più su cosa hai fatto...*

A: Mi sono precipitata verso la macchina, mi sono assicurata che l'autista fosse cosciente e poi sono corsa a chiamare un'ambulanza. Ho continuato a parlare con quell'uomo finché non è arrivata l'ambulanza.

V: *Quindi per prima cosa ti sei assicurata che il guidatore stesse bene, poi hai chiamato aiuto e alla fine sei rimasta con lui?*

A: Sì, ho fatto proprio così.

V: *Mi sembra che tu abbia reagito molto rapidamente, agendo per il meglio e aiutando quell'uomo nel miglior modo possibile.*

A: (Sospirando...) Sì, è vero, ma è stato scioccante.

V: *Capisco che sia stato un grande shock per te...*

V: *Come ti senti adesso?*

A: Un po' meglio, grazie. Non mi sembra ancora vero, ma sono felice che quell'uomo sia sopravvissuto ...

A: Pensi sia il caso che io vada in ospedale a fargli visita?

V: *Non sono sicuro di poterti dare una risposta. Potresti parlarmi del perché desideri andare?*



JAKOB DALL/DANISH RED CROSS

Chi presta aiuto ha il compito di ascoltare; in primo luogo deve cercare di capire l'altro e solo dopo può cercare conferma di essere stato compreso. Bisogna concentrarsi su quanto viene detto ed essere un ascoltatore attivo, dando risposte sia in modo non verbale, attraverso la presenza, un cenno del capo e espressioni assertive, sia verbalmente esprimendo brevi commenti del tipo "capisco", "giusto", "prego, continua" e "vorrei saperne di più". È importante trovare il modo migliore per comunicare in modo naturale, usando i termini e le parole impiegate dall'interlocutore perché così facendo si conferma di averne compreso il pensiero.

Bisogna essere consapevole dei propri pregiudizi o valori poiché essi potrebbero alterare la comprensione di quanto viene detto. È opportuno sforzarsi di ascoltare e di capire i sentimenti e le idee di base che le parole potrebbero nascondere.

L'attenzione all'altro deve essere totale, senza pensare alle proprie risposte mentre l'altro parla; non lo si deve interrompere per correggere eventuali errori o per puntualizzare, piuttosto è necessario riflettere prima di rispondere, non cercare di avere sempre l'ultima parola e non trarre conclusioni sostituendosi a chi sta parlando.

### **Dare un feedback**

Le persone danno valore al feedback che ricevono quando condividono qualcosa. Ecco perché dare un feedback è un elemento cruciale della comunicazione supportiva. Cerca di parlare con un tono di voce calmo e basso per non turbare il tuo interlocutore. Prova a descrivere i comportamenti che osservi così come le reazioni a tali comportamenti.

### **DESCRIVI INVECE DI INTERPRETARE**

"Sono preoccupato per te perché..."  
 "Ti ho sentito dire che..."  
 "Mi sembra che..."

Bisogna avere un atteggiamento costruttivo e concentrarsi su fatti o azioni recenti che possono essere modificati. Per supportare il meccanismo di coping bisogna esprimere un apprezzamento sincero laddove possibile e fare attenzione a dare risposta a ciò che la persona sta realmente dicendo o chiedendo. Non si deve parlare dei propri interessi o programmi, la conversazione riguarda la persona alla quale si presta supporto e non chi l'aiuta.

È normale che davanti ad una persona che si trova in difficoltà si cerchi di aiutarla ponendole domande per sapere di più sulla sua situazione o dandole risposte e consigli. Anche se in linea di massima non c'è nulla di sbagliato in questo approccio, tuttavia spesso non è questo il tipo di comunicazione più efficace. E' invece consigliabile usare frasi assertive.

### **USA FRASI ASSERTIVE**

"Più cose mi racconti, più mi è facile capirti".  
 "Vorrei saperne di più a questo proposito."

Con ciò non si vuole dire che non bisogna mai porre domande, ma è opportuno sviluppare una vasta gamma di modi attraverso i quali comunicare un interesse sincero di comprendere e di aiutare l'altro. Le domande possono essere aperte o chiuse.

## DIVERSI TIPI DI DOMANDE



Aperte: “Come ti senti oggi?”  
Chiose: “Ti senti meglio oggi?”

Le risposte alle domande aperte possono essere varie ed avere diversi livelli di dettaglio. Alle domande chiuse si risponde con un sì o con un no e hanno pochissime opzioni. Le domande aperte lasciano maggiore libertà a chi risponde, mentre quelle chiuse rischiano di guidare la risposta. Un altro modo per dare risposta ad una persona in difficoltà è concentrarsi sui suoi sentimenti e sui suoi pensieri.

## AFFRONTARE I SENTIMENTI DELLA PERSONA



“Dici di essere estremamente arrabbiato e che questo sentimento ti pesa molto e si somma a tutto il resto. Sembra una situazione molto difficile. Vorrei davvero capire meglio la situazione che stai vivendo.”

Evitare di dare giudizi ed espressioni di approvazione o di disapprovazione, ma confermare di avere capito.

Riformulare ogni tanto quanto detto dal beneficiario, dimostra un ascolto attento da parte di chi offre assistenza. Se chi presta aiuto condivide le proprie reazioni o sentimenti con il beneficiario, è necessario farlo con estrema attenzione per non dare l'impressione di sapere ciò che l'altra persona sta provando. Se fatto con prudenza questo atteggiamento può incoraggiare l'interlocutore a raccontare la propria storia, aiutandolo a comprendere i propri sentimenti e la sua nuova situazione.

## Supporto nel processo decisionale

Quando una persona si trova nel pieno di una crisi ha più difficoltà a pensare con lucidità e ad assumere decisioni. In questa situazione spesso è utile consigliarle di aspettare a prendere decisioni importanti per la sua vita quali licenziarsi, divorziare, o trasferirsi. In una situazione difficile è meglio occuparsi dell'hic et nunc.

Con il passare del tempo la persona può continuare a vivere un momento critico, ma anche iniziare ad avere bisogno di supporto per prendere decisioni e pianificare il proprio futuro. Le decisioni possono riguardare molti aspetti della sua vita, come il modo di assunzione delle medicine, aiutare un bambino in difficoltà o risolvere problemi di alloggio. Chi presta assistenza può aiutare il beneficiario a trovare una soluzione a tutti questi problemi.

Chi presta assistenza può anche avere conoscenze pratiche e informazioni che possono aiutare a prendere decisioni informate. Per quanto possibile è bene condividere informazioni pertinenti o aiutare a trovarle evitando di dare consigli su questioni che possono cambiare il corso della vita. Questo dovrebbe avvenire in una fase successiva. Il ruolo di chi aiuta è quello di prestare attenzione e mostrare rispetto per la capacità che una persona ha di affrontare la situazione e risolverla. Attraverso questo processo chi si trova in una situazione critica acquisisce maggiore consapevolezza dei propri bisogni e delle proprie risorse per affrontare il futuro.

Ad esempio, se la persona chiede cosa deve fare una risposta potrebbe essere: “Non sono ancora sicuro di quali possano essere le alternative. Forse puoi dirmi qualcosa di più sulle tue preoccupazioni e sulle opzioni a tua disposizione”.

In questo modo è possibile guidare la persona a prendere una decisione.

Aiutare chi è in difficoltà a riprendere il controllo della propria vita è una parte importante del supporto diretto (faccia a faccia) e può guidare la persona ad assumere le sue decisioni. Quando si è sopraffatti ci si blocca spesso a pensare a situazioni sulle quali non si ha alcun controllo, sottraendo energie a ciò che si può controllare. Avere un senso del controllo è essenziale per riuscire a vedere la situazione per quello che è ed elaborarla in modo adeguato. Aiutare una persona a considerare le opzioni possibili e a prendere una decisione o a comprendere su quali aspetti della propria vita può avere un qualche controllo, è un modo di fornire assistenza.



ASTA YTHE/PS CENTRE

## GUIDA PASSO DOPO PASSO PER UN SUPPORTO AL PROCESSO DECISIONALE

F

1. Trova un posto sicuro per parlare. Spiega la posizione e il ruolo di chi presta assistenza: "Mi chiamo Jane e sono qui per aiutarti." Chiedi alla persona come sta e di cosa ha bisogno per sentirsi al sicuro e parlare apertamente.
2. Instaura una relazione supportiva dicendo all'interessato che capisci e che cercherai di aiutarlo. Questa è la base per creare un'atmosfera di fiducia e di comprensione.
3. Ascolta i suoi problemi e le sue preoccupazioni. Poni domande aperte per raccogliere informazioni sulla situazione in cui versa.
4. Condividi informazioni importanti.
5. Parla di opzioni per un cambiamento positivo. Una persona in crisi spesso vede meno opzioni di quante ne vedrebbe normalmente. Aiutala a recuperare la sua capacità di considerare una serie di soluzioni possibili.
6. Discuti le possibili soluzioni, incoraggiandola a concentrarsi sulle sue potenzialità così da riacquisire il senso del controllo.
7. Aiutala a riconoscere che qualsiasi soluzione avrà un costo e un grado di incertezza: in questo modo la persona può rimanere connessa con la situazione e riconoscere i propri limiti.
8. Discuti un piano d'azione. Spesso è la fase più difficile per una persona in crisi perché a questo punto è più vulnerabile alle delusioni e per questo può aver bisogno di ulteriore supporto.
9. Se possibile prestale un'attenzione costante facendo un follow up su quanto è accaduto; in questo modo la persona sente di essere ancora importante.

## SUPPORTO TELEFONICO

I consigli di seguito indicati possono essere utili per coloro che forniscono un supporto telefonico oppure on-line, o lavorano per un servizio di ascolto telefonico. Ricorda che bisogna adeguarsi alla situazione in cui si trova la persona a cui si offre supporto. L'interazione con il beneficiario varia da persona a persona.

È la voce il solo veicolo per comunicare al telefono in quanto non c'è alcun contatto visivo; i segnali di incoraggiamento non verbali, come annuire quando si parla a tu per tu, possono essere sostituiti da un tono di voce basso, un ritmo di eloquio più lento e l'uso di un linguaggio semplice e chiaro. Non interrompere l'altra persona a meno che non sia strettamente necessario e ricorda di non discutere con il tuo interlocutore.

A volte la persona che chiede supporto o assistenza è frustrata o arrabbiata e riversa queste emozioni su di te. Di seguito si offrono alcuni suggerimenti per gestire una telefonata difficile:

- fai una pausa e respira profondamente;
- ascolta con attenzione per capire il vero problema di chi chiama;
- mostra di riconoscere le emozioni che l'altro esprime e non farti intimidire da rabbia o ostilità;
- abbassa la voce, parla lentamente e articola bene le parole;
- spiega quale è il tuo ruolo;
- ignora commenti personali e concentrati sull'assistenza che puoi offrire;
- fai commenti chiari, semplici e positivi;
- evita di dare giudizi su quanto ti viene detto poiché la persona sta reagendo alla situazione così come la vede in quel dato momento;
- non aspettarti una grande capacità di elaborazione logica da parte di chi chiama;
- una volta terminata la conversazione contatta un componente del team per parlare della telefonata.

## GUIDA PASSO DOPO PASSO AL SUPPORTO TELEFONICO



1. Inizia dicendo qual è il tuo ruolo e che lavoro svolgi. Quando il contatto telefonico ha inizio è molto importante dichiarare il ruolo che l'operatore ricopre e lo scopo della telefonata;
2. aiuta la persona che ha chiamato ad avere la sensazione di mantenere il controllo della situazione e incoraggiala a non concentrarsi solo sulle negatività;
3. ricorda di non promettere mai un'assistenza che non puoi dare;
4. invia la persona a un consulto professionale se la situazione supera le tue capacità di operatore o se sei preoccupato per il benessere dell'interlocutore;
5. poni limiti alla durata della telefonata; termina la telefonata se capisci che non avrà alcun risultato o se la persona non fa altro che ripetersi. In questo caso può essere di aiuto:
  - a. riassumere le informazioni condivise;
  - b. dare per compresa la situazione del tuo interlocutore;
  - c. cercare di raggiungere un accordo sul passo successivo suggerendo opzioni e incoraggiando la persona a decidere.

## GRUPPI DI SUPPORTO

A volte i gruppi di persone che vivono problemi o situazioni analoghe, ad esempio persone affette da HIV/AIDS o che hanno perso i propri cari in un terremoto, traggono beneficio dall'incontrarsi. Creare un gruppo di supporto in queste situazioni può essere un modo efficace per responsabilizzare i partecipanti, aiutarli a sostenersi reciprocamente e ad imparare che possono fare la differenza per gli altri componenti del gruppo. Non bisogna però dimenticare che i gruppi di supporto non possono sostituire un aiuto professionale qualora ciò fosse necessario.

Un volontario con esperienza e una formazione in supporto psicosociale può facilitare i gruppi di supporto. Molto spesso coloro che hanno imparato ad affrontare determinati problemi possono diventare veri e propri modelli e sono anche ottimi facilitatori quando si crea un nuovo gruppo.

L'intento è quello di riuscire col tempo a rendere il gruppo autosufficiente.

### QUANDO MIO MARITO SE NE È ANDATO

Quando mio marito ha scoperto che ero sieropositiva mi ha lasciata. Ora vivo da sola con tre figli e mio fratello disabile la cui pensione rappresenta il nostro unico reddito. La vita è molto difficile e spesso non abbiamo cibo a sufficienza. La mia è una lotta continua. Quando mi riunisco con il gruppo parliamo dei farmaci che assumiamo, delle nostre condizioni di salute e delle difficoltà che incontriamo. Condividiamo lacrime e risate. All'inizio il gruppo era guidato da una persona dell'organizzazione "People living with HIV and AIDS", ma dal sesto incontro in poi ci siamo autogestiti. Quando torno a casa da un incontro con il gruppo, sento come se il fardello sulle mie spalle fosse diventato più leggero.

### DOPO LO TSUNAMI

Dopo lo tsunami che colpì l'Oceano Indiano, le persone che avevano perso parenti e familiari iniziarono a incontrarsi regolarmente e continuarono a farlo per due anni. Alcuni di loro si vedono ancora oggi e sono diventati buoni amici. I membri del gruppo hanno sofferto terribilmente e molti di loro hanno fatto ricorso ad un aiuto professionale. Quando il gruppo alla fine si è sciolto, tutti i suoi componenti si erano quasi completamente ripresi. Il gruppo era stato guidato da membri del personale.



ADDESI LATIF

È possibile che a volte i problemi con i quali si confrontano i membri di un gruppo siano così gravi e che il loro dolore sia così profondo da non essere in grado di assumere il ruolo di facilitatori del gruppo. In queste circostanze la figura di un operatore professionale o di un volontario con un buon bagaglio formativo è essenziale per facilitare le attività del gruppo. Se nel tuo ruolo di membro del personale o volontario ti viene chiesto di facilitare un gruppo di supporto, sta al tuo manager decidere se devi potenziare la tua formazione per prepararti a questo ruolo.

MODULO 6



LESLEY OTTO GREENST/DANISH RED CROSS

# I BAMBINI

## OBIETTIVI FORMATIVI

- La sicurezza e il benessere dei bambini
- Violenza e abuso sui minori
- Reazioni dei bambini a situazioni di stress
- I meccanismi di gestione dello stress nei bambini
- Come aiutare un bambino

I bambini sono soggetti estremamente vulnerabili se coinvolti in situazioni critiche come disastri naturali, conflitti armati, emergenze sanitarie, incidenti o morti improvvise ed è per questo che hanno bisogno di meccanismi di adattamento efficaci per prevenire l'insorgere di difficoltà psicosociali a lungo termine.

Trovarsi in pericolo di vita è estremamente stressante per i bambini e può provocare forti reazioni. Ciò che viene spesso sottovalutato in situazioni di crisi in cui le comunità e le famiglie si sgretolano e la coesione viene meno, è il fatto che l'incidenza dei casi di violenza, abusi sessuali e rapimenti nei confronti dei bambini aumenta enormemente. Il modulo affronta questo aspetto con particolare attenzione.

## LA SICUREZZA E IL BENESSERE DEI BAMBINI

Ci sono situazioni in cui i bambini fanno fatica a capire cosa stia accadendo e perché, come nel caso in cui una famiglia si vede privata dei propri beni e dei mezzi di sostentamento, oppure se il cibo scarseggia, o ancora se una persona cara muore o si finisce sotto un bombardamento. Cambiamenti drammatici come questi mandano in frantumi la vita quotidiana e bambini e adulti ne risentono.

## BAMBINO

La parola "bambino" si riferisce a ogni persona al di sotto dei 18 anni, a meno che la legge nazionale dello stato in cui vive il minore non fissi la maggiore età prima dei 18 anni. La Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza afferma che i bambini hanno diritto alla sicurezza e alla protezione.

Il benessere psicosociale dei bambini è strettamente correlato a sentimenti di fiducia e di sicurezza. L'ambiente familiare svolge un ruolo determinante per il benessere del minore. La sua sicurezza e il suo benessere sono minacciati se è in atto un conflitto genitoriale, quando il bambino è esposto a violenza o vive la malattia di un genitore (sia essa mentale, fisica o dipendenza da droghe) oppure se paga il prezzo di una condizione di stress acuto o ansia dei genitori. I sentimenti di fiducia e di sicurezza in un bambino sono compromessi anche nel caso di abusi (fisici, sessuali, verbali o emotivi o negligenza) o se lo stile genitoriale è tale da mettere in pericolo il bambino, ad esempio con comportamenti iperprotettivi, eccessivamente accondiscendenti o severi, oppure se si sovraccarica il bambino di troppe responsabilità.

I bambini sono più vulnerabili agli abusi di potere rispetto agli adulti per questione di età, dimensioni, mancanza di maturità e di esperienza e conoscenze limitate. Per questo hanno bisogno di protezione su molti fronti, dall'abuso alla violenza fisica, sessuale ed emotiva, dalla tratta allo sfruttamento sessuale, dal reclutamento illegale, all'impiego in gruppi armati, dalla separazione familiare, al rapimento e al confinamento forzato.

La violenza contro i bambini può avvenire in molti contesti: a casa, a scuola, negli orfanotrofi, negli istituti religiosi, nelle prigioni, negli ospedali, nei campi profughi. Nelle situazioni di conflitto armato o nelle emergenze i bambini sono maggiormente esposti al rischio di essere vittime di violenza da parte della famiglia, dei

membri della comunità e degli estranei. È importante comprendere che queste minacce possono compromettere il benessere psicosociale dei bambini.

### La sicurezza dei bambini in situazioni di crisi

I bambini sono soggetti particolarmente vulnerabili in tutte le fasi di un evento critico. Nel caos della fase immediatamente successiva all'evento i bambini possono perdersi oppure essere separati dalle loro famiglie o ritrovarsi a peregrinare di famiglia in famiglia o di ospedale in ospedale, una situazione questa che li espone al massimo pericolo di abuso. I fattori di rischio possono cambiare durante le varie fasi dell'evento e la violenza può assumere diverse forme:

FASE	FATTORI DI RISCHIO	TIPI DI VIOLENZA
Pre-crisi	I bambini possono essere visti come "diversi" Stress nella famiglia Sistema protettivo assente nella comunità Tolleranza nei confronti della violenza	Abuso emotivo Abuso fisico e punizione corporale Violenza familiare Abuso sessuale incluso stupro
Durante la crisi	Ambiente caotico Sgretolamento della famiglia e del supporto sociale Aumento dello stress familiare Aumento di separazioni e morti Disequilibri di potere	Violenza sessuale incluso stupro di massa Rapimento a fini lavorativi e/o sessuali Violenza familiare Sfruttamento sessuale
Durante le operazioni di soccorso	Maggiore presenza di estranei, inclusi i soccorritori Alto livello di stress nelle famiglie e nella comunità Mancanza di un sistema protettivo Accesso limitato alle risorse Disequilibri di potere	Abusi sessuali in strutture di transito, campi profughi, comunità Abusi sessuali quando si va a raccogliere legna o acqua Sfruttamento sessuale come merce di scambio in cambio di cibo, risorse, trasporto o sicurezza Terrore e isolamento Abuso fisico: aggressioni e bruciateure Violenza familiare
Durante il recupero	Disequilibri di potere Concorrere per le risorse Mancanza di mezzi di sostentamento Disperazione e frustrazione	Abusi sessuali nei confronti di coloro che ritornano come forma di rappresaglia Sfruttamento sessuale in cambio di status giuridico, restituzione di beni, accesso a risorse Sfruttamento sessuale in cambio di mezzi di sostentamento Abuso fisico Rifiuto, degrado, terrore e isolamento

## Bambini con speciali vulnerabilità

Sebbene tutti i bambini corrano il rischio di essere vittime di violenze o minacce, alcuni sono più a rischio di altri e hanno particolare bisogno di essere protetti e difesi, come ad esempio, i minori non accompagnati, i bambini con disabilità o che vivono in istituti (consulta il riquadro che segue per maggiori dettagli). Ai più vulnerabili va riservata un'attenzione speciale nel momento in cui si sviluppa un programma di una certa durata, ma bisogna essere molto attenti a non emarginarli o a renderli dei diversi.

### BAMBINI PARTICOLARMENTE VULNERABILI

Minori non accompagnati, separati dalla famiglia o orfani;  
bambini che vivono negli istituti;  
bambini con disabilità o bisogni speciali;  
bambini emarginati;  
bambini in contesti di emergenza;  
ragazze madri;  
adolescenti;  
nuclei familiari gestiti da bambini.



JAKOB DALL/DANISH RED CROSS

## VIOLENZA E ABUSI SUI MINORI

Con abuso su minore si intende qualsiasi forma di maltrattamento sessuale o emotivo, o la mancanza di cura che arreca danno al bambino. L'abuso ha diverse forme inclusa la violenza familiare, l'abuso emotivo, l'abuso fisico, la negligenza e l'abuso sessuale. I minori vittime di abuso nella maggior parte dei casi subiscono una combinazione di diversi tipi di abuso.

La violenza su bambine e bambini è un problema diffuso; si manifesta in tutti i gruppi etnici e in tutte le comunità. Il tasso di atti violenti e abusi aumenta dopo il verificarsi di una calamità e nel corso di conflitti armati.

Alcolismo, abuso di sostanze, comportamenti aggressivi e la convinzione che la violenza sia un modo accettabile per alleviare lo stress sono fattori che aumentano il rischio di violenza familiare. I bambini testimoni di violenza tra i membri della loro famiglia imparano a considerarla accettabile e a pensare che picchiare qualcuno più piccolo e più debole sia tollerabile. Una condizione questa che può dare vita a casi di bullismo tra i bambini.

L'abuso emotivo consiste in attacchi continui all'autostima dei bambini. È un comportamento psicologicamente distruttivo messo in atto da parte di una persona che è in una posizione di potere o alla quale è riconosciuta autorità o fiducia. Le ferite fisiche guariscono, ma quelle psicologiche possono non rimarginarsi e rinnovare il dolore anche molto tempo dopo l'evento. È un abuso emotivo anche rifiutare o ignorare un bambino, non riconoscerne i bisogni, rifiutarsi di ascoltarlo o di sostenerlo o negargli i bisogni emotivi essenziali. Lo si abusa emotivamente anche insultandolo, criticandolo, irridendolo, facendone oggetto di scherno e di prese in giro.

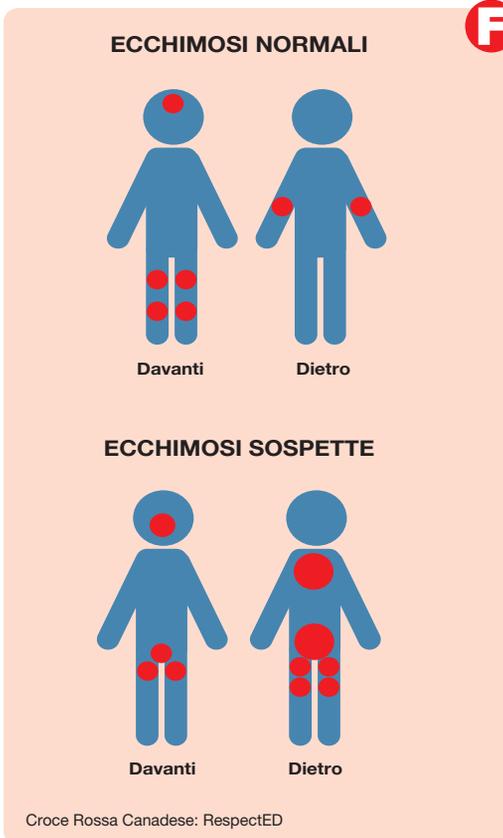
Isolare un bambino dagli altri ed escluderlo dalle normali esperienze sociali è anche questa una forma di abuso emotivo, come lo è terrorizzarlo (costringere o intimidire il bambino per incutere nel suo animo una sensazione di grande paura) o corromperlo mostrandogli comportamenti anti-sociali, dannosi o illeciti e incoraggiandolo ad assumerli.

Si parla di abuso fisico quando una persona in una posizione di potere o verso la quale il minore nutre fiducia lo ferisce intenzionalmente o minaccia di ferirlo, ad esempio picchiandolo, scuotendolo, prendendolo a calci e a schiaffi o provocandogli bruciature. L'abuso fisico è solitamente connesso alla punizione fisica e

può essere confuso con atti disciplinari.

I bambini possono essere vittime di incidenti normali nel corso delle loro attività quotidiane che spesso causano lividi o ferite sulla fronte, sulle ginocchia o sui gomiti. Se si tratta invece di abusi fisici, le lesioni si trovano in sedi normalmente atipiche: escoriazioni, ematomi, ferite e tagli possono essere presenti su diversi distretti corporei come la schiena, le zone retroauricolari, il viso, le natiche, la parte superiore della coscia, la parte inferiore della gamba e il basso addome.

Un livido sospetto non indica che il bambino sia vittima di abusi, ma una serie di ecchimosi possono essere un indizio.



Mostrare negligenza nei confronti di un bambino significa mancare consapevolmente di soddisfare i suoi bisogni primari come un alloggio, un'alimentazione nutriente, abiti adeguati, un'istruzione, assistenza medica, riposo, un ambiente sicuro, attività fisica, supervisione e affetto o cure. Il bisogno di dare al bambino un'attenzione sana e ricca di affetto inizia prima della nascita e continua fin quando non diventa adulto. Privare un bambino dei suoi bisogni fisici ed emotivi primari nelle diverse tappe dell'infanzia può avere un forte impatto negativo, rallentandone lo sviluppo, minandone la salute e provocandone addirittura la morte.

Gli abusi sessuali avvengono quando un bambino più grande o più forte, un adolescente o un adulto, sfrutta un bambino più piccolo o più debole a scopi sessuali. I bambini e i ragazzi sono incapaci di dare il proprio consenso a un rapporto sessuale con un adulto in ragione dell'età e della preminenza dell'abusante. L'abuso sessuale è un tradimento della fiducia, significa rubare al bambino la sua infanzia. Se chi si macchia dell'abuso ne trae un profitto economico o sociale, allora si tratta di sfruttamento sessuale. L'abuso sessuale su minore si può configurare in due categorie: con contatto e senza contatto fisico.

## ABUSI SESSUALI

F

### Abusi sessuali con contatto fisico:

toccare gli organi sessuali del minore;  
obbligare il minore a toccare gli organi sessuali di un'altra persona;  
abbracciare il minore a scopo sessuale;  
penetrare la vagina o l'ano del minore o fare sesso orale;  
torturare il minore sessualmente;  
utilizzare oggetti per penetrare il corpo del un minore.

### Abusi sessuali senza contatto fisico:

mostrare al minore video pornografici;  
obbligare il minore ad assistere ad atti sessuali o ad ascoltare discorsi a sfondo sessuale o ancora a guardare gli organi sessuali di un'altra persona;  
obbligare il minore a posare per foto o video in atteggiamenti seducenti o sessuali;  
prenderlo in giro parlando di organi sessuali;  
osservare il minore contro la sua volontà;  
sottoporre il minore a domande o a commenti invadenti.

Croce Rossa Canadese: RespectED

## L'impatto della violenza e degli abusi

Gli abusanti sono nella maggior parte dei casi persone di cui i minori si fidano e che conoscono. È un comportamento normale da parte del minore proteggere il suo aggressore e cercare di tenere segreto l'abuso. In molti casi nessuno interviene a favore del minore che rimane dipendente da chi gli sta facendo del male.

I bambini possono rifiutarsi di parlare dell'abuso di cui sono vittime perché sono spaventati o cercano di fingere che non sia vero, oppure perché viene loro detto che l'abuso è normale oppure sono in una fase di negazione. Se il minore prova amore o ammirazione per il suo aggressore, ha ancora più difficoltà a parlarne;

può pensare che sia colpa sua e quindi non ne parla, prova imbarazzo o vergogna. Talvolta un minore abusato teme di causare la rottura della famiglia o di mettersi nei guai, ma può anche non capire che quanto gli sta accadendo è sbagliato o semplicemente non sapere con chi parlarne.

Quando un abuso è portato allo scoperto, volontariamente o involontariamente che sia, di solito scatena emozioni molto forti: sollievo, ma anche un senso di colpa e paura e forse un senso di confusione perché qualcun altro ha scoperto il segreto. La reazione del minore deve essere gestita con attenzione e sensibilità.

## LE REAZIONI DEI BAMBINI A EVENTI STRESSANTI

I bambini reagiscono agli eventi dolorosi o stressanti con modalità che sono spesso diverse rispetto a quelle degli adulti; quando si fornisce loro assistenza è necessario riconoscere e tenere in considerazione tali differenze.

I bambini provano le stesse emozioni degli adulti, ma le esprimono in maniera diversa a seconda del livello di sviluppo; possono vivere forti immagini vive dell'evento, manifestare comportamenti ripetitivi che possono essere espressi attraverso il gioco oppure avere paure connesse al trauma o assumere un diverso atteggiamento nei confronti delle altre persone e della vita.

I bambini che hanno vissuto un evento fortemente stressante spesso soffrono di paure negative nei confronti del loro futuro. Il processo di recupero significa riacquistare la fiducia in sé stessi e negli altri e ciò richiede tempo. I bambini hanno abilità comportamentali, sociali e concettuali diverse a seconda dell'età e della fase di sviluppo in cui si trovano, per questa ragione i sintomi e i segni di distress differiscono in base al loro stadio di sviluppo.



## REAZIONI TIPICHE ALLO STRESS CORRELATE ALLE DIVERSE FASCE D'ETÀ

### Da 0 ai 2 anni:

Anche se i bambini di questa fascia d'età non riescono a esprimersi a parole per descrivere un evento o i propri sentimenti, possono conservare i ricordi di particolari scene, suoni o odori. Possono essere irritabili, piangere più del normale, mostrare eccessivo attaccamento, passività o emotività.

### Da 2 a 6 anni

I bambini in età pre-scolare spesso dopo una crisi si sentono indifesi e impotenti; è tipico che abbiano paura di venire separati dai genitori e che abbiano una regressione comportamentale, ad esempio riprendono a succhiarsi il pollice, bagnano il letto o hanno paura del buio. Le attività ludiche possono richiamare aspetti dell'evento traumatico dove il bambino mette in scena continuamente l'evento. Quando questi metodi falliscono, i bambini più piccoli attivano la negazione e si chiudono in sé stessi. Possono rinchiudersi nel silenzio (si ammutoliscono) o evitare sia i compagni di gioco sia gli adulti, cercando conforto mediante la malattia o la stanchezza.

### Da 6 a 10 anni

Il bambino in età scolare è in grado di capire aspetti più complessi e perciò può manifestare un'ampia gamma di reazioni quali sensi di colpa, sensazione di fallimento o di rabbia perché non è riuscito ad evitare quanto è accaduto e può anche fantasticare di essere un soccorritore. Può mostrarsi volubile perché in realtà sta cercando di gestire una sensazione sempre più forte di inadeguatezza e il bisogno di riprendere il controllo. Alcuni bambini non fanno altro che parlare in continuazione dell'accaduto.

### Età scolare

Il rendimento scolastico del bambino solitamente peggiora oppure il minore diventa perfezionista, sforzandosi di essere perfetto per evitare conseguenze analoghe a quelle già vissute.

### Da 11 a 18 anni

Gli adolescenti hanno reazioni assimilabili a quelle degli adulti. Isolamento, irritazione, rifiuto delle regole e comportamenti aggressivi sono reazioni comuni. Alcuni possono farsi coinvolgere in comportamenti pericolosi e rischiosi come guidare in maniera spericolata, fare abuso di alcol o droga, compiere azioni autolesioniste e possono sviluppare disturbi alimentari. Altri possono diventare timorosi.



JACOB DALU / DANISH RED CROSS

In una situazione stressante i bambini sono portati a cercare consiglio su come reagire da coloro che si prendono cura di loro. I più piccoli in particolare si rivolgono ai genitori e agli altri componenti della famiglia per un consiglio. I caregiver, coloro che accudiscono i bambini, sono la loro principale fonte di sicurezza ed è per questo che nella fase immediatamente successiva alla crisi, hanno continuamente bisogno della loro guida e delle loro cure. Spesso i bambini sono lo specchio di come stanno i loro genitori; in queste situazioni aiutare i genitori è uno dei modi migliori per aiutare i bambini.

## **REAZIONI ALLA VIOLENZA E AGLI ABUSI NEI BAMBINI**

I bambini non reagiscono tutti allo stesso modo agli abusi; ogni bambino è un unicum e ogni forma di violenza segna quel bambino in maniera diversa dagli altri. Tuttavia ci sono alcuni indicatori fisici comuni a tutti i minori che svelano l'abuso e la negligenza quali ad esempio bagnare il letto, forme di autolesionismo, difficoltà di parola come la balbuzie, scarso sviluppo fisico, una salute cagionevole, disordini alimentari o lesioni fisiche.

Ci sono anche altri indicatori di tipo comportamentale quali una scarsa autostima, disturbi del sonno, comportamenti problematici come mentire, rubare, aggredire o schemi comportamentali estremi quali p.e. essere remissivo, passivo o esigente a livelli eccessivi. Altri segni di cambiamenti comportamentali sono l'isolamento, la depressione, la mancanza di fiducia o comportamenti sessualizzati.

Un minore può manifestare frequentemente segni emotivi come un senso di impotenza, di tradimento o di disperazione, tristezza, vergogna, isolamento, rabbia, preoccupazione o stigma.

Bisogna ricordare che un minore che ha subito

abusi da parte di una figura di accudimento può manifestare nei suoi confronti emozioni ambivalenti, dove coesistono la rabbia e il desiderio di vendetta con sentimenti di amore e di fedeltà nei confronti dell'abusante. In una situazione di questo tipo il minore può avere difficoltà ad esprimere la propria rabbia più di quanto ne avrebbe se l'aggressore fosse un estraneo.

Essere stato vittima di un abuso può compromettere seriamente la capacità del minore di instaurare rapporti di fiducia con le persone. È necessario agire con estremo tatto e pazienza per aiutare questi minori a relazionarsi nuovamente con adulti responsabili e degni di fiducia.

## **REAZIONE AL LUTTO NEI BAMBINI**

I bambini capiscono solo in parte il concetto di morte quale evento irreversibile, universale e inevitabile, ma fin dalla più tenera età manifestano chiari segni di dolore. Quando all'età di 6-8 mesi un bambino diventa consapevole dell'esistenza separata da sé di un'altra persona, è allora che comincia a mostrare chiari segni di dolore quando si separa dalla figura di accudimento per un lungo periodo di tempo: lo cerca e dimostra disperazione o rassegnazione. Prima dei 6/8 mesi di età i bambini non manifestano dolore ma possono mostrare segni di distress quali irritabilità, disturbi alimentari o del sonno. Potrebbero non cercare specificatamente la persona che non c'è più ma possono mostrare reazioni da stress quando vengono interrotte le consuetudini quotidiane con la figura di accudimento.

I bambini reagiscono a una perdita nello stesso modo in cui lo fanno gli adulti, provando shock, rabbia, tristezza, sensi di colpa, ansia, paura, ecc. È giusto osservare che dal punto di vista di un adulto, le reazioni al dolore dei bambini possono sembrare strane. A differenza del dolore adulto, quello provato dai bambini è improvviso e incostante.

I bambini possono manifestare cambiamenti improvvisi passando da reazioni di dolore intenso a situazioni in cui giocano e si divertono. I più piccoli spesso non riescono a tradurre in parole il loro dolore. È più frequente che manifestino i propri sentimenti attraverso il gioco o con determinati comportamenti.

Dopo avere subito un'esperienza stressante i bambini spesso si comportano in modo aggressivo con i caregiver o con gli altri bambini e nel contempo si attaccano ai caregiver e mostrano segni di ansia da separazione. Talvolta reagiscono comportandosi come se fossero ancora più piccoli, bagnando il letto, succhiandosi il pollice, rifiutandosi di dormire soli. Questo è un comportamento che denuncia una perdita di fiducia da parte del bambino e il bisogno di tornare a fidarsi degli altri. Relazioni stabili e sicure sono per un bambino una risorsa essenziale.

I più piccoli, diversamente dagli adolescenti e dagli adulti, potrebbero non provare conforto nel parlare con altri bambini della loro perdita. Chi è in età scolare soprattutto non vuole essere considerato diverso dagli altri e quindi potrebbe essere tentato di comportarsi come se non fosse successo nulla e potrebbe anche non gradire che gli insegnanti o i caregiver ne parlino apertamente davanti ai suoi amici o ai suoi compagni di classe.

### IL DOLORE NEI BAMBINI



Pedro ha otto anni ed ha perso la mamma in un incidente automobilistico. Al suo funerale era in piedi vicino alla bara e piangeva sconsolatamente. All'improvviso apparve un gattino e lui smise di piangere e si mise a giocare con lui. Quando tutti se ne furono andati, Pedro si sedette vicino alla tomba della mamma e lesse una storia della buonanotte. Solo quando suo zio gli suggerì di andare a comprare una grande candela da mettere sulla sua tomba, Pedro si decise a lasciare il cimitero.



### ANSIA DA SEPARAZIONE

Una reazione psicologica in cui un bambino manifesta un livello di ansia eccessivo quando è separato dai genitori o da altre figure significative.

Non è insolito che questi bambini evitino di entrare in contatto con coetanei che hanno subito la perdita di una persona cara o vissuto un evento traumatico simile.

Alcuni bambini si chiudono in sé stessi e non vogliono parlare dell'accaduto oppure vivono un periodo di negazione durante il quale si comportano come se l'evento non fosse mai accaduto; altri invece non riescono a smettere di parlarne e rivivono continuamente nel gioco i ricordi dell'evento traumatico. Bisogna anche ricordare che i bambini spesso sono confusi riguardo ai fatti che sono avvenuti e ai loro sentimenti ed è bene che siano aiutati a capire tali esperienze.

Eventi stressanti incrinano la loro sicurezza in un ambiente prevedibile e degno di fiducia e per potere riacquistare tali sentimenti spesso ci vuole tempo, ma se è offerto un supporto adeguato, il loro sviluppo riprende regolarmente e in modo salutare nella maggior parte dei casi.

### QUALI SONO LE MODALITA' DI COPING NEI BAMBINI

Come i bambini reagiscono e quanto siano resilienti dipende da una serie di fattori tra cui l'età, il genere, il supporto sociale e le condizioni di vita, ma anche il tipo di evento critico, la gravità e la durata dello stesso.

### Fattori protettivi

I fattori protettivi presenti nella vita dei bambini possono modificare o ribaltare la negatività dei risultati di una situazione avversa. Ciò significa che i bambini non necessariamente risentono di situazioni difficili della vita.

Caratteristiche personali proprie di ogni individuo quali l'autostima, la capacità di comunicare in un modo ottimale e avere buoni rapporti con adulti accudenti, sono tutti fattori protettivi per i bambini. Un ambiente familiare in cui il bambino trova affetto, amore, cura, supporto, interazioni positive, disciplina, onestà e modelli positivi è anch'esso un fattore protettivo.

Anche gli amici rappresentano un altro fattore protettivo perché attraverso di loro il bambino ottiene supporto, modelli da imitare, divertimento e accettazione.

La scuola, se vissuta come esperienza positiva, è anch'essa un fattore protettivo per il bambino; insegnanti e mentori supportivi sono essenziali per il benessere dei bambini e per il loro senso di realizzazione e fiducia, ma anche per incoraggiare le abilità che i bambini acquisiscono e sviluppano sui banchi di scuola. Altrettanto importanti sono il tempo libero e le occasioni di attività costruttive.

Infine è opportuno sottolineare che una comunità sana svolge un ruolo cruciale nel fornire accettazione e protezione e nel promuovere la crescita e lo sviluppo facendo in modo che i minori partecipino alla vita comunitaria quali membri importanti della comunità.

## COME AIUTARE I BAMBINI

Tutti i programmi e i servizi rivolti ai minori devono essere ispirati ad un solo principio, quello di agire nel "miglior interesse del minore". In altre parole ciò significa che l'elemento dirimente in qualsiasi attività rivolta a loro è la valutazione dell'impatto che può avere sul loro benessere.



DANIEL GINA/AMERICAN RED CROSS

## Misure generali per la protezione dei bambini

Nelle situazioni di crisi, così come in molte altre situazioni problematiche in cui i bambini sono vulnerabili, bisogna prestare loro particolare attenzione.

Di seguito alcune misure che aiutano a proteggere i bambini durante la risposta ad un'emergenza:

- raccogliere e registrare i dati di tutti i minori fino a 18 anni;
- tenere una documentazione di tutti i dati importanti relativi ai minori: informazioni sulla famiglia, i contatti del genitore/i o dei tutori (ove vi fossero), stato di salute, la frequenza scolastica e qualsiasi altro dato riguardante il minore. Queste informazioni devono essere tenute al sicuro;
- essere a conoscenza di tutti gli adulti che interagiscono con i minori, in particolare quelli non accompagnati;
- assicurarsi che tutto il personale e i volontari impegnati siano ufficialmente autorizzati;
- avvisare i responsabili se c'è motivo di preoccupazione per il benessere dei minori;
- credere ai bambini se dicono di non sentirsi al sicuro o se alcune persone in particolare li allarmano; la priorità è sempre la sicurezza dei minori.

## MINORI NON ACCOMPAGNATI E MINORI SEPARATI DAI GENITORI

F

Per minori non accompagnati si intende quei minori che sono stati separati dai genitori e da altri familiari e che non hanno un adulto che per vincolo giuridico o per consuetudine abbia la responsabilità di prendersene cura.

I minori separati sono stati separati dai genitori o dalla figura che giuridicamente o per consuetudine svolgeva il loro accudimento primario, ma non sono stati necessariamente separati dagli altri parenti.

- supportare i minori nella gestione della perdita e del lutto;
- offrire un alloggio sicuro ai minori non accompagnati presso famiglie approvate dalle Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa o da un'altra organizzazione o presso un orfanotrofio;
- dare priorità al ricongiungimento familiare per i bambini che sono stati separati dalle famiglie.

### Fornire informazioni ai bambini

I bambini che sono coinvolti negli eventi critici hanno bisogno di ricevere informazioni: hanno bisogno di sapere cosa è accaduto e quale ne è stata la causa per riuscire a comprendere nuovamente il mondo che li circonda e loro stessi. Spesso sono gli stessi familiari a doversi fare carico del difficile compito di affrontare discorsi sulla morte e sulle avversità della vita, con il timore talvolta fondato di peggiorare le cose. Mettere un bambino di fronte a troppe informazioni può creargli delle difficoltà e, specialmente se è stato vittima di violenze o abusi sessuali, può risultare dannoso.

È opportuno ricordare che problemi possono nascere anche da risposte poco chiare alle domande poste. Se le questioni rimangono confuse o se non sono chiarite, i bambini possono perdere fiducia negli adulti e diventare silenziosi o isolarsi.

Se un bambino insiste nel chiedere informazioni, chi presta assistenza deve essere incoraggiato a parlare con lui di quanto è accaduto, ma nel contempo devono essere attenti a non sovraccaricare i bambini con informazioni che non

## LE SPIEGAZIONI AI BAMBINI NON SEMPRE SONO DI AIUTO

F

Bisogna gestire con molta cura la comunicazione con un bambino che ha vissuto la perdita di una persona cara.

### Fare molta attenzione quando si forniscono spiegazioni di questo tipo:

“La nonna dormirà in pace per sempre.”

Il risultato di questa spiegazione può indurre il bambino ad avere paura di andare a dormire.

“Papà è andato via per un po', ma tornerà presto.” Quando il bambino si rende conto che il padre non torna, può diventare ansioso e chiedersi perché non torna.

“Dio ha preso con sé la zia perché era una così brava persona.” Una spiegazione del genere potrebbe fargli temere che la stessa sorte potrebbe toccare anche alle altre brave persone.

“E' accaduto per volere di Dio.” In questo caso il bambino potrebbe chiedersi perché mai Dio faccia accadere cose spiacevoli.

“E' stata una punizione divina.” Un'affermazione questa che potrebbe instillare la paura di Dio nel bambino facendo sì che provi una grande ansia ogni volta che fa qualcosa di sbagliato.

“Tua sorella è morta perché era malata ed è andata in ospedale.” Il bambino si preoccuperà ogni volta che qualcuno si ammalerà, soprattutto se fosse necessario ricoverarlo.



LESLIE OTTO GREEN/TIANSHI RED CROSS

hanno richiesto. Chi offre assistenza deve incoraggiare i bambini a fare domande e lasciare che siano loro a condurre la conversazione. I bambini hanno bisogno di un ambiente in cui si sentano sicuri tanto da esprimere i propri sentimenti.

È importante dare ai bambini spiegazioni adatte alla loro età e oneste e rassicurarli per la perdita subita. Se possibile il minore deve essere rassicurato che la famiglia/il gruppo/la comunità rimarrà unita e che si aiuteranno reciprocamente per superare la perdita.

### Osservare il bambino

Per riconoscere se un bambino è in uno stato di distress, è necessario ascoltarlo e osservarne i comportamenti.

Fai un confronto tra il suo modo di comportarsi e quello di altri bambini che si trovano nella stessa situazione:

- si comporta come gli altri bambini?

Osservalo mentre gioca:

- Gioca come tutti gli altri suoi coetanei?
- Manifesta molta rabbia, frustrazione, paura?
- Ha ripreso a bagnare il letto di notte?
- Piange molto e si attacca alle persone?
- Si isola o è aggressivo?

Parla con il bambino del più e del meno e osserva le sue reazioni:

- Il bambino ascolta e capisce?
- Mostra una comprensione soddisfacente per la sua età?
- Appare preoccupato o confuso?
- È in grado di concentrarsi o di rispondere alle domande?

### DETTAGLI CHE CONTANO



Veenu e la sua amica, entrambe di sette anni, furono prese in ostaggio, un'esperienza che le portò a rifiutarsi di andare a scuola da sole. Tutti i genitori del quartiere fecero a turno per accompagnarle; le bambine andavano con tutti tranne che con uno dei padri. Ascoltandole parlare delle loro paure, i volontari si resero conto che quest'uomo aveva l'abitudine di camminare dietro di loro, a scuola camminando dietro di loro, ricreando involontariamente la situazione in cui si erano trovate al momento del loro rapimento. Chiedendo all'uomo di camminare davanti alle bambine la situazione si risolse.

Parla con i genitori o con gli altri adulti che conoscono il bambino per comprendere se:

- Il bambino si comporta diversamente dal solito?
- Il bambino mostra cambiamenti significativi nella personalità, nel comportamento o nel suo approccio alla vita?
- Gli adulti ritengono che il bambino abbia bisogno di aiuto?

### Comunicazione supportiva

Quando i bambini vivono un'esperienza stressante tendono a diventare più vulnerabili e ad assumere comportamenti più aggressivi o ad attaccarsi a chi presta loro assistenza.

Gli adulti possono essere inclini a comunicare con i bambini in tono critico e negativo, il che non favorisce una comunicazione efficace biunivoca adulto-bambino. Non è opportuno rispondere ai bambini come se fossero disobbedienti o fastidiosi, piuttosto si deve offrire loro supporto e contribuire al rafforzamento della loro autostima.

La comunicazione supportiva è la chiave per interagire con i bambini e consolidare il rapporto con loro. Se un bambino si sente compreso e sostenuto, tende a sentirsi più protetto e sicuro di sé con un senso di maggiore autostima. Queste sono qualità che lo aiuteranno per tutta la vita.

La comunicazione supportiva è efficace e importante con gli adolescenti e i bambini, tanto quanto lo è con gli adulti. Se un adulto ascolta un bambino con attenzione e senza giudicarlo, agevolerà il processo di recupero e di crescita. Quando si ha a che fare con i bambini, perchè la comunicazione sia supportiva è necessario che i sentimenti da loro provati per una data situazione siano ricono-

## MANTENERE UNA COMUNICAZIONE SUPPORTIVA CON I BAMBINI

F

### Avere un atteggiamento positivo

Non usare espressioni negative come:

“Non sei bravo a...”;

“non riesci mai a...”.

Usare frasi che possono essere percepite come un supporto positivo:

“Sei bravo a fare tante cose...”;

“so che hai fatto del tuo meglio...”.

### Dare istruzioni chiare e positive

Non dire sempre ‘non fare/non dire...’.

Non aspettarti che i bambini sappiano fare le cose da soli.

Usa quanto più spesso possibile ‘puoi fare/dire...’ e spiega le cose in modo semplice e con attenzione per creare aspettative che siano realizzabili sia per il bambino sia per chi presta aiuto.

### Mostrare rispetto

Non umiliare verbalmente un bambino, non urlargli contro o usargli violenza verbale.

Non pensare di conoscere la sua opinione. Non sottovalutare l'intelligenza di un bambino.

Incoraggia il bambino e sostienilo nei suoi sforzi, parla con rispetto come fai con gli altri, di “per favore” e “grazie”. Ascolta il bambino con attenzione e guardalo mentre parla e presta attenzione a ciò che dice.

sciuti, che le risposte non siano affrettate e che si ascolti la loro storia con attenzione.

Ciò significa anche che i bambini non devono essere interrogati; la comunicazione deve svolgersi al loro livello e devono essere incoraggiati con gentilezza e con i loro tempi a parlare dello stress che provano.

I bambini hanno un modo di fronteggiare le paure diverso dagli adulti ed è pertanto essenziale comprendere innanzitutto il punto di vista del bambino. A tale fine è opportuno creare occasioni che lo aiutino ad aprirsi; è importante spiegargli che le sue reazioni sono normali e comprensibili date le circostanze; bisogna evitare di fare promesse che non si possono mantenere; non gli deve essere chiesto di dimenticare l'accaduto o di non parlarne, bensì bisogna incoraggiarlo a fare domande. I bambini spesso hanno il bisogno di porre sempre e costantemente le stesse domande.

Le persone che prestano aiuto e accudimento, così come gli adulti in generale, sono figure significative per i bambini con cui entrano in contatto. I bambini ricevono un'iniezione di autostima e fiducia in sé stessi se si mostra loro gentilezza e rispetto.

### **Fornire più assistenza e mantenere le routine**

Dopo essere stati coinvolti in un evento critico, i bambini hanno bisogno di maggiore assistenza per riacquistare la fiducia. A tale scopo chi fornisce assistenza deve consentire che il loro rapporto con i bambini sia più stretto per un determinato lasso di tempo, ad esempio non facendoli dormire da soli, lasciando la luce accesa o incoraggiando maggiore contatto fisico rispetto al solito. È importante dare al bambino il tempo necessario e l'opportunità per elaborare il lutto e recuperare. Anche i comportamenti regressivi devono essere supportati temporaneamente.

Chi presta assistenza deve impegnarsi a mantenere inalterate il più possibile le routine quotidiane sia dentro casa che fuori, poiché questo conferisce al bambino un senso di maggiore sicurezza e controllo. È bene esortare le famiglie a fare sì che i bambini continuino ad andare a scuola.

Andare a scuola e giocare con altri bambini

### **REGRESSIONE**

F

Regredire, tornare indietro: è l'esatto opposto di andare avanti, di progredire. Il termine può essere usato per spiegare cosa accade quando un bambino torna ad assumere comportamenti tipici di quando era più piccolo, come nel caso di un bambino di 12 anni che riprende a succhiarsi il pollice o a bagnare il letto di notte.

aiuta a mantenere una percezione di normalità nella propria vita.

### **Sostenere il bambino che ha subito un lutto**

Se un bambino soffre per la morte di una persona cara, può essere importante parlare con lui della persona che non c'è più e aiutarlo a ricordare. È essenziale osservarne le reazioni e fornirgli un adeguato supporto. È bene ricordare che talvolta il bambino ha bisogno del suo spazio per rimanere solo con i propri pensieri. La gestione del lutto e della fase del cordoglio varia a seconda delle culture e da qui nasce la necessità di conoscere l'approccio familiare alla morte e ai riti ad essa associati. I bambini assorbono ed interpretano la cultura della propria famiglia e talvolta trovano da soli le risposte a concetti difficili da comprendere.



TOMAS BERTELSEN/DANISH RED CROSS

In ogni cultura i riti associati al momento finale della vita sono una parte importante del processo del lutto perché rappresentano un modo per salutare la persona deceduta, ma indicano anche quando è arrivato il momento di riaffacciarsi alla vita. Per i bambini i riti, anche se semplici, possono essere di grande aiuto per affrontare gli eventi che li hanno colpiti e addirittura a volte ne inventano di nuovi. Anche la partecipazione a quelli riservati agli adulti può essere per loro estremamente importante. Le commemorazioni e gli anniversari dimostrano quanto sia importante il ricordo nel processo di elaborazione del lutto. I bambini hanno spesso bisogno di essere aiutati a ricordare il giorno preciso quando la persona cara è mancata; è importante ricordare chi è scomparso insieme ad altre persone. Incoraggiali a fare tesoro dei ricordi che hanno della persona scomparsa.

### COME ELABORARE IL LUTTO



Birsen, 10 anni, suo padre si è suicidato e lei non ha partecipato al funerale. Alcuni giorni dopo la bambina gli scrive una lettera e si reca sulla sua tomba per sotterrarla vicino alla bara.

Miguel, 16 anni, sputa da un ponte molto alto in ricordo dell'amico morto: proprio quello era il gesto che l'amico avrebbe voluto fare prima di morire.

I riti aiutano a "mantenere un contatto" con il defunto e ad affrontare i sensi di colpa. Si può fare qualcosa per la persona deceduta, come portare a termine un compito che è rimasto in sospeso.

### Incoraggiare i bambini a giocare

Quando gli adulti si trovano a interagire con bambini che hanno subito una perdita o che hanno vissuto un evento traumatico, a volte

### LA SCATOLA DELLA MEMORIA



Le scatole della memoria aiutano i bambini a ricordare la persona scomparsa in modo positivo. Oggetti che un tempo appartenevano al defunto come lettere o foto possono essere collocati nella scatola della memoria. È opportuno dire al bambino che talvolta ricordare può essere doloroso. La scatola della memoria dopo un po' di tempo può essere riposta, ma è bene che rimanga a portata di mano in caso se ne presentasse il bisogno. La scatola della memoria o un analogo strumento può risultare utile anche per gli adolescenti.



TOMAS BERTILSEN/DANISH RED CROSS

dimenticano che i bambini hanno bisogno di giocare e di essere felici.

Perché ci sia un vero recupero, i bambini devono potersi dedicare ad altre attività, prendendosi una pausa dai pensieri tristi o difficili. Hanno bisogno di essere felici e di ridere e di essere rassicurati che è giusto sentirsi bene. Giocare aiuta i bambini a provare emozioni positive e a ritornare alla normalità. E' bene aiutarli a divertirsi e a distrarsi il più spesso possibile ma bisogna lasciare che siano loro a indicare come e quando farlo. È importante mostrare loro affetto e farli sentire che sono ancora amati.

## Aiutare i bambini ad essere attivi e partecipativi

Dopo avere subito eventi stressanti i bambini possono sentirsi particolarmente impotenti e vulnerabili. È molto importante dare loro la possibilità di partecipare attivamente al processo di ricostruzione e coinvolgerli attivamente nelle decisioni affinché possano riacquistare la loro autostima e un senso di controllo sull'ambiente che li circonda. A tale fine gli adulti devono fare in modo che i bambini partecipino attivamente all'organizzazione del loro ambiente, esprimano i propri sentimenti e prendano decisioni per quanto li riguarda il più frequentemente possibile.

## Riattivare esperienze stressanti mediante il gioco e il disegno: chiudere il cerchio dei ricordi

Le esperienze stressanti talvolta sono rivissute durante il gioco, un gioco però diverso da altre situazioni ludiche.

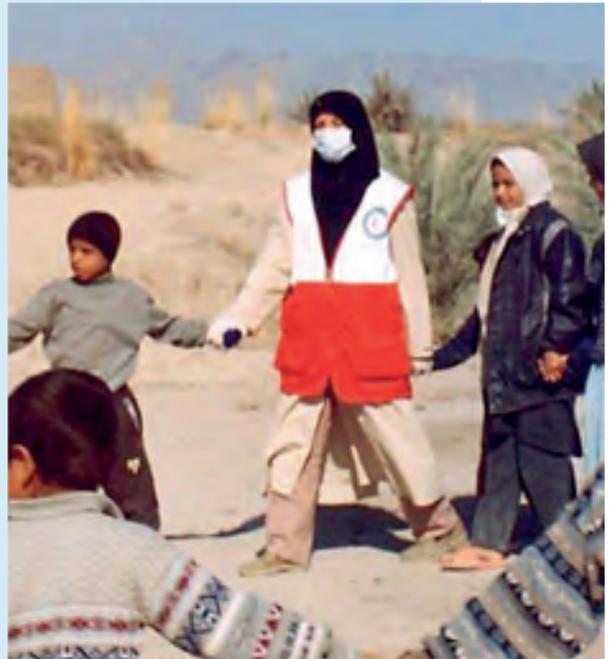
Il normale gioco ha un inizio e una fine ben definiti, fa sentire bene il bambino e lo aiuta a conoscere sé stesso e il mondo.

Al contrario la riattivazione dell'evento stressante spesso provoca la brusca interruzione di un normale momento di gioco, si ripete all'infinito, non giunge ad una conclusione e non fa sentire bene il bambino. È importante non vietare né incoraggiare questo tipo di gioco, ma aiutare il bambino a prenderne le distanze cambiando tipo di gioco. È un processo che deve essere fatto con tatto e con il bambino, portando a termine la sequenza insieme o immaginando un finale diverso.

È molto importante incoraggiare i bambini ad usare il gioco o il disegno per mettere in scena un'azione di soccorso, la ricostruzione delle case o qualsiasi altra cosa scelgano in modo che non si sentano lasciati soli con le loro angosce.

## CON OCCHI DIVERSI

Il progetto "Con Occhi Diversi", realizzato nella città iraniana di Bam dopo il terremoto, è un ottimo esempio di come i bambini possano riacquistare autostima e senso del controllo. 55 bambini hanno preso parte a un laboratorio di fotografia dove hanno potuto dimostrare le loro prospettive e i sentimenti riguardo al disastro. Le loro foto e le loro parole sono state pubblicate in un libro.



HEMAYATE BANANY

Il disegno e il gioco aiutano il bambino a integrare l'esperienza stressante nella sua nuova visione del mondo e di sé stesso.

Se il processo funziona, allora guarderà al mondo con fiducia, considerandolo un luogo sicuro dove le esperienze negative possono essere superate con l'aiuto degli altri.

### CHIUDERE IL CERCHIO DEI RICORDI



Ada, 4 anni, disegna l'alluvione e le persone e gli animali che annegano. Sembra essere molto turbata mentre disegna, ma poi si rilassa quando le viene chiesto di disegnare un'azione di soccorso e la ricostruzione delle case: la sua mano traccia un sole che ride nel cielo e tante persone impegnate a costruire una nuova casa.

### Richiedere un consulto professionale se necessario

Le risposte dei bambini alla morte e alle diverse situazioni di crisi possono variare molto in base al contesto, all'età e alla loro personalità. A volte si rende necessario l'aiuto di un professionista, perchè è possibile che siano particolarmente a rischio i bambini che prima dell'evento avevano già vissuto esperienze traumatizzanti come, ad esempio, bambini vittime di bullismo a scuola, oppure con disabilità dello sviluppo, così come i bambini che nella fase post-emergenziale mostrano uno stato di "freezing" o di shock.

Un bambino dovrebbe mostrare segni di miglioramento dopo un mese circa dall'evento critico; dopo sei mesi dovrebbe avere ripreso una vita normale. Nella fase acuta dell'emergenza non ci si può aspettare che i bambini riprendano i loro normali schemi di comportamento e tornino alla solita routine. È in queste circostanze che è necessario fare un confronto tra un bambino e gli altri che si trovano nella stessa situazione. Se ci fossero dubbi sulla possibilità di recupero di un bambino, chi presta supporto deve parlarne con il suo supervisore per decidere il da farsi, rivolgendosi anche ad altre figure o organizzazioni per cercare un ulteriore consiglio o condividere con loro le informazioni in suo possesso.

Se un bambino cambia in maniera significativa, bisogna richiedere l'aiuto di un professionista. Di seguito si elencano alcuni segni di cambiamento significativo:

- emotivi: tristezza continua, pensieri suicidari;
- fisici: aumento o perdita di peso, mal di testa, nausea;
- psicologici: incubi, ansia, difficoltà di apprendimento o concentrazione;
- comportamentali: comportamenti pericolosi o spericolati, uso di alcol o droga, iperattività o passività, isolarsi dalle attività sociali o dai giochi.



JAKOB DALUM/DANISH RED CROSS

## BISOGNA AGIRE se si sospetta un abuso

Nella maggior parte dei paesi l'abuso sui minori è un reato.

L'articolo 19 della Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia sancisce che il bambino deve essere tutelato "contro ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisiche o mentali, di abbandono o di negligenza, di maltrattamenti o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale, per tutto il tempo in cui è affidato all'uno o all'altro, o a entrambi, i genitori, al suo tutore legale (o tutori legali), oppure a ogni altra persona che abbia il suo affidamento".

Se si è a conoscenza di un abuso su un minore o se ci sono motivi validi per averne il sospetto, tali preoccupazioni devono essere riferite ai supervisori, alle risorse umane o all'alta dirigenza delle Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa o di altre organizzazioni. Si possono contattare anche i Servizi Sociali o le forze di polizia.

## QUANDO C'È IL SOSPETTO O LA PROVA DI UN ABUSO DOBBIAMO AGIRE

- A: Costatare la condizione del bambino e i sentimenti che prova.  
Chiedere supporto e aiuto: fare una denuncia.
- C: Ascoltare con attenzione quello che dice il bambino, confortarlo ed accertarsi che sia al sicuro.
- T: Prendere appunti: documentare ciò che il bambino dice e ciò che osservi.

Croce Rossa Canadese: RespectED

## COSA FARE E COSA NON FARE PER AIUTARE BAMBINI VITTIME DI ABUSO

### COSA FARE

- Fare domande generiche e aperte "Vuoi parlarne?"
- Fare osservazioni: "Vedo che hai dei lividi sulla gamba."
- Confermare i suoi sentimenti: "Vedo che sei triste."
- Esprimere preoccupazione: "Ho bisogno di sapere che sei al sicuro; proviamo a chiedere aiuto."

### COSA NON FARE

- Porre domande guida, come "Quando, dove, perché e come è accaduto? Chi lo ha fatto?"
- Trarre conclusioni come "Ti hanno picchiato?"
- Analizzare la situazione facendo commenti del tipo "Devi odiare tuo padre per quello che ti ha fatto!"
- Fare promesse del tipo "Se denunci, tutto andrà bene."

Croce Rossa Canadese: RespectED

Le risposte dei bambini alla violenza e all'abuso variano a seconda dell'età, del genere e della cultura, ma la sofferenza è comune. Rimangono emotivamente feriti, provano vergogna e, spesso, si assumono le colpe. I bambini devono sapere che l'abuso non è mai colpa loro.



# SUPPORTO AI VOLONTARI E AL PERSONALE

## OBIETTIVI FORMATIVI

- Cause di stress specifiche degli operatori umanitari
- Segni di burnout
- Assistenza ai volontari e al personale
- Peer Support: Supporto tra pari
- Come prendersi cura di sé stessi

**È** ampiamente riconosciuto che i volontari e il personale sono vulnerabili allo stress in virtù del lavoro che svolgono e delle circostanze in cui operano.

Il modulo analizza:

- le cause di stress per il personale e i volontari che operano in situazioni difficili;
- come riconoscere i segni dello stress;
- le modalità con cui i colleghi e i manager possono contribuire al benessere psicosociale del personale e dei volontari;
- come ognuno può ricorrere a tecniche di self-care ed evitare il burnout.

## LO STRESS CHE COLPISCE I VOLONTARI E IL PERSONALE

L'eroismo che tradizionalmente si riconosce al personale e ai volontari di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa fa sì che da loro ci si aspetti un comportamento tipico di persone altruiste, infaticabili, provviste di doti quasi sovrumane. Le situazioni in cui operano possono richiedere uno sforzo che va ben al di là delle loro capacità di prestare aiuto, facendoli spesso sentire inadeguati e incapaci di fare abbastanza. Tra i membri del personale ci può essere colui che rimane profondamente turbato dalle storie di dolore e di sofferenza dei sopravvissuti al disastro. Un volontario del pronto soccorso può sentirsi in colpa per la morte

della persona che assiste. I volontari che operano nel quadro dei programmi rivolti alle persone affette da HIV e AIDS possono vivere un profondo sentimento di disperazione di fronte al riproporsi del ciclo ineluttabile della morte. Il personale e i volontari devono gestire la propria paura della morte e della sofferenza mentre si prendono cura del prossimo. Una situazione che li accomuna ad altre figure che prestano aiuto quali ad esempio medici, infermieri, operatori sociali, soccorritori.

Accade frequentemente che il personale e i volontari non siano sufficientemente preparati ad affrontare l'impatto emotivo delle loro esperienze quando offrono assistenza e cura ai beneficiari. I loro problemi personali e la situazione in cui si trovano sono messi da parte finché non si rende necessario dare risposta ai loro bisogni e alle loro reazioni. Anche per loro è importante un supporto che li aiuti a ridurre la probabilità di sviluppare disturbi da stress. La maggior parte delle persone è resiliente ed è in grado di fronteggiare situazioni stressanti e di andare avanti, ma ci sono coloro che soccombono allo stress e non hanno forza per reagire. Ciò può essere dovuto ad un numero eccessivo di richieste o all'accumulo delle stesse sia nell'ambiente di lavoro sia fuori di esso.

## LE CAUSE DELLO STRESS TRA I VOLONTARI E IL PERSONALE

Al contrario di quello che molti pensano, la causa più frequente dello stress tra i volontari e il personale non è dovuta all'esposizione a traumi o a situazioni estreme. Chi aiuta il prossimo spesso trova un profondo significato nel lavoro che svolge ed è grazie a ciò che può gestire le situazioni che incontra. Lo stress può insorgere spesso a causa di difficoltà nelle condizioni e nell'organizzazione del lavoro.

Nel lavoro i fattori di stress includono l'assenza di una descrizione chiara delle mansioni; una carenza di preparazione o un briefing insufficiente; poche istruzioni, o mancanza di limiti nel lavoro; una supervisione inadeguata e un supporto insufficiente sul posto di lavoro. Molto spesso volontari e il personale sono coinvolti in prima persona nell'evento in cui prestano aiuto: possono avere perso parenti o i propri beni.

Anche le difficili condizioni di lavoro dettate dalla natura dell'evento possono causare stress come, ad esempio, svolgere compiti fisicamente pesanti e pericolosi. Lo stress può sorgere anche se chi presta aiuto diventa parte di una crisi collettiva, o se deve affrontare dilemmi morali o etici. Se le condizioni di lavoro rimangono invariate e i volontari o il personale sono esposti per un lungo periodo ad un'emergenza che li tiene lontani da casa o dalla famiglia, può diventare sempre più difficile gestire lo stress. In alcuni casi, i volontari o il personale possono anche incominciare a sentirsi inadeguati a svolgere il compito loro affidato.



## CONDIZIONI DI LAVORO DIFFICILI

Matthew era stato incaricato di coordinare un gruppo di operai addetti alla ricostruzione di scuole e di ospedali che erano stati seriamente danneggiati dall'uragano che si era abbattuto sulla zona. Il clima del posto era caldo e umido. Di notte dormivano tutti insieme in grandi tende senza aria condizionata, perché il capo di Matthew aveva deciso di risparmiare energia. Matthew, che era abituato ad avere una stanza propria e veniva da climi più freddi, dormiva malissimo. Dopo un paio di settimane Matthew, che era noto per avere un buon carattere, urlava contro i suoi operai anche per l'errore più insignificante.



NEARTE ENDOAO AZZINE AMR

Se questi fattori di stress non sono affrontati adeguatamente, c'è il rischio che pregiudichino il benessere del personale e dei volontari, compromettendone anche la qualità del lavoro.

## SEGNI DI BURNOUT

Chi presta assistenza è particolarmente esposto al rischio di burnout, pertanto essere informati può aiutare le persone a riconoscerne precocemente i segni sia in sé stessi che negli altri.

Il burnout è collegato a un tipo di aspettativa comune ai beneficiari e a chi presta assistenza, ovvero l'idea che gli sforzi compiuti da chi presta soccorso siano fatti in uno spirito di totale abnegazione e in maniera instancabile. Si tratta di aspettative irrealistiche che facilmente possono essere causa di stress. Quando la persona manifesta uno stato di burnout vuole dire che i fattori di stress hanno preso il sopravvento ed essendo prostrata, non è più in grado di prendere le distanze dalla situazione in cui si trova. Il processo di recupero può durare molto a lungo.

Cambiamenti fisici, comportamentali o di personalità sono segni di burnout. Fatica cronica, mal di testa frequente, mal di stomaco o disturbi del sonno sono segni fisici di burnout. Chi presta assistenza dimentica di prendersi cura di sé stesso come faceva prima.

Tra i cambiamenti comportamentali si possono includere un maggior consumo di alcol, tabacco o droga, comportamenti spericolati e negligenza nei confronti della propria sicurezza. Altri possibili segni di burnout sono la difficoltà di gestire la rabbia, una sensazione di frustrazione e la perdita del controllo, isolarsi e cambiare atteggiamento nei confronti di colleghi e dei supervisori. Per alcuni diventa difficile dire di no o fare rispettare i propri limiti personali; altri invece hanno difficoltà di concentrazione e diventano meno efficienti.

I cambiamenti della personalità possono indurre la persona a pensare "non sono abbastanza brava ad aiutare gli altri", possono spingerla ad avere un approccio negativo nei confronti del lavoro, "non mi piace lavorare qui", "nessuno apprezza ciò che faccio", o perdere l'interesse e l'empatia nei confronti del prossimo, "non mi interessa se i bambini hanno fame". Sentimenti continui di tristezza o depressione sono ulteriori indicatori di burnout.

Una persona in stato di burnout può avere la percezione di essere l'elemento portante che "tiene in piedi l'intero progetto" o di essere "l'unico che sa cosa stia accadendo" e può cadere in una spirale negativa quando comincia a lavorare sempre più a lungo, dimenticando di doversi riposare e distrarre. Ad un certo punto la riserva di energia si esaurisce e non resta nulla con cui dare supporto agli altri.

Spesso la persona che si trova in questa condizione è anche l'ultima a rendersene conto, ragione per cui è importante che tutto il team comprenda quali sono le cause dello stress e del burnout e sia in grado di riconoscerne i segni precoci.

## BURNOUT

E' uno stato emotivo dovuto ad uno stress prolungato caratterizzato da sfinito emotivo cronico, mancanza di energia, calo di entusiasmo e indifferenza nei confronti del lavoro, calo di efficienza sul lavoro, perdita di significato del proprio operato, pessimismo e cinismo.

## PRENDERSI CURA DEI VOLONTARI E DEL PERSONALE

I volontari, i membri del personale, i manager e l'organizzazione in generale devono tutti essere consapevoli dei limiti personali e pratici e rispettarli. Per evitare che i volontari e il personale siano colpiti da burnout è necessario che tutti si assumano la responsabilità di trattarsi reciprocamente con comprensione e rispetto.

È importante sostenere il personale e i volontari agendo su alcuni aspetti chiave al fine di ridurre la probabilità che sviluppino problemi legati allo stress. L'elemento più importante su cui intervenire riguarda le informazioni che essi devono ricevere in maniera chiara ed esaustiva a proposito dei compiti da svolgere, dello stress e di come fronteggiare le reazioni emotive generate da situazioni difficili. Queste informazioni preparano chi presta assistenza a riconoscere le proprie reazioni ed offrono un'opportunità di prendersi cura di se stessi o self-care e di ricorrere al supporto tra pari. Chi presta assistenza ha bisogno di sentirsi apprezzato e di avere conferma che il suo lavoro e la sua persona siano tenuti in considerazione. Tutto ciò si può definire "prendersi cura di chi presta assistenza".

I bisogni dei volontari e del personale spesso sono simili a quelli delle persone a cui prestano assistenza. Un ambiente supportivo è uno dei molti fattori che svolgono un ruolo cruciale nel minimizzare lo stress. A tale fine è opportuno:

- fornire un orientamento che sia accessibile e il supporto dei manager e dei pari;
- creare nell'organizzazione una cultura che consenta alle persone di parlare apertamente e discutere dei loro problemi senza temere conseguenze;
- organizzare incontri su base regolare che riuniscano il personale e i volontari per promuovere un senso di appartenenza al team;
- rispettare il principio della riservatezza affinché le persone si sentano incoraggiate ad aprirsi e a parlare dello stress e a chiedere aiuto;



### PEER SUPPORT

Un membro del personale lavora fino a tardi, non socializza e improvvisamente mostra sbalzi di umore. Quando i colleghi gli fanno notare che lavora troppo, si irrita. Dopo essere stato informato della situazione dagli altri membri del gruppo, il team manager compie una valutazione del carico di lavoro a cui è esposta questa persona e di altre circostanze che potrebbero avere causato il suo stato di stress, cercando anche di capire quali siano i suoi sentimenti in merito ad un grave evento che l'aveva particolarmente colpito tre mesi prima e se ciò sia ancora una fonte di preoccupazione e di ricordi dolorosi. Il team manager esorta i colleghi che hanno dimostrato di preoccuparsi per lui a parlarne di persona e in modo positivo con il diretto interessato. Quest'ultimo si rende finalmente conto di non avere ancora superato i sentimenti legati a quell'evento critico e decide di parlarne con i colleghi e di non restare al lavoro fino alla sera. Gradualmente comincia a sentirsi meglio.



AMERICAN RED CROSS

- creare una cultura del lavoro per la quale riunirsi dopo una situazione di crisi sia la norma, ovvero un sistema di peer support;
- assicurarsi che il lavoro sia condotto da un team di due persone.

Parlare delle proprie esperienze di lavoro condividendole, contribuisce a rafforzare il team e a prevenire l'insorgere di problemi psicologici. Le reazioni che non sono discusse e risolte potrebbero fare aumentare lo stress che a sua volta potrebbe portare ad una crisi. Avere l'opportunità di discutere delle proprie difficoltà con gli altri riduce la possibilità che si creino malintesi ed interpretazioni errate. Un ambiente dove si è incoraggiati a parlare di reazioni emotive e di limiti, è un ambiente che garantisce la qualità e l'efficacia delle attività e il benessere del personale e dei volontari.

### **Richiedere un consulto professionale**

A volte il personale e i volontari possono manifestare reazioni da stress gravi o altri problemi di salute mentale. Ogni programma dovrebbe contare su un meccanismo interno alla Società Nazionale che consenta di fare richiesta per un invio ad un consulto professionale per chi ne avesse bisogno. Se nella Società Nazionali non vi fossero risorse sufficienti, è possibile creare sinergie con le strutture sanitarie locali o con le ONG presenti sul territorio. Puoi chiedere questo tipo di informazioni relative alla situazione nella Società al tuo manager o al supervisore (Vedi le linee guida per richiedere un consulto professionale contenute nel Modulo 2).

### **Supervisione supportiva**

Il supervisore tradizionalmente controlla che i volontari e il personale operino in maniera adeguata e costante e che mantengano la

qualità del lavoro entro gli standard fissati dal management.

Il supervisore, però, deve anche offrire un supporto emotivo ai volontari e al personale del suo team. In altre parole, il supervisore dovrebbe prendersi cura dei volontari e del personale, proteggerli in quanto risorse umane e porre limiti all'impegno richiesto a tali risorse.

Questo è particolarmente importante se si tratta di programmi di supporto psicosociale, dove il supervisore svolge un ruolo fondamentale per chi presta aiuto, offrendosi come qualcuno a cui rivolgersi per chiedere consiglio per questioni lavorative o, su un piano più personale, per affrontare problemi che li angosciano. Nella Croce Rossa e Mezzaluna Rossa questo modello è applicato per lo più in modo informale. Un'alternativa che può rivelarsi promettente è quella dei gruppi di supporto il personale e i volontari possono mettere sul tavolo conoscenze, punti di vista ed esperienze a beneficio di tutti.

### **PEER SUPPORT: SUPPORTO TRA PARI**

Peer support significa offrire assistenza a qualcuno che è di pari livello di chi offre l'assistenza. I principi del peer support sono generalmente gli stessi del pronto soccorso psicologico e della comunicazione supportiva.

È dimostrato che un approccio attivo e supportivo alle persone che si trovano in situazioni stressanti facilita meccanismi efficaci di gestione dello stress. Parlare delle proprie reazioni e dei propri sentimenti migliora le possibilità di adattamento e aiuta la persona ad affrontare situazioni stressanti. Come suggerisce il termine stesso, il peer supporter fornisce assistenza a breve termine e non si sostituisce ad un aiuto professionale.

## ELEMENTI CHIAVE DEL PEER SUPPORT

Interesse, empatia, rispetto, fiducia; ascolto attivo/comunicazione efficace; ruoli definiti; lavoro di squadra, collaborazione, problem solving; parlare dell'esperienza lavorativa.

F

Il vantaggio del peer support consiste nel fatto che il supporto proviene da chi è a conoscenza della situazione e può fornire assistenza in tempi brevi. Le persone che vivono una situazione di stress possono richiedere semplicemente un aiuto a breve termine per evitare che emergano altri problemi. Il peer support aiuta anche a sviluppare le proprie capacità di coping. Molte organizzazioni che operano in situazioni emergenziali hanno sviluppato o hanno iniziato a sviluppare programmi di assistenza per il personale e i volontari basati sul supporto tra pari.

Se si lavora nel psicosociale, tutti devono essere peer supporter, cosa non difficile da fare a livello informale. Questo corso forma i partecipanti a sistemi informali di supporto tra pari, nel pronto soccorso psicologico e nell'ascolto attivo.

### Guida per fornire sistemi informali di supporto tra pari in situazioni emergenziali

**Essere disponibile.** Se si riceve una richiesta di aiuto, bisogna fare di tutto per essere disponibili. Chi si è trovato coinvolto in un evento stressante di solito è grato per l'assistenza, ma non gradisce l'invasione. Essere disponibile a parlare potrebbe essere l'unica richiesta a cui rispondere, ma se la persona non lo desidera, fare sentire la propria vicinanza può essere di aiuto.

**Gestire la situazione e localizzare le risorse.** Il primo passo da compiere, se necessario, è

trovare un posto tranquillo e proteggere la persona da passanti o giornalisti, da rumori o da scene stressanti. È importante individuare un aiuto adeguato chiamando, per esempio, un medico se la persona è ferita o mettendosi in contatto con la famiglia e gli amici, ove possibile.

**Fornire informazioni.** Uno dei modi più efficaci per avere il controllo del proprio mondo è quello di ottenere informazioni sulla situazione. In questo modo la persona colpita vede l'evento in una prospettiva molto più gestibile. Ogni informazione data deve essere precisa e concreta.

**Assistere una persona a riprendere il controllo.** Oltre a fornire informazioni, bisogna assicurarsi di trattare la persona come un collega o un compagno di lavoro, non come un paziente o una vittima. Lo si deve ascoltare e sostenere nel suo processo decisionale. È importante non giudicare e permettere sempre alla persona di esprimere i propri sentimenti.

**Incoraggiare.** Quando una persona è in una condizione di stress anche la sua autostima ne risente; tende a darsi spiegazioni che fanno leva sui suoi sensi di colpa perché queste calzano più facilmente con la sua visione della situazione. È importante incoraggiare altre spiegazioni e una prospettiva più positiva, soprattutto se la colpa è addossata alla persona sbagliata. A tale fine il modo più efficace è stimolare spiegazioni e pensieri alternativi piuttosto che aprire una discussione.

**Mantenere la riservatezza.** Il pilastro del peer support è la riservatezza. Se questa viene meno, l'integrità di tutto il team è compromessa. Il peer supporter può trovarsi a dovere rispondere a domande poste dai colleghi in difficoltà o dagli altri volontari. Bisogna gestirle con grande cura e suggerire di parlarne direttamente con l'interessato.

**Fornire un follow-up.** In alcune situazioni, è importante fornire un follow-up. Lo si può fare telefonicamente o di persona, ma deve essere veicolato in modo chiaro e non invadente.

### Sistemi formali di supporto tra pari per i gruppi

Un sistema di supporto tra pari più formale è quello realizzato all'interno di un gruppo in cui si discute di un evento recente che tutti hanno affrontato o di una situazione comune a tutti. Grazie a questo approccio i partecipanti acquisiscono una visione della situazione o dell'evento che è condivisa da tutti; ciò dimostra che l'organizzazione si preoccupa di loro rendendo possibile l'individuazione di coloro che necessitano di un supporto più mirato.

### SELF-CARE: PRENDERSI CURA DI SÉ

L'attenzione dimostrata dai manager e il peer support sono fattori importanti per promuovere il benessere psicosociale del personale e dei volontari. Ci sono però cose che chi presta assistenza può fare per prendersi cura di sé in situazioni difficili.

Il self-care è importante per due ragioni: prepara il personale e i volontari ad essere efficaci nell'aiutare gli altri e permette loro di continuare a svolgere il proprio lavoro. Sono state codificate alcune tecniche di self-care. È importante ricordare che alcune reazioni sono normali e inevitabili:

- è utile esternare sentimenti anche se spaventosi e strani;
- bisogna essere consapevoli della tensione in noi stessi e provare consciamente a rilassarsi. È bene respirare lentamente e rilassare i muscoli;

## ORGANIZZARE UN GRUPPO DI PEER SUPPORT

F

È consigliabile che i peer supporter seguano un corso di formazione in peer support formale. Nei luoghi in cui non ci sono altre forme di supporto, si consiglia di attenersi alla seguente procedura:

- organizzare una riunione, sottolineando che sarebbe bene che vi partecipassero tutti e che partecipare è importante quanto fare un buon lavoro;
- nominare un facilitatore, il team leader o un'altra persona che sia in grado di essere a suo agio in questo ruolo;
- iniziare con il facilitatore che presenta l'obiettivo della riunione, "condividere esperienze e scoprire i bisogni di supporto" e lasciare che gli altri membri del gruppo propongano argomenti di discussione;
- tutti devono avere l'opportunità di dare un loro contributo sulla base della propria esperienza e di richiedere un contributo su tematiche particolari;
- la riunione deve durare circa un'ora;
- le riunioni possono avere una cadenza settimanale o, in circostanze straordinarie, giornaliera.



HEINE PEDERSEN/DANISH RED CROSS

### PRENDERSI UNA PAUSA

Hortence prestava soccorso durante le emergenze: “Dopo 10 anni mi sono accorta che rispondevo troppo lentamente a situazioni importanti che invece richiedevano decisioni rapide” racconta Hortence, “Mi sentivo come se mi muovessi al rallentatore. Ricordo che mi chiedevo se non fosse un segno di burnout, e se così fosse stato, non volevo scoprirlo e per questo decisi di prendermi una pausa. Avevo visto colleghi spingersi fino al limite e crollare per poi riprendersi dopo 1 o 2 anni”.



- provare a riposare e a dormire a sufficienza;
- dopo un evento critico può essere utile parlare con qualcuno ed esternare i pensieri o i sentimenti che l'evento critico innesca. In questo modo si possono elaborare esperienze spiacevoli;
- è anche utile ascoltare gli altri e capire cosa pensano dell'evento. Anche loro ne sono stati colpiti per cui questa può essere un'occasione per scambiarsi idee utili.

Chi presta aiuto ha il dovere di prendersi cura di sé stesso e degli altri, deve mangiare bene, limitare il consumo di alcol e di tabacco e fare esercizio fisico per alleviare la tensione.



REUTERS/DANIEL AGUILAR COURTESY OF WWW.ALERTNET.ORG

Vi sono anche attività creative che fungono da self-care come, ad esempio, insegnare, dipingere, scrivere, suonare. È importante trovare un'occupazione sana; a volte è più facile esprimere i propri sentimenti facendo qualcosa, piuttosto che parlando.

Se una persona ha difficoltà a dormire oppure soffre di ansia, è bene parlarne con qualcuno di cui si fida. Evitare la caffeina prima di dormire; andare a letto prima del solito per leggere può essere un aiuto efficace.

Se è difficile affrontare compiti complessi dopo avere vissuto una situazione di difficoltà, è opportuno tornare a svolgere compiti di routine ed informarne i pari e i supervisor: ricorda che ci vuole tempo per elaborare l'esperienza vissuta, evita aspettative troppo alte poiché potrebbero solo portare a delusioni e conflitti. Non ti automedicare. Se dopo qualche settimana continui ad avere difficoltà a gestire le tue reazioni, sollecita un aiuto professionale.



### SELF-CARE

Prenditi cura del tuo corpo e della tua mente. Riposati e dormi abbastanza, pratica tecniche per ridurre lo stress, come la meditazione e il rilassamento; mangia regolarmente e bene; fai esercizi; pratica lo yoga o altre discipline che ami. Mantieniti in contatto con le persone care, parla delle tue esperienze e dei tuoi sentimenti ai colleghi. Gioca, fai qualcosa per divertirti.



# GLOSSARIO E PROPOSTE PER ULTERIORI LETTURE

## **GLOSSARIO**

Si precisa che i termini inclusi nel glossario si riferiscono a questo kit didattico nel quadro del supporto psicosociale e non sono necessariamente applicabili in senso generale.

### **ABUSI FISICI**

Quando una persona in una posizione di potere o di fiducia deliberatamente ferisce o minaccia di ferire un'altra persona, per esempio colpendola, scuotendola, bruciandola, schiaffeggiandola o prendendola a calci.

### **ABUSO EMOTIVO**

Un attacco costante all'autostima di un'altra persona; un comportamento psicologicamente distruttivo da parte di qualcuno che ricopre una posizione di potere, autorità o fiducia, che rifiuta, ignora o non vuole riconoscere, ascoltare o supportare l'altro. Può anche implicare umiliare l'altro mediante insulti, critiche, irrisione, imitazione, offese e denigrazioni o isolarlo.

### **ABUSO SESSUALE**

Gli abusi sessuali avvengono quando un bambino più grande o più autoritario, un adolescente o un adulto sfrutta un bambino più piccolo o debole per fini sessuali. I bambini e i ragazzi sono incapaci di dare il proprio consenso ad un rapporto sessuale con un adulto poiché non possiedono uguale potere e conoscenze.

L'abuso sessuale è un tradimento della fiducia del bambino, e lo priva della sua infanzia. Se chi lo commette trae profitto economico o sociale dall'abuso, allora si parla di sfruttamento sessuale.

### **ADVOCACY**

Il supporto attivo di un'idea o una causa; specificamente in questo contesto, parlare attivamente per dare sostegno ad una persona o ad un gruppo.

### **AFFATICAMENTO DI COLORO CHE PRESTANO ASSISTENZA**

I segni di fatica riportati da un membro del personale o da un volontario emotivamente esausto.

## **ANSIA**

Uno stato emotivo vagamente spiacevole caratterizzato da angoscia, disagio, nervosismo generalizzato e occasionalmente da uno senso di panico, specialmente dovendo affrontare il ricordo di un evento critico; preoccupazione di perdere il controllo o di non essere in grado di affrontare la situazione; preoccupazione che la situazione possa ripresentarsi. È normale che le persone che soffrono di ansia siano costantemente guardinghe e siano facilmente spaventate da rumori forti, movimenti improvvisi, ecc.

### **ANSIA DA SEPARAZIONE**

La reazione psicologica del bambino che mostra eccessiva ansia quando si separa dai genitori o da altre figure significative.

### **ASCOLTO ATTIVO**

Ascoltare attivamente non significa solo prestare attenzione a ciò che viene detto ma questo implica anche comunicare di aver capito il senso di ciò che si intendeva dire, tramite una risposta non verbale (per esempio intervenendo, annuendo e confermando) e verbale (per esempio dicendo "capisco", "giusto", "vai avanti" e "vorrei saperne di più"). Usare gli stessi termini e le stesse parole della persona che parla veicolerà il messaggio che si capisce e si sta seguendo il suo discorso.

### **ATTIVITÀ COMUNITARIE**

Si tratta di attività connesse alla vita della comunità talvolta avviate da gruppi esterni alla comunità stessa e implicano la partecipazione dei membri della comunità, usando le conoscenze, i valori e le pratiche della comunità.

### **AUTOMEDICAZIONE**

Uso di sostanze (alcol, droga) per cercare di alleviare altri problemi come ansia, dolore, insonnia o altri problemi.

### **BENESSERE PSICOSOCIALE**

Il benessere psicosociale descrive un modo di essere positivo che caratterizza un individuo in

fase di sviluppo. È influenzato dall'interazione di fattori psicologici e sociali.

**BOUNCE-BACK - CAPACITÀ DI RIALZARSI**

Si tratta della capacità di fare fronte con successo alle avversità superandole e tornando alla vita normale.

**BURNOUT**

Lo stato emotivo dovuto a stress prolungato caratterizzato da esaurimento emotivo cronico, carenza di energia, entusiasmo e motivazione a lavorare, calo dell'efficienza sul lavoro e un senso di rendimento personale ridotto, pessimismo e cinismo.

**COMUNICAZIONE NON VERBALE**

Qualsiasi tipo di comunicazione senza l'uso di parole, come i movimenti del corpo, espressioni facciali e suoni non verbali come sospiri o sussulti. Si tratta di elementi culturalmente specifici.

**COMUNICAZIONE SOLIDALE**

Comunicare empatia, interesse, rispetto e fiducia nelle capacità dell'altro.

**COMUNITÀ**

Nella sua accezione più comune una comunità è descritta come un gruppo di persone che convivono in una città, in un villaggio o in una località più piccola. Ma una comunità può anche essere definita come un qualsiasi gruppo di persone che interagiscono e condividono alcuni aspetti, ad esempio gli appartenenti allo stesso gruppo etnico, alla stessa confessione religiosa, quelli che lavorano la terra o i volontari di una stessa organizzazione.

**COPING**

Il coping è il processo di adattamento ad una situazione di vita nuova: gestire circostanze difficili, sforzarsi per risolvere un problema o tentare di minimizzare, ridurre o tollerare lo stress o i conflitti. Il modo sano di gestire il coping è di chiedere aiuto agli altri, impegnarsi attivamente per trovare una soluzione o eliminare la fonte dello stress. Un modo malsano di gestire lo stress è ignorare una minaccia o negarne gli effetti, evitare la fonte di stress, isolarsi, riversare la propria frustrazione sugli altri, automedicarsi o correre ulteriori rischi per la propria sicurezza o salute pur di funzionare normalmente.

**CORDOGLIO**

Un processo naturale ma doloroso, che mira a liberare la persona colpita da ciò che ha perso. Il

cordoglio è un sentimento intenso di dolore, per aver perso qualcuno o essersi dovuto separare da qualcuno. Si potrebbe dire che il cordoglio è il modo in cui la persona in lutto continua ad amare la persona deceduta.

**COUNSELLING**

Un rapporto di aiuto in cui una persona viene aiutata e guidata nella soluzione e nella migliore comprensione dei propri problemi. Il counselling non è una cura o una terapia, ma mira solo a facilitare la risoluzione dei problemi e ad aiutare a trovare nuove modalità per affrontare circostanze difficili.

**CRISI**

Ogni interruzione improvvisa del normale corso degli eventi nella vita di un individuo o di una società che rende necessario rivalutare le modalità d'azione e di pensiero. Una sensazione generale di aver perso le basi delle normali attività quotidiane. Ad esempio, si può vivere una crisi quando avvengono bruschi cambiamenti, come la morte di una persona cara, la perdita del posto di lavoro o una malattia.

**DEPRESSIONE**

Si tratta generalmente di uno stato d'animo caratterizzato da un senso di inadeguatezza, disperazione e impotenza, passività, pessimismo, tristezza cronica e sintomi correlati. È spesso correlata a una grave perdita. Si tratta di una reazione naturale quando si protrae per un breve lasso di tempo, ma deve gradualmente scomparire nel giro di settimane o di un mese per non diventare un vero e proprio disturbo.

**DISASTRO**

Un evento imprevisto e spesso improvviso che causa danni diffusi, distruzione e sofferenza umana. Un disastro sconvolge le capacità locali e rende necessario richiedere un'assistenza esterna a livello nazionale o internazionale. Anche se sono spesso eventi naturali, i disastri possono anche essere causati dall'uomo. Le cause dei disastri includono guerre e disordini civili che causano distruzione e sfollamenti. Altre cause possono essere: il crollo di edifici, bufere, siccità, epidemie, terremoti, esplosioni, incendi, inondazioni, materiali tossici, incidenti di trasporto (fuoriuscita di sostanze chimiche), uragani, incidenti nucleari, tornado o vulcani.

**DISSOCIAZIONE**

Un processo in cui i pensieri, le reazioni e le emozioni vengono separate dal resto della perso-

nalità: le persone con disturbi dissociativi sembrano non comprendere ciò che sta accadendo a loro o intorno a loro.

### **DISTURBO POST-TRAUMATICO DA STRESS (DPTS)**

Si tratta di una reazione che può insorgere in seguito a un evento psicologicamente angosciante come una calamità naturale, un conflitto armato, un'aggressione fisica, uno stupro o un abuso, un incidente vissuto come una minaccia alla propria vita. Include sintomi come rivivere il trauma attraverso incubi, pensieri ricorrenti e visioni dell'evento, intorpidimento psicologico e coinvolgimento ridotto nella vita reale.

### **DPTS**

Vedi la definizione di Disturbo Post-Traumatico da Stress.

### **EMERGENZA**

Un evento improvviso, di solito impreveduto, che richiede misure immediate per minimizzare le conseguenze negative.

### **EMPATIA**

Essere in grado di immedesimarsi e capire la situazione di un'altra persona, i suoi sentimenti, le sue ragioni.

### **EMPOWERMENT**

Acquisire il controllo sulle decisioni che influenzano la propria vita, come individuo o gruppo. Si ottiene soprattutto riconoscendo le competenze delle persone e creando strutture che permettano la loro partecipazione alle attività della comunità. Il coinvolgimento, che sia nelle attività quotidiane, ricreative o educative, aiuta a promuovere il benessere psicosociale e dà alle persone il potere di riacquistare il controllo su alcuni aspetti della propria vita, il senso di appartenenza e la percezione di essere utili.

### **ETICA**

Il termine include la giusta condotta e una buona vita, una sorta di norma morale. È più ampio della concezione comune di distinguere ciò che è giusto da ciò che è sbagliato. Un aspetto centrale dell'etica è "una buona vita", ovvero una vita degna di essere vissuta e una vita soddisfacente.

### **EVENTO CRITICO**

Un evento improvviso e potente che esula dalla norma delle esperienze umane il cui impatto crea uno stress sufficiente da sconvolgere le effettive capacità di adattamento di un individuo o di un gruppo. Ad esempio, un incidente, una malattia



FRANCIS MARU/INTERNATIONAL FEDERATION

grave, atti di violenza, suicidio, calamità naturali, disastri causati dall'uomo (come guerre, esplosioni e perdite di gas) ed epidemie.

### **FATTORE DI STRESS**

Qualsiasi cambiamento, sia negativo che positivo, che fa scattare una reazione allo stress. I fattori scatenanti possono essere esterni o interni. Tra quelli esterni vi sono conflitti, un nuovo lavoro, un cattivo stato di salute, una perdita, scarsità di cibo, rumore, condizioni termiche che creano disagio, mancanza di spazio personale o di privacy, ecc. I fattori di stress interni includono pensieri, sentimenti, reazioni, dolore, fame, sete, ecc.

### **FATTORI PROTETTIVI**

Si tratta di fattori che forniscono un "riparo" psicologico e, per questo, riducono la possibilità di conseguenze psicologiche gravi quando si affrontano difficoltà o sofferenze. Tra i fattori protettivi vi sono l'appartenenza a una famiglia o a una comunità premurosa, la salvaguardia delle tradizioni e della cultura locale, una forte credenza religiosa o una profonda ideologia politica che conferisce un senso di appartenenza a qualcosa di più grande di sé. Per i bambini, alcuni fattori protettivi sono relazioni emotive stabili con gli adulti e il supporto sociale sia dentro che fuori della famiglia.

### **GRUPPI DI SUPPORTO**

Si tratta di un forum in cui i partecipanti possono darsi reciprocamente supporto emotivo e pratico. Non dovrebbero essere usati come terapia. I gruppi di supporto possono essere mediati da qualcuno che ha ricevuto una formazione di base nell'ambito del supporto psicosociale, che sia empatico e paziente e che si senta a proprio agio assumendosi questa responsabilità.

**GRUPPI VULNERABILI**

Usato spesso per descrivere persone che devono affrontare sfide di salute (come HIV e AIDS, TB, diabete, malaria e cancro), persone con disabilità fisiche e/o malattie mentali, bambini e adolescenti, anziani, donne, disoccupati, persone in condizione di povertà e minoranze.

**L'ALTRO SIGNIFICATIVO**

Qualcuno di importante e ha un importante significato per noi. Si può trattare di un familiare, un amico, un collega o qualcuno che fa la differenza nella nostra vita.

**LUTTO**

La reazione emotiva alla perdita di una persona cara. La depressione associata al lutto è considerata normale e spesso è accompagnata da scarso appetito, insonnia e senso di inutilità.

**NEGAZIONE**

Un meccanismo di difesa che consiste nel negare sentimenti, desideri, bisogni o pensieri per evitare di provare ansia.

**NEGLIGENZA**

L'incapacità di soddisfare i bisogni essenziali di un bambino come il bisogno di alloggio, di cibo nutriente, di vestiti adeguati, istruzione, cure mediche, riposo, un ambiente sicuro, esercizio fisico, sorveglianza, affetto e cure.

**PEER SUPPORT: SUPPORTO TRA PARI**

Consiste nell'offrire assistenza a qualcuno che è di pari livello di chi offre l'assistenza. Gli elementi essenziali includono: interesse, empatia, rispetto, fiducia, efficacia d'ascolto e comunicazione, chiarezza di ruoli, lavoro di squadra, collaborazione, soluzione dei problemi, discussione delle esperienze di lavoro.

**PROGRAMMA DI SUPPORTO PSICOSOCIALE (PSP)**

L'obiettivo è quello di migliorare il benessere psicosociale fornendo servizi alle persone che hanno attraversato un evento critico. Si rivolge alla sfera tra le reazioni emotive individuali (psico-) e i rapporti tra le persone (-sociale). Nella maggior parte dei casi, il supporto viene fornito come parte di altre attività e programmi, tra cui i programmi sanitari. I servizi possono includere programmi di sensibilizzazione alle reazioni psicosociali a situazioni di crisi o di rafforzamento della prontezza a reagire a catastrofi, promuovendo la resilienza degli individui e della comunità e migliorando l'assistenza emotiva del personale e dei volontari.

**PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO**

Il pronto soccorso psicologico è un supporto umano di base, che consiste nel fornire informazioni pratiche e nel mostrare empatia, interesse, rispetto e fiducia nei confronti della persona sofferente.

**PSICOEDUCAZIONE**

Un metodo didattico che mira a rafforzare la capacità delle persone di gestire le attività quotidiane. L'obiettivo è quello di aiutare i partecipanti a conoscere e capire meglio le proprie reazioni e quelle dei propri familiari a situazioni dolorose, utili meccanismi adattivi, capacità e competenze, risorse e opportunità alternative per affrontare le difficoltà di una vita impegnativa e stressante.

**PSICOLOGICO**

Qualcosa di natura psicologica, lo studio della mente umana. Può caratterizzare un evento, un processo o un fenomeno che sorge nella mente umana o che è diretto alla sfera psicologica.

**PSICOSOCIALE**

Il termine "psicosociale" si riferisce al rapporto dinamico tra la dimensione psicologica e quella sociale di una persona, che si influenzano reciprocamente. La dimensione psicologica include i processi interiori, emotivi e logici di una persona, i suoi sentimenti e le sue reazioni. La dimensione sociale include i suoi legami, la famiglia e la rete dei rapporti comunitari, i valori sociali e le pratiche culturali.

**PSICOSOMATICO**

Quando i problemi psicologici si manifestano con problemi fisici o dolore.

**RECUPERO**

Recupero del precedente stato di salute.

**REGRESSIONE**

Invertire la rotta, andare indietro, l'opposto di progredire. Il termine può essere usato per spiegare quando un bambino assume di nuovo comportamenti più propri dei bambini piccoli, ad esempio quando un dodicenne torna a succhiarsi il pollice. Un adulto che vive una situazione critica può anche diventare temporaneamente incapace di pensare e di agire come un adulto e inizia a mostrare comportamenti infantili (anche questo è considerato regressione).

**RESILIENZA**

La capacità di una persona di affrontare le sfide e le difficoltà e di ristabilire e mantenere un nuovo equilibrio quando quello precedente viene minacciato o distrutto. Spesso descritto come capacità di “rialzarsi”.

**SENSO DI COLPA DEL SOPRAVVISSUTO**

Quando i sopravvissuti si domandano perché siano sfuggiti a una situazione di crisi mentre gli altri hanno perso la vita. Pensano che avrebbero potuto o dovuto fare di più per evitare la tragedia o che sarebbe stato meglio se fossero morti anche loro.

**SOCIALE**

Relazioni tra le persone.

**SOSTENIBILITÀ**

Una caratteristica di un processo o di una condizione che può essere mantenuta indefinitamente ad un determinato livello. Il termine può essere usato per descrivere per quanto tempo i sistemi antropici possano essere considerati produttivi o per quanto tempo un sistema sia in grado di funzionare autonomamente.

**STRATEGIE ADATTIVE**

Quando una persona colpita da un evento critico, cerca di dare un senso alla situazione, cerca supporto e agisce per risolvere il problema.

**STRATEGIA DI EVITAMENTO**

Si tratta dell'evitamento mentale di pensieri e ricordi associati all'evento e, dell'evitamento di situazioni che fanno riaffiorare ricordi spiacevoli. L'evitamento è una strategia molto comune nelle prime fasi dopo un evento di crisi. Un certo grado di evitamento aiuta a reagire e ad affrontare l'esperienza. Tuttavia, se si protrae per molte settimane o addirittura mesi, può portare a ulteriori problemi e ostacolare l'accettazione dell'accaduto. Le strategie di evitamento, per non cronicizzarsi, dovrebbero andare scemando nel corso dei primi sei mesi.

**STRESS**

Lo stress è una reazione normale a una sfida fisica o emotiva e si manifesta quando le richieste sono sproporzionate rispetto alle risorse disponibili per reagirvi. Ad una estremità della scala, lo stress rappresenta quelle sfide che ci eccitano e mantengono alta la tensione, ma, al tempo stesso, può manifestarsi anche in situazioni in cui gli individui non sono in grado di far fronte a ciò che gli viene richiesto e che, alla fine, determina un crollo fisico o psicologico.

**STRESS ACUTO**

Quando ci si trova ad affrontare situazioni di forte e improvvisa tensione, si può provare uno stress acuto. Un incidente, la perdita di un familiare, sopravvivere a un'aggressione o a un altro tipo di situazione traumatica può portare a una crisi emotiva.

**SUPPORTO PSICOSOCIALE**

Il supporto psicosociale si riferisce alle azioni che riguardano sia i bisogni psicologici che quelli sociali della gente. Le attività di supporto psicosociale della la Federazione Internazionale si basano sulle politiche di supporto psicologico (2003): qui si afferma che il supporto psicosociale dovrebbe essere integrato sia nelle operazioni di risposta alle emergenze che in programmi di sviluppo a lungo termine. Le attività di supporto psicosociale dovrebbero cercare di facilitare la comunicazione e di ristabilire il supporto sociale nella comunità e di sostenere gli sforzi fatti dalle persone nel reagire attivamente all'impatto di eventi critici.

**TRAUMA**

Usato comunemente per descrivere un danno fisico o psicologico causato da un attacco emotivo estremo. La definizione di cosa costituisce un trauma è soggettiva e condizionata da aspetti culturali. A volte viene usato il termine trauma collettivo. Tale termine si riferisce ad una situazione in cui tutta la comunità soffre e la sua coesione viene meno a causa di una situazione di crisi.

**VULNERABILITÀ**

Una serie di fattori che possono danneggiare la capacità dell'individuo di affrontare esperienze di stress, come vivere in condizioni di povertà, disabilità mentali o fisiche, mancanza di reti sociali o di supporto familiare e esperienze traumatiche precedenti. Anche le comunità possono essere vulnerabili a causa, ad esempio, di mancanza di preparazione, sistemi di supporto e reti sociali scarsamente funzionanti e povertà.

## SUGGERIMENTI PER LETTURE DI APPROFONDIMENTO

**Psychosocial interventions. A handbook.** La guida è disponibile sul CD-ROM "Training resources" (Risorse per la formazione), che fa parte del supporto psicosociale fondato sulla comunità. Un kit formativo.

### MODULO 1 SITUAZIONI DI CRISI E SUPPORTO PSICOSOCIALE

#### Advances in Disaster Mental Health and Psychosocial Support

Il volume contiene considerazioni teoriche e studi dei casi riferiti ad eventi avvenuti nello Sri Lanka, in Libano, in Iran, nelle Filippine, in Afghanistan, in Palestina e in India.

Prewitt, J. et al (2006). Voluntary Health Association of India Press

**Handbook of International Disaster Psychology**  
Volume 1 - 4, pubblicato da Reyes, G. e Jacobs, G.A. (2006), Praeger Publishers

#### Linee Guida sulla salute mentale e il supporto psicosociale nei contesti di emergenza (IASC)

Linee guida per pianificare ed attuare le risposte volte a proteggere e migliorare il benessere psicosociale delle popolazioni in situazioni di emergenza. Disponibile anche in francese, arabo e spagnolo Comitato Permanente Interagenzie (IASC) (2007). Ginevra [www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc)

#### Linee Guida sulla salute mentale e il supporto psicosociale nei contesti di emergenza - Checklist for field use.

La Checklist per l'uso sul campo è una versione sintetica delle Linee Guida IASC da usare nella fase acuta dell'emergenza quando potrebbe non essere possibile leggere la versione integrale delle linee guida.

Comitato Permanente Interagenzie (IASC) (2009) [www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc)

#### Il Manuale Sphere

Manuale e materiali di formazione; è disponibile in francese, spagnolo, arabo, russo.

Carta umanitaria e gli standard minimi negli interventi umanitari, c/o FICR, Ginevra (2004) [www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang.English](http://www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang.English)

#### Psychosocial interventions: A handbook.

Una guida dedicata alla pianificazione e attuazione di programmi psicosociali. PS Centre Publications. (2009)

### MODULO 2 STRESS E COME GESTIRLO

#### Understanding Post-Traumatic Stress: A Psychosocial Perspective on PTSD and Treatment

Joseph, S., Williams, R. e Yule, W. (1997) John Wiley and Sons, 1st. Edition.

### MODULO 3 PERDITA E LUTTO

#### Grieflink

Una risorsa sulle tematiche del lutto disponibile online e rivolta alla comunità e ai professionisti del settore. Contiene schede informative nelle quali sono trattati diversi argomenti, ad esempio, morti per malattie, la perdita di un partner o un dolore non

non riconosciuto. [www.grieflink.asn.au](http://www.grieflink.asn.au)

#### Journey of Hearts

Una risorsa online che combina elementi di medicina, psichiatria, poesia, prosa e immagini per fornire risorse e supporto a quelli che hanno subito una perdita. [www.journeyofhearts.org](http://www.journeyofhearts.org)

#### Living with Grief after Sudden Loss: Suicide, Homicide, Accident, Heart Attack, Stroke

Doka, K.J. (ed) (1996). Washington D.C. Hospice Foundation of America

#### Mourning in different cultures

McGoldrick M, Almedia R, Hines PM, et al. (1991). In Walsh F., McGoldrick M., (Ed.), Living Beyond Loss: Death in the Family. (pp. 176-206) New York: W.W. Norton & Company

### MODULO 4 SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ

#### Psychosocial Support in Emergencies OMS (2003)

[www.who.int/mental\\_health/emergencies/en/](http://www.who.int/mental_health/emergencies/en/)

#### Psychosocial Support to Large Numbers of Traumatized People in Post-Conflict Societies: An Approach to Community Development in Guatemala

Anckermann, S., Dominguez, M., Soto, N., Kjaerulf, F., Berliner, P., Mikkelsen, E.N.; Journal of Community and Applied Social Psychology, 15, 136-152

#### Rising from the Ashes: Development Strategies in Times of Disaster

Anderson, M. B. and Woodrow P. J. (1998). Colorado: Westview Press.

#### Serving the Psychosocial Needs of Survivors of Torture and Organized Violence

Berliner, P. & Mikkelsen, E.N. (2006), in Gil Reyes & Jerry Jacobs (eds.) Handbook of Disaster Management. Praeger Publishers.

#### Sexual and gender-based violence against refugees, returnees and internally displaced persons: Guide-lines for prevention and response

UNHCR, (2003). [www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3f696bcc4.pdf](http://www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3f696bcc4.pdf)

### MODULO 5 PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO E COMUNICAZIONE SUPPORTIVA

#### First Aid and Psychological Support: The Value of Human Support when Life Is Painful

Documento di riferimento. Simonsen, L. & Lo, G. (2002). Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa

#### Psychological First Aid and Other Human Support

Una guida per il supporto non professionale Knudsen, L., Høgsted, R. & Berliner, P. (1997). Croce Rossa Danese, Copenhagen

### MODULO 6 I BAMBINI

#### Grief in Children - A Handbook for Adults

2Rev Ed edizione. Il volume descrive come le reazioni dei bambini al lutto siano influenzate dalla famiglia, da esperienze precedenti e da altre circostanze. Dyregrov, A. (2008). Londra: Jessica Kingsley Publishers.

**Helping Children Affected by Natural Disasters**  
Istruzioni brevi rivolte a genitori, insegnanti, operatori sanitari, lavoratori locali e altre persone.  
[www.child-to-child.org/resources/pdfs/ctcdisasters.pdf](http://www.child-to-child.org/resources/pdfs/ctcdisasters.pdf)

**Prevention in motion: An educational workshop on the prevention of abuse, bullying and harassment for adults who work with children and youth**

Fairholm, J. & Ferguson, P., (2005). Vancouver: Croce Rossa Canadese.

**REPSI** è un'organizzazione non-profit regionale che lavora in 13 Paesi dell'Africa orientale e meridionale per mitigare l'impatto psicosociale che l'HIV e l'AIDS, la povertà, e i conflitti hanno sui bambini e sugli adolescenti. [www.repsi.org/](http://www.repsi.org/)

**Working with Children, Adolescents and Families after Trauma – A Handbook of Practical Interventions for Clinicians**

Dyregrov, A. & Regel, S. (2006). Oxford: Elsevier Health Sciences

**World Report on Violence against Children**

Disponibile anche in francese e in arabo  
Pinheiro, S. (2006). New York: United Nations [www-violencestudy.org](http://www-violencestudy.org)

## **MODULO 7 DARE SUPPORTO A AI VOLONTARI E AL PERSONALE**

**Antares Foundation**

Un'organizzazione non-profit la cui missione è quella di migliorare la qualità della gestione e del supporto dell'assistenza al personale nelle organizzazioni umanitarie e nelle organizzazioni per lo sviluppo.  
[www.ataresfoundation.org/](http://www.ataresfoundation.org/)

**Emergency Support Network**

Risorsa online contenente articoli sulla risposta a incidenti critici e sui sistemi di supporto tra pari  
[www.emergencysupport.com.au](http://www.emergencysupport.com.au)

**Establishing and maintaining Peer Support Programs in the Workplace**

Robinson, R. & Murdoch, P. (2003). Ellicott City: Chevron Publishing

**Headington Institute – Care for Caregivers Worldwide**

Risorsa online per operatori del settore umanitario, che include standard e protocolli per il supporto psicosociale per chi presta assistenza in ambito umanitario, strumenti di autoesame e un corso sull'assistenza in caso di traumi o incidenti critici. Disponibile anche in arabo, francese, portoghese e spagnolo.  
[www.headington-institute.org](http://www.headington-institute.org)

**Stress and Anxiety Management Manual**

Guida per la gestione dell'ansia, dello stress e del panico e su come cambiare modelli, gestire il tempo e recuperare l'equilibrio.  
Malley, G. (2003). Hampshire Fire and Rescue Service  
[www.hantsfire.gov.uk/stressmanual.pdf](http://www.hantsfire.gov.uk/stressmanual.pdf)

## **ALTRI MANUALI DI FORMAZIONE RELATIVI AL SUPPORTO PSICOSOCIALE**

**CABAC: Psychosocial Rehabilitation of Children Affected by Armed Conflict and/or Violence. A Manual for Semi- and Non-Professional Helpers**  
IFRC Reference Centre for psychosocial Support.  
<http://psp.dk/psp.drk.dk/graphics/2003reference-center/cabac.pdf>

**Community-Based Psychosocial Services in Humanitarian Assistance: A Facilitator's Guide**  
Disponibile anche in francese

Swedish Church Aid. Versione 2 Maggio 2005. Consultato il 23 gennaio 2008 su: [www.svenskakyrkan.se/psychosocalservices](http://www.svenskakyrkan.se/psychosocalservices)

**Helping to Heal – A Red Cross Methodology for Psychosocial Care**

Un manuale di formazione e una guida per i volontari. Contiene moduli che trattano diverse tematiche: stress, crisi, trauma, perdite e lutto; capacità di assistenza di base, gruppi con bisogni particolari, aiutare chi presta aiuto, defusing e debriefing. Croce Rossa Giamaicana & Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (2006).

**HIV Prevention, Treatment, Care and Support – A Training Package for Community Volunteers**  
Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, SAfAIDS & OMS (2006).

**Post-Emergency Phase Psychosocial Support Training Manual**

Manuale realizzato per gli operatori locali, contenente moduli per laboratori con bambini, adolescenti, donne, uomini e genitori.  
Mezzaluna Rossa Pakistana, Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, ECHO (2005).

**The Refugee Experience, Psychosocial Training Module**

Formazione di 30 ore in ambito psicosociale rivolta agli operatori del supporto psicosociale per i rifugiati.  
Loughry, M. and Ager, A. (Eds.) (2001). Refugee Studies Centre, University of Oxford [earlybird-qeh.ox.ac.uk/rfgexp/rsp\\_tre/particip/part\\_01.htm](http://earlybird-qeh.ox.ac.uk/rfgexp/rsp_tre/particip/part_01.htm)

**The IASC Guidelines for Gender based Violence Interventions in Humanitarian Emergencies**

Focus sulla prevenzione e la risposta alla violenza sessuale.  
[www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc)

## ALLEGATO: GUIDA AL SUPPORTO PSICOSOCIALE

In questa sezione si prendono in esame due guide al supporto psicosociale:

- Il Manuale Sphere.
- Le Linee Guida IASC sulla salute mentale e il supporto psicosociale nei contesti d'emergenza.

Entrambe queste guide sono disponibili online. Di seguito se ne offre una breve sintesi.

### Manuale Sphere

Il **Manuale Sphere**, Carta umanitaria e standard minimi nella risposta umanitaria, è stato lanciato nel 1997 da un gruppo di organizzazioni non governative e dal Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa allo scopo di migliorare la qualità della risposta umanitaria in situazioni di calamità e conflitti. Nel 2004 il manuale si è arricchito di una sezione dedicata agli aspetti psicologici e psicosociali ad indicare un riconoscimento crescente della rilevanza di queste tematiche.

Il **Manuale Sphere** è disponibile in versione cartacea e digitale all'indirizzo: [www.sphere-project.org/content/view/27/84/lang,English](http://www.sphere-project.org/content/view/27/84/lang,English)

Il manuale è stato tradotto in più di 20 lingue.

Per una più agile consultazione delle informazioni contenute nel manuale in merito al supporto psicosociale si consiglia di selezionare nell'indice la voce "health services" e quindi selezionare "mental and social aspects". Così facendo si potrà consultare lo standard relativo al supporto psicosociale che evidenzia l'accesso al supporto: "Le persone possono accedere a servizi sanitari sociali e di salute mentale volti a ridurre la morbilità della salute mentale, la disabilità e i problemi sociali".

Nel sostenere questo standard, il Manuale Sphere elenca i principali punti di accesso in tutta la comunità indicati nella tabella seguente.

Questi punti combinano risorse esterne ed interne come ad esempio un servizio di assistenza esterno che conta con il coinvolgimento delle famiglie, della comunità e delle risorse culturali. Questo è un ottimo esempio di supporto psicosociale. Il servizio per ritrovare i propri familiari (un esempio di assistenza esterna) appare nell'elenco degli interventi sociali accanto agli eventi culturali e religiosi da preservare (un esempio di risorse comunitarie e culturali).

## Le persone hanno accesso a servizi sociali e di salute mentale per ridurre la morbilità, la disabilità e i problemi sociali della salute mentale

INDICATORI CHIAVE DI INTERVENTI SOCIALI Nella fase acuta del disastro gli interventi sociali devono avere la priorità	INDICATORI CHIAVE DI INTERVENTI PSICOLOGICI E PSICHIATRICI
1. Le persone hanno accesso a un flusso di informazioni continuo ed affidabile sul disastro e sugli interventi di soccorso ad esso relativi.	2. Persone che vivono una condizione di distress mentale acuto generato dall'esposizione a agenti stressanti traumatici possono rivolgersi al pronto soccorso psicologico fornito dai servizi sanitari della comunità.
3. Eventi culturali e religiosi tradizionali sono preservati o ristabiliti (inclusi i riti di elaborazione del lutto condotti da importanti figure religiose e spirituali). Le persone hanno facoltà di organizzare i funerali.	4. Se affette da problemi psichiatrici urgenti, le persone possono rivolgersi al sistema di assistenza sanitaria primaria. Le strutture di assistenza primaria mettono a disposizione dei pazienti con disturbi psichiatrici i farmaci essenziali come contemplato dall'elenco dei medicinali essenziali.
5. Non appena le risorse lo consentono, i bambini e gli adolescenti hanno accesso a un'istruzione scolastica formale o informale e ad attività ricreative normali.	6. Le persone affette da disturbi psichiatrici preesistenti continuano a ricevere cure adeguate e una sospensione improvvisa e dannosa dei farmaci è scongiurata. Si discutono i bisogni di base dei pazienti ricoverati in ospedali psichiatrici.
7. Gli adulti e gli adolescenti possono partecipare ad attività concrete, significative e di interesse comune, come quelle di soccorso nelle emergenze.	8. Se l'evento critico dura nel tempo, si pianifica una vasta gamma di interventi psicologici fondati sulla comunità per la fase del dopo disastro.
9. Le persone che vivono una situazione di isolamento, per esempio bambini separati dalle famiglie o rimasti orfani, bambini soldato, vedove e vedovi, persone anziane o senza famiglia, hanno accesso ad attività che facilitano la loro inclusione nelle reti sociali.	
10. Se necessario si attiva un servizio ricerche per ristabilire i legami familiari e riunire le persone.	
11. Alloggi sono allestiti nei luoghi in cui ci sono gli sfollati allo scopo di tenere unite le famiglie e le comunità.	
12. La comunità è consultata per le decisioni che riguardano la scelta delle zone dove collocare i luoghi di culto, le scuole, i punti di approvvigionamento idrico e le infrastrutture igienico-sanitarie. Gli insediamenti per gli sfollati prevedono anche spazi ricreativi e culturali.	

## **Linee Guida IASC sulla salute mentale e il supporto psicosociale nei contesti d'emergenza**

Nel 2005 l'Inter-Agency Standing Committee (IASC) costituì una Task Force di esperti di 27 agenzie, inclusa la Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, con il compito di elaborare un approccio globale al benessere psicosociale, indicando i passi concreti da compiere nel campo della salute mentale e del supporto psicosociale. **Le Linee Guida IASC sulla salute mentale e il supporto psicosociale in contesti d'emergenza**, pubblicate nel 2007, segnano il punto di arrivo di questa collaborazione.

Le Linee Guida IASC sono disponibili in diverse lingue sia in versione cartacea che digitale su [www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc).

Le linee guida iniziano con:

### **Capitolo 1: INTRODUZIONE**

Background • Principi fondamentali • Cosa fare e cosa non fare • Domande frequenti

Segue poi una matrice degli interventi che raccoglie sotto forma di tabella 11 funzioni distribuite nelle tre dimensioni temporali dell'emergenza tra le quali compaiono: coordinamento, servizi sanitari, sicurezza alimentare e nutrizione. Per ogni funzione sono indicate le azioni da svolgere prima, durante e dopo un evento critico.

### **Capitolo 2: MATRICE DEGLI INTERVENTI**

• Fase di preparazione alle emergenze • Risposta immediata • Risposta complessiva

La sezione conclusiva delle Linee Guida contiene le schede di attività degli interventi proposti come risposta minima durante la fase acuta dell'emergenza. Ogni scheda indica quali azioni concrete prendere e fornisce esempi utili:

### **Capitolo 3: 25 SCHEDE DI ATTIVITÀ**

• Azioni concrete • Indicatori campione • Esempi • Risorse

Di seguito si propongono due esempi che illustrano in che modo le Linee Guida IASC aiutano a promuovere il benessere psicosociale nel quadro del lavoro svolto dal Movimento.

### **Esempio 1**

In che modo una delle 11 funzioni chiave e precisamente ‘Shelter and site planning’ (pianificazione siti e alloggi) può contribuire a rafforzare le azioni volte a promuovere il benessere psicosociale?

Le Linee Guida stabiliscono che una risposta minima debba “includere considerazioni sociali specifiche (un’assistenza sicura, dignitosa, culturalmente e socialmente adeguata) nel pianificare i siti e fornire alloggi in modo coordinato.

Come si traduce tutto questo nella pratica? Nelle Linee Guida sono presenti esempi tratti da situazioni verificatesi in Liberia e a Timor Est. È stato possibile, ad esempio, aumentare la privacy disponendo gli alloggi in obliquo gli uni rispetto agli altri, evitando così che le porte di ingresso fossero le une di fronte alle altre. Punti di approvvigionamento idrico e le latrine sono stati ubicati nelle vicinanze e in luoghi visibili dalle aree comuni per scongiurare il rischio di violenze di genere.

### **Esempio 2**

In che modo l’istruzione, un’altra funzione chiave, può rafforzare le azioni volte a promuovere il benessere psicosociale?

Le Linee Guida stabiliscono che una risposta minima debba “rafforzare l’accesso ad una istruzione sicura e supportiva.”

Come si traduce tutto questo nella pratica? Una delle cinque azioni previste dalla funzione 7 riguarda la promozione di ambienti di apprendimento sicuri. Ciò può prevedere l’accompagnamento dei bambini nel tragitto da casa a scuola e viceversa; trattare con i gruppi armati affinché non prendano di mira le scuole e non cerchino di reclutare gli studenti; allestire in posti sicuri latrine separate per donne e uomini. Gli educatori formali e informali svolgono un ruolo cruciale per il benessere psicosociale dei discenti.

## **In che modo le Linee Guida IASC possono aiutare il personale e i volontari?**

Le linee guida sono di aiuto:

- nel coordinamento del supporto psicosociale;
- nella pianificazione e nell’organizzazione di attività psicosociali (sia integrate nei programmi, sia a sé stanti). Ciò sta a significare che il supporto psicosociale deve essere presente in qualsiasi programma o attività fino dal momento della sua pianificazione. Che si tratti di costruire alloggi in una emergenza o di organizzare un gruppo di supporto per le persone che convivono con l’HIV e l’AIDS, le Linee Guida aiutano a promuovere il benessere psicosociale;
- nell’identificare le lacune e quindi fungere da strumento per un supporto migliore.

## **L'AGENDA GLOBALE DELLA FEDERAZIONE INTERNAZIONALE (2006-2010).**

### **I nostri obiettivi**

- Obiettivo 1:** Ridurre il numero di morti, perdite, danni o altre conseguenze dannose a causa di disastri e crisi.
- Obiettivo 2:** Ridurre il numero di morti, malattie e l'impatto di malattie e di emergenze sanitarie.
- Obiettivo 3:** Potenziare le capacità delle comunità locali, della società civile e del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa di rispondere alle situazioni di vulnerabilità più urgenti.
- Obiettivo 4:** Promuovere il rispetto per la diversità e la dignità umana e ridurre l'intolleranza, la discriminazione e l'esclusione sociale.

### **Le nostre priorità**

Migliorare la nostra capacità di rispondere a livello locale, regionale e internazionale a disastri e ad emergenze sanitarie.

Potenziare le nostre azioni nei confronti delle comunità vulnerabili per favorire la promozione della salute, la prevenzione delle malattie e la riduzione dei rischi di calamità.

Aumentare in modo significativo i programmi e le iniziative di advocacy nei confronti dell' HIV e dell'AIDS.

Rinnovare il nostro impegno di advocacy nei confronti delle azioni umanitarie prioritarie, con particolare riferimento alla lotta contro l'intolleranza, lo stigma e la discriminazione e promuovere azioni per ridurre il rischio di calamità.



La Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa ispira, promuove e facilita le attività umanitarie delle Società Nazionali a beneficio delle persone vulnerabili.

Attraverso il coordinamento a livello internazionale dei soccorsi nelle emergenze e incoraggiando il supporto allo sviluppo, la Federazione Internazionale è impegnata a prevenire ed alleviare le sofferenze umane.

La Federazione Internazionale, le Società Nazionali e il Comitato Internazionale della Croce Rossa costituiscono il Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

