

Il supporto psicosociale  
fondato sulla comunità

## Manuale del formatore



Kit formativo



Il supporto psicosociale fondato sulla comunità

**Manuale del formatore**

Kit formativo

Supporto psicosociale fondato sulla comunità  
**Manuale del formatore**  
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](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)  
Sito web: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

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

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

Foto di copertina:  
Tomas Bertelsen/Croce Rossa Danese.  
Programma psicosociale nello Sri Lanka  
che promuove attività ludico-ricreative  
per i bambini

Grafica e produzione: Paramedia 1405  
Stampato in Danimarca 2009

“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 del  
**Il supporto psicosociale fondato sulla comunità.**  
**Kit formativo**

Il Kit formativo include:



Manuale del  
partecipante



Manuale del formatore



Risorse per la formazione

Si prega consultare anche:



Psychosocial  
Interventions – A Handbook

## PREMESSA

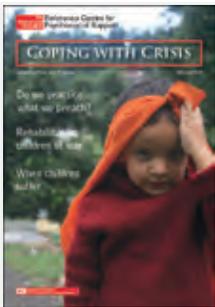
In una situazione di crisi il supporto psicosociale non è un'alternativa facoltativa, bensì un dovere. Fin dal 1993 il Reference Centre for Psychosocial Support della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa lavora per migliorare il benessere psicosociale dei beneficiari,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

Con il passare del tempo ci siamo resi conto di quanto fosse 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 della Croce Rossa e della 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>INTRODUZIONE AL MANUALE</b>	<b>10</b>
<b>Come usare le note del formatore e le presentazioni in PowerPoint</b>	<b>12</b>
<b>COME PIANIFICARE LA FORMAZIONE NEL CAMPO DEL SUPPORTO PSICOSOCIALE</b>	<b>13</b>
Training of Trainers (ToT)	13
Formazione di base	14
Il contesto formativo	14
Definire gli obiettivi	15
<b>IL PROCESSO DI APPRENDIMENTO IN UN CONTESTO PSICOSOCIALE</b>	<b>16</b>
L'apprendimento negli adulti	16
Supporto ai partecipanti	17
Come gestire forti reazioni emotive	18
<b>PREPARARE UN WORKSHOP SUL SUPPORTO PSICOSOCIALE</b>	<b>19</b>
Informazioni sui partecipanti	19
Organizzare il workshop	19
<b>CONDURRE IL WORKSHOP</b>	<b>21</b>
Introduzione	21
Attività del workshop	22
Domande e risposte	23
Riepilogo	24
Valutazione	25
<b>MODULO 1 • EVENTI CRITICI E SUPPORTO PSICOSOCIALE</b>	<b>29</b>
Introduzione	29
Diversi tipi di eventi critici	30
Bisogni psicosociali e supporto	35
Il ruolo dei volontari e del personale	39
Riepilogo	40
Casi di studio supplementari	41
<b>MODULO 2 • STRESS E COME GESTIRLO</b>	<b>45</b>
Introduzione	45
Stress e reazioni comuni allo stress	45
Stress acuto e reazioni comuni	47
Meccanismi di gestione dello stress e assistenza in ambienti stressanti	49
Riepilogo	53

<b>MODULO 3 - PERDITA E LUTTO</b>	<b>55</b>
Introduzione	55
Cos'è la perdita?	55
Diversi tipi di perdita	56
Il processo di elaborazione del lutto e i fattori complicanti	59
Supporto fondato sulla comunità per le persone che hanno subito un lutto	62
Riepilogo	67
<b>MODULO 4 - SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ</b>	<b>69</b>
Introduzione	69
Comunità e benessere psicosociale	70
Comunità sottoposte a stress	71
Attività di supporto fondato sulla comunità	74
Riepilogo	79
<b>MODULO 5 - PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO (PFA) E COMUNICAZIONE SUPPORTIVA</b>	<b>81</b>
Introduzione	81
Ascolto attivo e pronto soccorso psicologico (PFA)	82
Comunicazione supportiva	85
Gruppi di supporto	89
Riepilogo	90
<b>MODULO 6 - I BAMBINI</b>	<b>93</b>
Introduzione	93
Bisogni speciali dei bambini	95
Reazioni comuni allo stress e al lutto nei bambini	96
Violenza e abusi	99
Riepilogo	103
<b>MODULO 7 - SUPPORTO A VOLONTARI E STAFF</b>	<b>105</b>
Introduzione	105
Lo stress che colpisce i volontari e il personale	106
Prendersi cura dei volontari e del personale	107
Peer support: supporto tra pari	110
Riepilogo	112
<b>ALLEGATI</b>	<b>115</b>
ALLEGATO 1: Apertura e chiusura di un workshop	115
ALLEGATO 2: Lavorare con gli interpreti	119
ALLEGATO 3: Agenda di un workshop	121
ALLEGATO 4: Tabella di attività 4.4	127
ALLEGATO 5: Modulo di valutazione	128
ALLEGATO 6: Risorse	129

## 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, Ásta 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 Copenhagen 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>29</b>
<b>MODULO 2</b> <b>STRESS E COME GESTIRLO</b>	<b>45</b>
<b>MODULO 3</b> <b>PERDITA E LUTTO</b>	<b>55</b>
<b>MODULO 4</b> <b>SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÁ</b>	<b>69</b>
<b>MODULO 5</b> <b>PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO E COMUNICAZIONE SUPPORTIVA</b>	<b>81</b>
<b>MODULO 6</b> <b>I BAMBINI</b>	<b>93</b>
<b>MODULO 7</b> <b>SUPPORTO AI VOLONTARI E AL PERSONALE</b>	<b>105</b>
<b>ALLEGATI</b>	<b>115</b>

## Introduzione al Manuale

**N**el corso degli anni i volontari e il personale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa hanno fornito supporto alle persone coinvolte in eventi critici, offrendo loro una molteplicità di risposte alla sofferenza umana. Aiutare le persone che si trovano in condizioni di vulnerabilità mediante attività psicosociali richiede la disponibilità di personale e volontari con una formazione specifica.

La formazione in supporto psicosociale può essere il tema di un corso a sé stante, oppure fare parte di programmi formativi già esistenti dedicati, ad esempio, alla preparazione alle calamità, al pronto soccorso o al welfare sociale. Indipendentemente dalle modalità di erogazione, questo tipo di formazione è volta a potenziare sia la qualità dell'assistenza offerta ai beneficiari, sia a fornire un supporto adeguato ai volontari e al personale.

Il presente **Manuale del formatore** è stato redatto dal Reference Centre for Psychosocial Support (PS Centre) della Federazione Internazionale al fine di migliorare la comprensione del processo formativo ed essere uno strumento pratico da utilizzare per le attività di formazione. Esso si basa sulle esperienze maturate negli ultimi dieci anni dal Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa relativamente al lavoro svolto nell'ambito psicosociale in tutto il mondo.

Il Manuale contiene le istruzioni per la formazione dei partecipanti del workshop articolata sui sette moduli relativi al supporto psicosociale fondato sulla comunità contenuti nel **Manuale del partecipante**. Questi moduli possono essere utilizzati come un vero e proprio programma di formazione sulle competenze di base nel campo del supporto psicosociale.

Questi stessi moduli possono essere usati anche

per rispondere a esigenze formative mirate. Le attività di orientamento per i formatori, i contenuti dei moduli nel **Manuale del partecipante** e le slide in Power Point hanno un approccio generalista, per cui devono essere adattati di volta in volta ai singoli contesti culturali nei quali si inserisce l'attività formativa.

Il **Manuale del formatore** è organizzato in cinque sezioni:

- **Come pianificare la formazione per il supporto psicosociale.** La sezione offre suggerimenti relativi a due diversi percorsi formativi: quello dedicato ai formatori e la formazione di base. Inoltre indica anche gli aspetti da prendere in considerazione nella pianificazione delle attività formative per una data Società Nazionale o per un Comitato.
- **Il processo di apprendimento in un contesto psicosociale.** La sezione esamina i processi di apprendimento negli adulti ed evidenzia i temi relativi all'apprendimento e al supporto all'apprendimento in un contesto psicosociale.
- **Preparare un workshop sul supporto psicosociale.** La sezione offre consigli su come prepararsi in anticipo, come lavorare con un interprete e quali aspetti pratici prendere in considerazione.
- **Condurre il workshop.** La sezione si rivolge ai formatori dando loro utili spunti su come iniziare un workshop nel modo migliore, come gestire diversi strumenti didattici (ad es. presentazioni, discussione con i partecipanti) e come fare un riepilogo dei temi trattati e una valutazione dei risultati una volta terminato il corso.
- **Il Manuale del formatore e le presentazioni in PowerPoint.** Questi strumenti didattici, realizzati per ogni corso, forniscono ai formatori gli obiettivi di apprendimento, suggerimenti su temi di discussione e sulle attività da

svolgere, nonché slide e una guida per il relatore contenente gli argomenti oggetto di discussione.

Le dispense, di cui è pianificato l'uso nelle diverse sessioni dei corsi, si trovano alla fine di ogni modulo.

- **Materiale didattico.** La dotazione per il corso prevede il **Manuale del partecipante**, il **Manuale del formatore**, le slide, un Power-Point master, **Psychosocial Interventions. A Handbook**, il DVD del PS Centre, "Rebuilding Hope", da usare per introdurre il tema della formazione. Tutto il materiale didattico è contenuto in un CD ROM. Si prega contattare il PS Centre nel caso in cui si desideri personalizzare il materiale formativo adattandolo ad un determinato contesto.

### Visita il sito web del PS Centre

Il PS Centre lavora in partnership 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. Nel database, a cui si accede dal sito [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial), si possono trovare sia informazioni di base sia ulteriori materiali formativi, studi di casi ed altro ancora. Per dare il tuo contributo al fine di stimolare nuove idee, ti invitiamo ad iscriverti al notiziario trimestrale online, *Coping with crisis*, e a quello mensile.

Se una Società Nazionale non riesce ad individuare un formatore locale, può rivolgersi al PS Centre che fornirà anche consulenza sui programmi dei corsi di formazione.



### International Federation Reference Centre for Psychosocial Support

c/o Danish Red Cross

Blegdamsvej 27

2100 Copenhagen, Denmark

Tel.: +45 3525 9359

e-mail: [psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)

[www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

## Come usare il Manuale del formatore e le presentazioni in PowerPoint

**L**e persone assimilano le informazioni in modo diverso a seconda dei loro stili di apprendimento. Presentazioni visive, esercizi interattivi e brevi sessioni di formazione sono strumenti che contribuiscono a favorire l'apprendimento. Utilizzare ed alternare strumenti didattici diversi ed esaminare i contenuti formativi avvalendosi di molteplici format, aiuta a mantenere vivo l'interesse dei partecipanti e a facilitarne l'apprendimento.

Le note del formatore contenute nei moduli del corso comprendono attività, appunti del relatore e presentazioni corredate da slide in PowerPoint.

Essendo questo materiale parte integrante del **Manuale del partecipante**, i partecipanti dovrebbero già averne preso visione nella preparazione al workshop, ma se per una qualsiasi ragione ciò non fosse stato possibile, l'efficacia del corso non ne sarebbe compromessa.

### **I moduli comprendono:**

- gli obiettivi didattici che rappresentano lo scopo generale del modulo;
- una sezione introduttiva durante la quale il facilitatore getta le basi del workshop creando la giusta atmosfera, presentando il tema e motivando i partecipanti ad essere parte attiva del processo di apprendimento;
- suggerimenti per gli spunti di discussione, le attività e il lavoro di gruppo in linea con gli obiettivi fissati per ogni singolo modulo;
- i moduli terminano con un'attività di riepilogo e di ripetizione degli obiettivi.

Ogni modulo può essere un corso a sé stante oppure costituire, insieme ad altri moduli, un workshop di maggiore durata. L'offerta formativa deve essere personalizzata adattandola al contesto locale con casi di studio, scenari e immagini tratti dalla realtà in cui si svolge il workshop e lo si può fare intervenendo nelle sessioni, nelle attività e nelle presentazioni in PowerPoint. Tutte le attività, i lavori di gruppo e le presentazioni devono essere adattati allo specifico contesto culturale.

### **Attività e discussioni**

Le note del formatore comprendono varie attività per ogni singolo modulo; queste sono state sviluppate per aiutare i partecipanti a comprendere l'importanza che la formazione riveste nelle loro realtà ed anche per fare sì che amplino il proprio orizzonte confrontandosi con gli altri componenti del gruppo. Le attività che il facilitatore non ritiene di volere usare possono essere eliminate.

Le note del formatore offrono anche spunti utili per intavolare una discussione con i partecipanti. Grazie a questo strumento il formatore può coinvolgere i partecipanti incoraggiandoli a prendere parte alla discussione con commenti o racconti tratti dalle proprie esperienze personali. Il fine ultimo è quello di condividere le esperienze promuovendo una riflessione e stimolando la consapevolezza, piuttosto che formulare conclusioni. A seconda delle esigenze e degli interessi del gruppo, è possibile scegliere argomenti di discussione diversi da quelli proposti nel **Manuale del formatore**.

## Come pianificare la formazione nel campo del supporto psicosociale

**D**urante la fase di preparazione di un workshop dedicato al supporto psicosociale è importante considerare:

- il livello di formazione richiesto;
- gli obiettivi da raggiungere;
- il modo in cui conoscenze e competenze saranno messe in pratica sul campo.

### TRAINING OF TRAINERS (ToT)

Si raccomanda di effettuare un workshop dedicato al Training of Trainers (ToT) se in una determinata Società Nazionale la conoscenza del supporto psicosociale è scarsa e se è necessario formare un numero cospicuo di persone.

Il workshop ToT forma i partecipanti nel campo del supporto psicosociale per aiutarli ad acquisire le competenze necessarie affinché possano a loro volta formare altre persone (solitamente volontari) in questo ambito. Il workshop può essere strutturato in diversi modi a seconda delle esigenze delle Società Nazionali, ma solitamente è consigliabile che abbia una durata di almeno 5 giorni e che sia condotto da un Master Trainer. A questo riguardo le Società Nazionali possono fare affidamento sul PS Centre, se necessario, per trovare un Master Trainer idoneo.

È preferibile che i partecipanti abbiano una preparazione nel campo della salute, della salute mentale, dell'assistenza sociale o della preparazione agli eventi critici. Il numero ideale dei partecipanti a un workshop ToT è compreso tra le 12 e le 18 unità. Si consiglia alle Società Nazionali di reclutare i partecipanti tra coloro che hanno la possibilità di formare altre persone nella comunità di appartenenza.

Il ToT deve essere inteso quale punto di partenza; i partecipanti iscritti a un ToT devono essere

incoraggiati ad ampliare la propria formazione partecipando ad altri corsi.

### In un workshop di tipo ToT i partecipanti hanno l'opportunità di:

- familiarizzare con le reazioni, le esigenze e gli interventi psicologici e sociali nel rispetto dei contesti culturali interessati;
- pianificare una serie di interventi che tengano conto delle situazioni locali;
- pianificare una sessione di formazione ed erogarla durante il workshop ToT;
- adattare i materiali al contesto locale nel caso in cui siano necessarie schede supplementari. Il tempo richiesto per la personalizzazione dovrà essere calcolato a parte.

### IL FORMATORE IN SUPPORTO PSICOSOCIALE DOVREBBE POSSEDERE LE SEGUENTI COMPETENZE E CONOSCENZE:

- avere una preparazione in materia di salute mentale o una buona conoscenza dell'assistenza sociale, della psicologia, della psichiatria o dell'igiene mentale;
- avere conoscenza del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- essere consapevole delle condizioni di lavoro sul campo;
- possedere competenze nella formazione/facilitazione ed avere conoscenza delle pratiche dell'educazione degli adulti;
- avere competenze ed esperienza nel prestare assistenza al prossimo.

Il Master Trainer solitamente facilita i primi 3-4 giorni di formazione, mentre i restanti 1-2 giorni sono affidati ai partecipanti. È opportuno tenere presente che bisogna prevedere un paio di giorni per adattare il corso e i relativi materiali al contesto locale.

### FORMAZIONE DI BASE

Si tratta di un percorso formativo volto ad offrire una preparazione di base nel campo del supporto psicosociale. I partecipanti possono provenire da diversi settori, non necessariamente dagli ambiti della salute, della salute mentale o dell'assistenza sociale.

La durata di un corso di base può variare a seconda delle esigenze dei partecipanti e della richiesta di formazione. Il numero massimo di partecipanti consigliato per questo tipo di corso è di 18 unità; la persona incaricata di impartire il corso deve avere completato il workshop ToT.

#### Durante il corso i partecipanti hanno l'opportunità di:

- familiarizzare con le reazioni, le esigenze e gli interventi psicologici e sociali nel rispetto dei contesti culturali interessati;
- pianificare una serie di interventi che tengano conto delle situazioni locali.

### IL CONTESTO FORMATIVO

Affinchè un corso di formazione sia utile è importante che non sia un evento isolato ma parte di un progetto formativo più ampio costituito da diverse iniziative volte a potenziare gli interventi di supporto psicosociale organizzati dalle Società Nazionali interessate e deve essere incluso in una futura pianificazione strategica.

#### Alcune questioni da sollevare con i rappresentanti dell'organizzazione:

- Perché la Società Nazionale o il Comitato vogliono promuovere questo corso di formazione e perché in questo momento? Chi saranno i partecipanti e come impiegheranno le nuove competenze che acquisiranno?
- Quale sarà il seguito di questa formazione? Chi sarà la persona responsabile nella Società Nazionale/Comitato dell'utilizzo nei programmi o nei progetti delle nuove competenze acquisite dal personale o dai volontari?
- Se il corso di formazione è un workshop ToT, i futuri formatori hanno accettato e pianificato di dedicare tempo a formare altre persone? Come saranno organizzati questi corsi? Chi vi parteciperà?
- È possibile pianificare altri corsi o corsi di aggiornamento?

Il percorso formativo deve essere adattato allo specifico contesto geografico e culturale in cui ha luogo. Il formatore deve conoscere a fondo il contenuto del presente manuale, ma deve anche conoscere le specifiche esigenze e i programmi psicosociali della Società/regione in cui la formazione si svolge. È opportuno che il formatore verifichi se nella zona sono stati distribuiti opuscoli, volantini o informazioni relativi al supporto psicosociale e che ne prenda visione.

Per rendere la formazione ancora più adatta al gruppo, i formatori possono fare riferimento alle loro esperienze personali e a quelle dei colleghi e alla rete locale; inoltre, per contribuire allo svolgimento delle attività e delle discussioni, possono portare esempi di buone prassi nei programmi di supporto psicosociale e parlare delle esigenze attuali dei programmi di supporto psicosociale.

## DEFINIRE GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi della formazione devono essere concordati tra il formatore e la Società Nazionale o il Comitato in modo da avere aspettative realistiche. Una volta iniziata la formazione, gli obiettivi ne segnano il percorso indicando le conoscenze e le competenze che i partecipanti acquisiranno al termine della formazione.

### Il formatore deve formulare obiettivi

#### S.M.A.R.T.:

- **Specifici e chiari:** non devono esserci dubbi sul loro significato.
- **Misurabili:** i risultati devono potere essere valutati, per esempio ricorrendo ad un test alla fine del corso affinché i partecipanti dimostrino il livello di conoscenza raggiunto.
- **Raggiungibili:** individuare gli obiettivi che i partecipanti, alla luce della loro preparazione ed esperienza, sono in grado di conseguire.
- **Realistici:** devono essere pertinenti ai materiali a disposizione.
- **Temporizzabili e possibili:** il calendario, i materiali e le strutture a disposizione devono essere organizzati in modo tale che i partecipanti siano messi nelle condizioni di conseguire gli obiettivi fissati.

## OBBIETTIVO FORMATIVO

### Obiettivo ideale

Alla fine della sessione 1 i partecipanti devono essere in grado di individuare e di spiegare i principi che regolano il supporto psicosociale.

### Obiettivo minimo

Alla fine della sessione i partecipanti avranno letto il capitolo sul supporto psicosociale.

## Completare la formazione e il follow-up

Negli attestati di partecipazione consegnati ai partecipanti alla fine del corso di formazione sono indicati i moduli trattati durante il corso e la durata dello stesso. L'attestato dichiara inoltre il tipo di formazione, se di base, ToT o più specialistica.

È opportuno parlare dei corsi di aggiornamento, della supervisione, ed altro ancora quando si eroga un primo ToT. Di solito la **First Aid Guidance** contiene indicazioni sulla politica di follow-up e sul controllo di qualità. Se possibile il formatore deve seguire gli stessi principi quando eroga il corso sul supporto psicosociale. Per gli attestati di formazione psicosociale è possibile usare, se lo si desidera, il formato di quelli previsti per il **First Aid Guidance**. Contattare il PS Centre per eventuali chiarimenti.

## Il processo di apprendimento in un contesto psicosociale

**U**n workshop formativo è un'opportunità unica per condividere conoscenze e competenze ma non è scontato che abbia successo. La formazione su questioni psicosociali pone ulteriori difficoltà in quanto i partecipanti possono tornare con la mente ad esperienze personali dolorose o traumatiche. In questa sezione si propongono strategie formative per gli adulti che si sono dimostrate efficaci e si illustra il processo formativo e di apprendimento relativo a questioni psicosociali.

### L'APPRENDIMENTO NEGLI ADULTI

Quando agli adulti viene chiesto di assimilare nuove informazioni, non lo fanno automaticamente e le filtrano attraverso la loro realtà. Imparare significa comprendere nuove informazioni associandole alle esperienze presenti e passate e adattandole alla propria vita o al proprio lavoro.

Spesso gli adulti apprendono più efficacemente se:

- il processo di apprendimento inizia dalla realtà che conoscono e si basa sulle loro esperienze;
- il processo di apprendimento consegue gli obiettivi prefissati;
- i metodi usati per favorire l'apprendimento sono vari;
- quanto si apprende è importante per la loro vita quotidiana o se è significativo per il loro futuro;
- i risultati del processo di apprendimento possono essere tradotti immediatamente nella loro realtà operativa.

### DIVERSI MODI DI APPRENDERE

I metodi di apprendimento sono fondamentalmente tre: visuale, uditivo e cinestetico. La maggior parte delle persone tende a preferire uno solo di questi tre stili, un fatto questo che i formatori devono prendere in considerazione nel momento in cui pianificano una sessione di formazione.

Le persone visive utilizzano principalmente la memoria legata alle immagini e quindi apprendono meglio quando vedono l'informazione: parole e numeri stampati sotto forma di testo, immagini, mappe, grafici o altri supporti visivi. Le persone che prediligono questo stile di apprendimento creano "mentalmente un film" con le informazioni che leggono e spesso prestano particolare attenzione al linguaggio non verbale degli altri (mimica facciale, sguardi, atteggiamento ecc).

Le persone uditive, invece, prestano più attenzione ai suoni e apprendono meglio ascoltando qualcuno che presenta le informazioni per poi discutere l'argomento e porre domande. Queste persone riescono a ricordare in maniera accurata i dettagli delle informazioni che hanno ascoltato durante una conversazione o una lezione. Sono in grado di avere conversazioni interessanti articolando con chiarezza le loro idee.

Le persone cinestetiche imparano meglio se svolgono un'attività fisica, prediligono un apprendimento pratico, sono i sostenitori del 'fare', si concentrano meglio e imparano più facilmente in presenza di sensazioni fisiche come, ad esempio, sentire e muovere il proprio corpo, ecc. Si tratta di individui che comprendono facendo: creare modelli fisici o partecipare a giochi di ruolo sono strumenti eccellenti per assimilare le informazioni.

Un workshop di formazione deve sempre avere al centro lo studente, il che significa che i partecipanti svolgono un ruolo attivo, riflettono sulle questioni presentate e ne discutono tra loro. Il formatore funge più da facilitatore dell'apprendimento che da insegnante: modera le discussioni e contribuisce esprimendo idee e punti di vista. Il formatore può anche suggerire ai partecipanti di prendere appunti in determinati momenti del corso poiché questo può essere un modo efficace per strutturare pensieri e sentimenti quando si lavora su un tipo di apprendimento basato sull'esperienza.

Collegare gli argomenti della formazione alla vita e alle situazioni lavorative dei partecipanti è essenziale quando la formazione riguarda il supporto psicosociale. In questo caso il processo di apprendimento si trasforma da pura acquisizione di conoscenza all'assimilazione di nuove competenze, rendendo l'esperienza formativa meno accademica e più interessante per tutti e mettendo al tempo stesso alla prova le capacità che ha il formatore di relazionarsi con le persone.

### **SUPPORTO AI PARTECIPANTI**

Il facilitatore deve "passare dalle parole ai fatti": deve dimostrare di possedere buone capacità di ascolto, di sapere rassicurare i partecipanti ed attivare i meccanismi di supporto emotivo all'interno del gruppo, soprattutto quando si ha a che fare con questioni delicate, il che accade frequentemente quando si tratta del supporto psicosociale.

### **È responsabilità del formatore garantire che:**

- la riservatezza sia mantenuta. I partecipanti devono sapere che ciò che viene detto in classe rimane in classe ed è essenziale che ci sia consenso sulle regole di base. In questo modo i partecipanti possono dichiarare ciò che per loro è importante quando, durante il corso, parlano di questioni delicate o di esperienze personali;
- i partecipanti siano incoraggiati a esprimere le loro opinioni e le loro preoccupazioni e a discutere i diversi punti di vista. Il formatore deve ribadire che ognuno ha il diritto di intervenire, ma che nessuno è obbligato a farlo. Alcuni partecipanti potrebbero non volere parlare di alcune questioni delicate, ma ciò non significa che non ascoltino o non apprendano. Si possono manifestare differenze di genere, ad esempio per le donne spesso è più facile che per gli uomini parlare di argomenti delicati;
- i partecipanti che mostrano un disagio siano rassicurati. Si devono dare loro incoraggiamento, supporto o consigli, ove opportuno;
- ogni componente del gruppo si senta apprezzato. Chi partecipa alle discussioni di gruppo potrà sentirsi parte integrante del processo, una sensazione che sarà ulteriormente rafforzata da un apprezzamento da parte del formatore per il contributo fornito.

Quando si parla di sentimenti e di reazioni individuali non esiste giusto o sbagliato. È importante il modo in cui le persone parlano tra loro e rispondono alle interazioni con gli altri. I partecipanti devono essere guidati dal formatore durante le attività in modo da evitare malintesi o, se si dovessero verificare, aiutarli a chiarirli. Una maniera per farlo è chiedere al gruppo se altri vivono le stesse storie, hanno le stesse reazioni o provano gli stessi sentimenti.

### **COME GESTIRE FORTI REAZIONI EMOTIVE**

Gli esempi e i casi di studio che saranno discussi nelle diverse sessioni formative potrebbero fare tornare alla mente esperienze pregresse nei partecipanti. Durante le attività e le discussioni spesso ai partecipanti sarà chiesto di fare riferimento alle proprie esperienze e ciò potrebbe evocare ricordi dolorosi o provocare reazioni. Il formatore non deve entrare nel dettaglio di queste esperienze personali, bensì lasciare che siano i partecipanti a decidere quanto sono disposti a raccontare, limitandosi a sottolineare che tutte le storie, i pensieri e i sentimenti trovano una risoluzione.

Associazioni improvvise di idee con esperienze difficili che non sono state pienamente metabolizzate possono provocare forti reazioni, ad esempio possono indurre tristezza, frustrazione e talvolta anche lacrime e rabbia. Questo può intimorire all'inizio, ma offre la possibilità di dimostrare fattivamente che tipo di risposta dare a sentimenti difficili. Spetta al formatore decidere se sia appropriato affrontare questioni delicate al cospetto di tutto il gruppo o se non sia meglio, come a volte accade, farlo individualmente.

Se si decide di proseguire davanti al gruppo e se il tempo lo consente, il formatore deve dare la possibilità ai partecipanti di esprimersi e li deve ascoltare con attenzione. Le domande giuste da fare potrebbero essere: "Cos'è stato in particolare in questa storia che...? Cosa hai fatto quando...? Come ti ha colpito quando/il fatto che...?" Un altro modo efficace di rispondere e che può essere di grande aiuto è riconoscere le reazioni, normalizzandole: "grazie per aver condiviso i tuoi ricordi/emozioni così difficili. Sono certo che tutti comprendano quanto sia stato difficile per te. Per la maggior parte delle persone sarebbe estremamente doloroso affrontare una situazione del genere."

Se rimane poco tempo si può suggerire all'interessato di parlarne con un altro partecipante oppure il formatore stesso può proporre di incontrarlo durante la pausa e riprendere il discorso. Se necessario, al partecipante può essere data facoltà di lasciare la stanza, ma in questo caso è opportuno che qualcuno lo accompagni. Il formatore deve affrontare subito la questione non appena si verifica. Se l'interessato esce dalla stanza è necessario aspettare che ritorni. La situazione deve essere resa il più possibile confortevole e bisogna sottolineare che queste cose a volte possono essere difficili. Il formatore deve chiedere se qualcuno tra i partecipanti desidera parlare delle emozioni che l'evento gli ha causato. È auspicabile che quando accade una cosa del genere la si gestisca in maniera positiva perché ciò farebbe capire ai partecipanti che è normale commuoversi e sentirsi emotivamente coinvolti e che la cosa può essere gestita in modo sicuro all'interno del gruppo.

## Preparare un workshop sul supporto psicosociale

**U**n workshop di formazione deve essere pianificato con largo anticipo; spesso ci possono volere fino a due mesi e talvolta anche di più se è necessario tradurre il materiale. Nel pianificare un corso ci sono molti elementi pratici di cui occuparsi; alcuni degli aspetti chiave sono descritti di seguito.

### INFORMAZIONI SUI PARTECIPANTI

Il formatore deve reperire il maggior numero di informazioni possibili sui singoli partecipanti prima di iniziare il workshop. Si può inviare loro un questionario per ottenere le seguenti informazioni:

- età e sesso;
- competenza linguistica;
- istruzione;
- esperienza di lavoro nell'ambito del supporto psicosociale o in contesti affini;
- esperienza con il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- corsi di formazione a cui hanno partecipato in precedenza (per i futuri formatori);
- esperienza di lavoro con i volontari (per i futuri formatori);
- temi che i partecipanti vorrebbero fossero trattati durante il workshop. Inoltre si può chiedere ai partecipanti di preparare un caso di studio (basato su una storia vera) o di scrivere un racconto personale che illustri le aree più impegnative che affrontano quotidianamente sul lavoro. Questo fa sì che la formazione sia focalizzata su questioni locali;
- aspettative rispetto al workshop.

Oltre al questionario si possono divulgare le informazioni generali sul workshop indicandone lo scopo ed altri dati. Questo rappresenta anche un'opportunità per spiegare che le attività formative nel campo del supporto psicosociale affrontano questioni delicate che possono generare forti emozioni.

È molto importante che i questionari siano dati al formatore prima dell'inizio del workshop perché possa avere più tempo per prepararsi. Se necessario l'agenda e i materiali del corso dovranno essere modificati per soddisfare le aspettative dei partecipanti. È consigliabile che il formatore esorti i partecipanti a prepararsi al workshop leggendo i moduli previsti per la formazione.

### ORGANIZZARE IL WORKSHOP

L'Allegato 3 contiene una proposta di agenda per un workshop; spiega anche come organizzare un workshop formativo sul supporto psicosociale di base utilizzando i moduli 1-7. Lo schema di agenda proposto nell'Allegato 3 costituisce solo un esempio volto a facilitare una più razionale organizzazione dei tempi e dei metodi formativi. Ogni formatore deve pianificare l'agenda alla luce delle esigenze e dei contesti in cui opera.

### Attrezzature

La Società Nazionale o il Comitato potrebbero non avere un budget sufficiente per l'acquisto del materiale di supporto o non avere tutta l'attrezzatura necessaria. In alcuni casi potrebbe essere il formatore a dovere fornire i materiali.

È bene ricordarsi di stampare le schede, il materiale relativo al caso di studio o altri documenti pertinenti che devono essere distribuiti ai partecipanti durante il workshop.

**L'attrezzatura di solito è costituita da:**

- computer portatile e proiettore o schermo per proiettare i PowerPoint o altre presentazioni;
- TV e video o DVD che introducono i temi centrali del workshop;
- lavagne a fogli, penne, post-it per i lavori di gruppo.

**Orario**

La durata della giornata formativa deve conformarsi ai normali orari di lavoro in vigore nel luogo che ospita il workshop. E' essenziale sviluppare un'agenda flessibile che consenta di gestire eventuali imprevisti quali, ad esempio, ritardi dovuti a un proiettore che non funziona oppure ad una discussione fuori programma e troppo interessante per essere interrotta. Si è più efficaci e si ottiene un risultato migliore programmando un certo numero di sessioni di studio brevi, piuttosto che un'unica lunga sessione di lavoro.

L'agenda deve includere anche una parte dedicata alla comunicazione personale e al divertimento e il momento migliore della giornata deve essere dedicato a svolgere il lavoro ritenuto più importante.

**Pause e ristoro**

Per programmare le pause pranzo e i coffee-break il formatore deve informarsi su come è organizzata la somministrazione. Deve chiedere la cortesia che nell'aula in cui si svolge il corso vi siano acqua e bevande.

**Allestimento dell'aula**

Il formatore deve decidere sul tipo di allestimento che preferisce, se una situazione classica ad aula scolastica, un allestimento a ferro di cavallo, una disposizione in gruppi o altre opzioni ancora. Qualunque sia la disposizione scelta, è essenziale che tutti i partecipanti possano vedere comodamente sia il formatore sia i sussidi didattici, schermo, lavagna o lavagna a fogli. Sedersi formando un cerchio può essere molto efficace quando si discute di argomenti delicati e difficili poiché è una situazione che mette tutti sullo stesso piano riducendo eventuali asimmetrie di ruoli che possono esistere in un contesto formativo.

Altra decisione da prendere è quella relativa ai banchi, se darne l'utilizzo per ogni sessione e questo perché facilitano la presa di appunti e la condivisione del materiale scritto, oppure optare per non usarli in modo che i partecipanti possano essere stimolati ad assumere un atteggiamento più partecipativo, trovandosi più facilmente coinvolti nei giochi di ruolo e nelle dinamiche dell'aula.

## Condurre il workshop

**Q**uesta sezione esamina le varie fasi di un workshop e offre consigli pratici su come facilitare ognuna di esse in modo produttivo. Si tratta di raccomandazioni che si applicano alla maggior parte dei programmi formativi, ma naturalmente ce ne sono alcune specifiche per l'attività di formazione sul supporto psicosociale.

### INTRODUZIONE

È fondamentale che il primo giorno inizi con il migliore degli auspici, assicurando così il successo del workshop. È importante iniziare con il piede giusto.

I partecipanti devono familiarizzare con l'ambiente circostante e avere il tempo di conoscersi tra loro e conoscere il formatore. Se l'ambiente è percepito come sicuro, i partecipanti potranno instaurare rapporti di lavoro basati sulla fiducia e si sentiranno più a proprio agio nel condividere informazioni delicate durante il corso.

Il formatore deve dare personalmente il benvenuto ai partecipanti al momento della registrazione e quando si presentano: è importante che le targhette con il nome siano disponibili per tutti i partecipanti. Se le usanze locali lo consentono, il formatore deve rivolgersi ai partecipanti con il loro nome di battesimo.

I partecipanti devono lavorare insieme sulle regole fondamentali alle quali il gruppo deve aderire e sulle aspettative che il formatore ha nei loro confronti. Ad esempio il formatore deve:

- informare i partecipanti che sono invitati a condividere le loro esperienze e competenze e che questo è considerato un contributo prezioso;

- incoraggiare i partecipanti a fare domande ogni qualvolta si sentono confusi o non capiscono qualcosa;
- sottolineare l'importanza dei loro feedback per tutti i componenti del gruppo;
- sottolineare la riservatezza: questo tipo di workshop si basa sulla fiducia perché i partecipanti parleranno delle proprie esperienze e potrebbero esporsi emotivamente. È importante stabilire che quanto viene detto all'interno del gruppo rimane nel gruppo ed è confidenziale. Tutti coloro che sono pronti ad accettare questa regola inviolabile devono dichiararlo alzando la mano. Nel caso in cui qualcuno non fosse d'accordo, quella persona non potrà partecipare al workshop (ovviamente dovrà spiegare perché non è d'accordo!);
- chiedere ai partecipanti di spegnere il telefono e se ciò non fosse possibile, di metterlo almeno in modalità silenziosa per rispetto nei confronti degli altri. Sarebbe molto frustrante per un partecipante essere interrotto dallo squillo di un telefono nel bel mezzo del suo racconto; potrebbe anche decidere di non continuare a parlare e rimanere in silenzio;
- sottolineare l'importanza della puntualità: il workshop inizierà e finirà in orario se tutti saranno puntuali nel rientro dalle pause e dal pranzo;
- fornire ai partecipanti un orario (flessibile) per tutto il programma in modo che sappiano esattamente come si svolgeranno le sessioni, indicando pause e tempi. Uscire dall'aula mentre un altro partecipante parla al gruppo della sua esperienza potrebbe essere considerata una mancanza di rispetto. È consigliabile concordare con il gruppo i modi più opportuni perché i partecipanti possano uscire dall'aula, anche solo per piccole pause, senza arrecare disturbo agli altri.

Il formatore deve dare l'esempio aprendo il workshop parlando di sé, raccontando la sua storia e spiegando perché ritiene che il tema scelto sia importante. A questo proposito potrebbe essere un forte stimolo motivazionale per i partecipanti se il formatore raccontasse loro qual è stato l'evento che gli ha fatto comprendere l'importanza del supporto psicosociale. A questa fase può seguire immediatamente quella destinata a rompere il ghiaccio tramite attività mirate.

Un modo alquanto informale per mettere i partecipanti a proprio agio permettendo loro di conoscersi, è facilitare un'attività per rompere il ghiaccio, un cosiddetto 'icebreaker' di cui un elenco di possibili attività è fornito a pagina 26.

Il formatore può suggerire di dare un nome al gruppo (o a i gruppi) e in questo modo contribuire a definirne l'identità. La scelta del nome può essere condivisa con tutti i partecipanti.

Imparare a conoscere il supporto psicosociale significa capire i processi psicologici e sapersi relazionare con sentimenti, esperienze e ricordi personali. Una possibile conseguenza è che qualcuno nel gruppo si possa sentire emotivamente coinvolto, cosa comprensibile ed accettabile.

Le linee generali del programma devono essere presentate con cura e il formatore deve dedicare tempo a parlare con i partecipanti per capirne le aspettative e, laddove opportuno, concordare gli eventuali cambiamenti da apportare.

## ATTIVITÀ DEL WORKSHOP

### Presentazioni

Un corso di formazione include diversi tipi di presentazioni. È fondamentale in questa fase

catturare l'attenzione dei partecipanti e mantenerla viva. Ecco alcuni consigli per il formatore:

**Inizio del workshop:** cattura l'attenzione dei partecipanti facendo riferimento ad un grande evento avvenuto di recente nella loro comunità, raccontando una breve storia o anche iniziando con una battuta.

**Argomento:** vai al dunque in modo da trattare il tema in maniera esaustiva nel tempo che hai a disposizione.

**Impostazione:** seleziona due o tre concetti chiave che spieghino il tema centrale e sviluppa ogni punto utilizzando il materiale integrativo.

**Materiale integrativo:** prepara informazioni interessanti che puoi trarre da libri e giornali o dalla tua stessa esperienza personale per presentare esempi, statistiche e dati capaci di sostenere le tue argomentazioni. Consulta il sito del PS Centre se desideri accedere ad ulteriori risorse.

**Sintesi:** Presenta una conclusione che porti a completamento la presentazione e ribadisca il tema centrale.

### Lavoro di gruppo

Il lavoro di gruppo consente ai partecipanti di scambiarsi idee, esperienze e punti di vista e favorisce una comprensione migliore dei compiti e del tema trattato. Lo stesso vale per le discussioni di gruppo che seguono lo svolgimento delle attività di gruppo in quanto offrono ai partecipanti la possibilità di riflettere sul modo in cui si è svolta l'attività e sul contributo che hanno dato al completamento della stessa. In teoria sarebbe preferibile che le aule fossero allestite in modo tale che non sia possibile per i facilitatori ascoltare o osservare i gruppi mentre lavorano.

Chiedi ad ogni gruppo di nominare un 'cronometrista' incaricato di tenere sotto controllo il tempo a disposizione e uno 'stenografo' che prenda appunti quando impartisci le istruzioni per svolgere un determinato compito.

## Gioco di ruolo

Il gioco di ruolo o role play offre la possibilità ai partecipanti di collaborare, di essere parti attive del corso, di affrontare differenti situazioni e di misurarsi con nuove modalità di comportamento. Alcuni partecipanti preferiscono prendere parte ai giochi di ruolo piuttosto che partecipare ai lavori di gruppo o alle discussioni con il gruppo al completo. L'utilizzo dei giochi di ruolo conferisce maggiore varietà alla formazione e favorisce l'uso di diversi stili di apprendimento.

Quando il formatore prepara un gioco di ruolo deve fornire informazioni particolareggiate riguardo ad ogni ruolo e, se possibile, usare le schede. Se chiede ai partecipanti di lavorare in gruppo deve incaricare, ove possibile, uno dei partecipanti di prendere il tempo, ad un altro deve affidare il compito di prendere appunti, ad un terzo deve chiedere di fungere da osservatore. Se il gruppo è costituito da un numero dispari di persone per cui il lavoro a coppie è impossibile, allora è necessario assegnare un ruolo specifico ad ogni partecipante.

## Diario di bordo

Il diario di bordo è uno strumento utile dove i partecipanti possono annotare osservazioni, pensieri, domande e riflessioni sorte a seguito della discussione su un determinato tema; mettere nero su bianco consente di comprendere meglio il proprio punto di vista. Il diario può essere usato anche per annotare idee da sviluppare per azioni future. Se il gruppo usa un diario di bordo, il formatore può chiedere ai singoli componenti, ad esempio, di prendere nota dei pensieri e delle reazioni che una presentazione ha generato prima di parlarne con un altro partecipante o con il gruppo. In questo caso tutti avrebbero il tempo di prepararsi prima di parlare.

## Sessioni di lavoro collettivo

Oltre alle presentazioni e alle attività di gruppo, il workshop deve prevedere discussioni con il gruppo al completo e sessioni di domande e risposte. Durante le sessioni di lavoro collettivo il gruppo ha l'opportunità di scambiarsi informa-

zioni ed opinioni; i partecipanti devono essere incoraggiati a farsi parte attiva della discussione ponendo domande, esprimendo commenti e opinioni affinché nessuno si senta escluso.

## DOMANDE E RISPOSTE (Q&A)

Il processo formativo richiede di verificare la comprensione dei contenuti del corso da parte dei partecipanti attraverso domande poste in diversi modi. Chiedere ai partecipanti quali siano le loro esperienze a proposito di un determinato argomento è un modo per incoraggiarne la partecipazione attiva e l'apprendimento, invitandoli anche a sentirsi liberi di porre domande. È un modo per aiutarli ad approfondire temi e questioni che ritengono importanti. Il formatore deve avere un'ottima conoscenza del materiale e deve essere pronto a rispondere a ogni domanda al riguardo. Di seguito si forniscono alcuni consigli per condurre sessioni efficaci di Q&A:

### Come strutturare le domande

Il formatore deve programmare con anticipo i momenti che dedicherà alle domande; deve formulare domande in grado sia di testare la comprensione degli argomenti da parte dei partecipanti sia la loro motivazione. Ogni domanda deve riguardare un unico argomento che deve essere chiaramente definito. È opportuno rivolgere la domanda a tutti i partecipanti ed esortare a rispondere colui che è disposto a farlo. Il formatore, quando pone le domande, non si deve affrettare nel formularle e deve evitare di dare immediatamente una risposta alle sue stesse domande.

### Gestire le risposte dei partecipanti

Il formatore deve ascoltare con attenzione ciò che viene detto, concentrandosi sul partecipante che sta parlando con il quale deve mantenere un contatto visivo. Deve comunicare che ha la sua attenzione attraverso messaggi non verbali quali una postura aperta, gesti di incoraggiamento e cenni col capo. Non lo deve interrompere mentre parla, ma restare vigile per captare eventuali segnali che manifestino l'intenzione di rispondere da parte di un altro partecipante.

È importante accogliere le risposte comunicando un senso di incoraggiamento. Nel caso di risposte incomplete è opportuno evidenziare ciò che nella risposta è giusto ed accettabile, mentre per quelle errate bisogna ricordarsi di essere diplomatici. L'autostima dei partecipanti è un fattore molto importante e genera un feedback preciso ed immediato. Si consiglia, ad esempio, di chiedere l'opinione degli altri partecipanti "Siete d'accordo su questo? Provate le stesse sensazioni?".

### Come rispondere alle domande dei partecipanti

Il formatore deve rispondere a molte domande durante un corso ed è importante che a tutte presti la stessa attenzione affinché nessuno si senta ignorato o sciocco. Tutto ciò è ancora più importante nel caso di un corso dedicato al supporto psicosociale. Non ci si deve dispiacere se la domanda è difficile. Le domande non sono mai personali, il fine è quello di capire cosa voglia sapere realmente la persona che ha formulato la domanda. Si tratta forse di una domanda che ne nasconde un'altra? Il formatore deve confermare o chiarire la domanda se necessario; deve rivolgere le domande ai partecipanti ove opportuno, qualcuno di loro potrebbe avere una buona risposta. Il formatore deve prendersi il tempo necessario per formulare una risposta e quando lo fa deve cercare di includere tutti.

Se sorgono quesiti o domande che meriterebbero un giusto approfondimento, ma che per difficoltà organizzative non possono essere affrontati nel momento in cui sono posti, è opportuno posizionare una lavagna a fogli sul muro dove 'parcheggiare' i punti di discussione che dovranno essere affrontati non appena possibile.

### RIEPILOGO

Uno degli obiettivi di un buon programma

## IL 'PERCHÉ' DELLE POSSIBILI RISPOSTE DEI PARTECIPANTI

### Nessuna risposta

- La domanda era troppo complessa?
- L'ambiente è sicuro?
- I partecipanti sono attenti?
- I partecipanti sono stanchi e non riescono a concentrarsi?

### Risposta non pertinente

- La risposta è stata dettata da un bisogno personale di attirare l'attenzione?
- La risposta è stata data per salvaguardare la propria reputazione perché il partecipante non sapeva cosa rispondere?

### Ipotesi

- Non c'era abbastanza tempo per riflettere?
- Si avvertiva la pressione di dire comunque qualcosa?
- La domanda creava confusione?

### Risposta errata

- La domanda è stata fraintesa?
- Era troppo complessa?
- Era formulata in modo da creare confusione?
- Nello stesso momento sono state poste più domande?
- Al partecipante sono state date informazioni inesatte?

formativo è quello di mettere i partecipanti in grado di applicare nel loro ambiente di lavoro le conoscenze e le competenze acquisite. Sovraccaricare i componenti del gruppo con un eccesso di informazioni tanto da saturarli, non promuove in loro l'entusiasmo necessario per affrontare il lavoro. I partecipanti devono sentire che hanno completato l'esperienza. A tale scopo la sessione finale di riepilogo, revisione e valutazione è molto importante e non deve essere condotta frettolosamente.

Il formatore deve dedicare il tempo necessario per fare un riepilogo del programma svolto insieme ai partecipanti e chiedere loro di rivedere eventualmente alcune parti dello stesso. In questo modo è possibile fare una verifica di quanto si è appreso ed essere certi che tutti i temi siano stati trattati adeguatamente. Il formatore deve fare sì che nessuno dei partecipanti monopolizzi il tempo dedicato alla discussione poiché è importante che ognuno vi partecipi.

Per consentire ai partecipanti di restare in contatto anche dopo il corso, è opportuno predisporre un elenco con i nomi e i contatti. Se tutti si sono dichiarati disponibili a consentire la distribuzione di un elenco completo dei loro dati, tale documento sarà consegnato ai partecipanti prima della fine del corso.

## VALUTAZIONE

La valutazione del programma del corso offre al formatore un feedback concreto grazie al quale capire se si era prefissato obiettivi realistici e aspettative realizzabili. Il feedback contribuisce alla qualità della formazione nel tempo ed è uno strumento per lo sviluppo professionale del formatore.

L'Allegato 5 contiene un esempio di un questionario di valutazione da usare per ottenere un giudizio generale sul corso da parte dei partecipanti. Oltre al questionario è anche consigliabile organizzare una sessione di valutazione con il gruppo per avere un feedback più immediato su come è andato il corso.

**Domande che possono essere poste ai partecipanti in una discussione di gruppo:**

- In che misura è aumentata la tua conoscenza del supporto psicosociale?
- In che misura il workshop ha soddisfatto le tue aspettative?
- In che misura sono stati raggiunti gli obiettivi del workshop?
- Quanto sono stati accessibili i materiali del corso? Cosa è stato particolarmente utile? Quali sono state le difficoltà?
- Cosa ti è piaciuto durante il corso?
- Quali suggerimenti puoi dare per migliorare il corso?
- Indica quali sono le tre cose più importanti che hai imparato.
- Indica l'esperienza più significativa che hai avuto durante il corso.

Se il formatore instaura un buon rapporto con i partecipanti, gli sarà più facile sollecitarli ed incoraggiarli ad esprimere commenti e critiche costruttive.

Se il formatore desidera usare sia i questionari, sia i feedback durante la discussione con il gruppo al completo, è opportuno che distribuisca per primo il questionario onde evitare che le risposte dei partecipanti siano influenzate da quanto discusso con il gruppo.

## I SALUTI

Dopo aver trascorso molto tempo insieme, specialmente se si è trattato di un corso di cinque giorni, è probabile che tra i partecipanti si siano instaurati legami di amicizia, avendo loro condiviso storie personali e rivelato le proprie vulnerabilità. È opportuno dare loro il tempo necessario per salutarsi come si fa tra amici.

## Esercizi rompighiaccio, gli 'icebreaker'

### Tratti distintivi

Organizza il gruppo in coppie e dai ai partecipanti qualche minuto per conoscersi e per scoprire qualcosa della loro vita e dei loro interessi. Riunisci tutto il gruppo e chiedi ad ogni partecipante di presentare il proprio compagno indicando almeno due particolarità che lo caratterizzano.

### Io preferisco ...

Dividi il gruppo in coppie e chiedi ai partecipanti di dirsi qual è il loro cibo preferito o quale animale li rappresenta meglio e perché. Queste informazioni sono poi condivise nella discussione con il gruppo al completo, quando ogni partecipante presenta il proprio compagno al gruppo.

### Il tiro della palla

Chiedi ai partecipanti di disporsi in cerchio e di lanciarsi a turno una palla dicendo il proprio nome quando la prendono. Dopo qualche minuto chiedi ad ognuno di dire il nome della persona da cui hanno ricevuto la palla nel momento in cui la prendono. È possibile utilizzare questa attività anche in altri momenti durante il corso sostituendo i nomi delle persone con un veloce scambio di informazioni. Ad esempio il formatore può chiedere ai partecipanti "quali sono i principi guida di un programma di supporto psicosociale di successo?" o "quali sono i sette principi del Movimento?" Tutti i partecipanti si lanciano la palla e ogniqualevolta uno di loro la prende deve rispondere alla domanda del formatore.

### Targhette portanome

Prepara le targhette con i nomi di ogni partecipante e mettile in una scatola; chiedi ai partecipanti di prendere una targhetta dalla scatola, di individuare la persona a cui appartiene e di presentarsi. Questo esercizio è particolarmente utile per gruppi superiori alle 20 unità.

### Vero o falso

Chiedi ai partecipanti di parlare di sé scrivendo quattro frasi di cui una deve essere falsa e di leggerle ad alta voce a turno. Gli altri componenti del gruppo devono prendere nota della frase che ritengono sia falsa. Quando il gruppo ha completato l'attività il partecipante che ha iniziato per primo leggerà nuovamente le sue frasi dichiarando quale delle quattro è falsa. Agli altri componenti del gruppo spetta il compito di confrontare le loro risposte con quelle del collega.

### La bacchetta magica

Chiedi ai partecipanti cosa farebbero se trovasse una bacchetta magica che permettesse loro di cambiare tre cose, ad esempio se stessi, il lavoro, la casa o un progetto importante. Questa attività permette ad ognuno di conoscere i desideri e le insoddisfazioni degli altri.

Per altri 'icebreaker' si prega consultare Reproline - Reproductive Health Online, organismo associato alla John Hopkins University: <http://www.reproline.jhu.edu/index.htm>

## Note

# MODULO 1



# EVENTI CRITICI E SUPPORTO PSICOSOCIALE

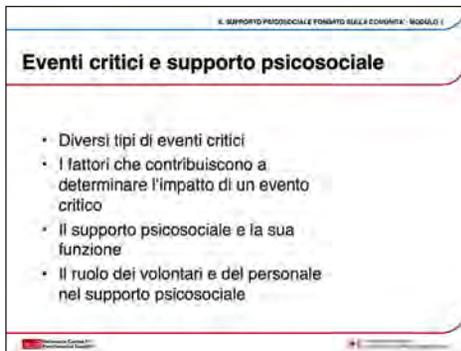
## OBIETTIVI FORMATIVI

I partecipanti devono essere in grado di:

- comprendere cosa è un evento critico;
- comprendere cosa è il supporto psicosociale;
- esaminare i supporti psicosociali alla luce delle Linee Guida IASC;
- descrivere il lavoro dei volontari e del personale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

## INTRODUZIONE

Il modulo offre una definizione degli eventi critici e del concetto di supporto psicosociale secondo quanto indicato nelle Linee Guida IASC per descrivere i diversi livelli di bisogno. Si parla anche del ruolo dei volontari e del personale in ambito psicosociale.



## Caso di studio

### Aiutare i sopravvissuti di un incidente aereo verificatosi in Perù

Il 23 agosto 2005 un aereo precipitò a causa delle avverse condizioni metereologiche nei pressi dell'aeroporto di Pucallpa e prese fuoco nel tentativo di compiere un atterraggio di emergenza. La Croce Rossa Peruviana intervenne inviando sul posto 12 volontari che, come disse la coordinatrice Manuela Seijas Pérez, lavorarono fianco a fianco con i vigili del fuoco, la polizia nazionale e gli operatori del servizio sanitario nelle operazioni di ricerca e soccorso assistendo i 52 sopravvissuti, molti dei quali versavano in gravi condizioni con ustioni su gran parte del corpo o fratture multiple.

Presenta la sessione e richiama l'attenzione sugli obiettivi del percorso formativo, ovvero apprendere:

- cosa definisce un evento critico;
- cos'è il supporto psicosociale;
- come rispondere ai diversi livelli di bisogno secondo quanto stabilito dalle Linee Guida IASC;
- il ruolo del personale e dei volontari in campo psicosociale.

### ATTIVITÀ 1.1

Discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Apprendere cosa si intende per evento critico e quali sono le reazioni che normalmente provoca.

#### Materiale didattico

Caso di studio (il caso di studio del Perù) o materiali contenuti in un DVD che è opportuno adattare al contesto culturale del luogo che ospita la formazione.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti l'obiettivo dell'attività.

#### Domande guida

Fronteggiare una situazione critica nella vita fa parte della nostra condizione di uomini. Quali sono le reazioni che hai notato negli altri o in te stesso di fronte ad un evento critico? Cosa ha reso critico l'evento? Come hanno reagito gli altri o qual è stata la tua reazione? Cosa ti ha colpito in particolare?



Handbook pagg. 18-19

## DIVERSI TIPI DI EVENTI CRITICI

Descrivi brevemente un evento critico esaminandone l'impatto sia sui singoli individui sia sulla comunità.

“Un evento critico è un evento di grande impatto che si colloca al di fuori della normale routine della vita quotidiana e determina gravi rischi per coloro che ne sono coinvolti, causando solitamente sensazioni di impotenza, orrore o terrore”.

Caratteristiche di un evento critico:

- improvviso;
- potente;
- solitamente fuori dall'ordinario;
- fonte di una reazione emotiva significativa nelle persone coinvolte;
- capace di sopraffare i singoli individui o i gruppi, interferendo con quella che normalmente è una buona capacità di adattamento.



Analizza i diversi tipi di eventi critici in cui il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa svolge un lavoro di assistenza psicosociale. La slide presenta una cartina di catastrofi naturali, conflitti armati, crisi sanitarie, pronto soccorso psicologico (PFA).

1. Bam/Pakistan – Terremoto
2. Beslan – Crisi degli ostaggi in una scuola
3. Zimbabwe/Africa del Sud – HIV o AIDS
4. Bulgaria – linea telefonica dedicata per le donne vittime della tratta e attività di counselling
5. Palestina/territori occupati– Bambini coinvolti nei conflitti armati
6. Colombia – Sfollati interni
7. Indonesia/Sri Lanka – Tsunami nell'Oceano Indiano
8. Siria – Rifugiati
9. Libano – Conflitto armato
10. Israele/Austria – Autisti d'ambulanza
11. Danimarca – Linea telefonica di ascolto per giovani soli

Esempio tratto dalla cartina:  
Terremoto in Iran nel 2003

- Vittime: 30.000
- Feriti: 30.000
- Senzatetto: 75.000



Esempio tratto dalla cartina:

Crisi degli ostaggi nella scuola di Beslan nel 2004

- 1.200 tra bambini e adulti presi in ostaggio nella scuola;
- almeno 334 persone, di cui 155 bambini, uccise.

Esempio tratto dalla cartina:

Persone affette da HIV o AIDS nello Zimbabwe

- 20 % o uno su cinque degli adulti in età compresa tra i 15 e i 49 anni è affetto da HIV o AIDS;
- quasi un bambino su quattro ha perso i genitori a causa dell'AIDS.

## ATTIVITÀ 1.2

Discussione a coppie seguita da una sessione di lavoro collettivo.

### Obiettivo

Identificare le caratteristiche degli eventi critici selezionati.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti l'obiettivo dell'attività. Dare ai partecipanti 10 minuti per lavorare in coppia sulle domande.

### Domande guida

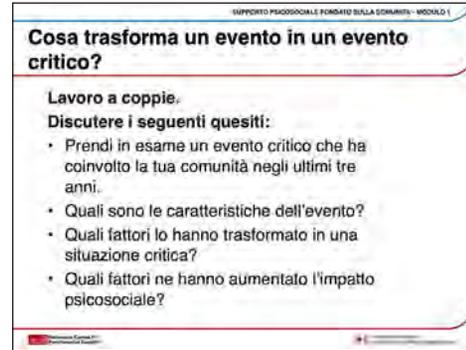
Quali sono le caratteristiche degli eventi presentati?

Quali sono i fattori che li rendono critici?

Proseguì l'attività con il gruppo al completo e chiedi ai partecipanti di suggerire altri tipi di eventi critici.

I fattori che caratterizzano l'impatto di un evento sulle singole persone e su una comunità sono diversi. La natura stessa dell'evento e la resilienza delle persone coinvolte influiscono sull'impatto psicosociale di un evento critico.

Molte persone sono resilienti, ovvero sono in grado di affrontare relativamente bene le avversità: l'interazione di fattori sociali, biologici e psicologici contribuisce a determinare la resilienza in una persona.



Parla dei fattori protettivi e dei fattori di rischio fornendone una spiegazione:

- i fattori protettivi “proteggono” le persone riducendo l'impatto delle avversità e delle difficoltà;
- i fattori di rischio mettono “a rischio” le persone aumentando l'impatto delle avversità e delle difficoltà.

I fattori protettivi e i fattori di rischio che influiscono sull'impatto psicosociale di una crisi sono determinati da:

- **caratteristiche dell'evento:** evento naturale o causato dall'uomo, intenzionalità, margine di evitabilità, effetti dell'impatto, dolore, prevedibilità, durata;
- **ambiente di crisi e post crisi:** condizioni climatiche, ora del giorno, accessibilità all'area colpita, livello di distruzione fisica, numero dei sopravvissuti e delle vittime, numero di bambini tra le vittime;
- **caratteristiche individuali:** genere, disabilità, età, status economico, salute mentale e fisica, precedenti esperienze traumatiche;
- **risorse familiari e della comunità:** natura delle relazioni tra bambini e soccorritori, reti sociali attive, comunità coesa, fede e riti religiosi, opportunità economiche e formative.

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' - MODULO 1

### Cosa aumenta l'impatto psicosociale di una crisi?

**Lavoro in gruppi di tre o quattro persone.**

- Leggere i casi di studio
- Discutere quali fattori hanno contribuito ad aumentare l'impatto psicosociale degli eventi




IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' - MODULO 1

### Fattori che influenzano l'impatto psicosociale di un evento critico

<p><b>3. Caratteristiche individuali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Et� - stadio della vita</li> <li>- Salute mentale</li> <li>- Sistemi di supporto sociale</li> <li>- Disabilit�</li> <li>- Status socio-economico</li> <li>- Religione</li> <li>- Analisi della catastrofe</li> <li>- Precedenti esperienze traumatiche</li> </ul>	<p><b>4. Risorse familiari e comunitarie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima</li> <li>- Ora del giorno</li> <li>- Accessibilit� all'area colpita</li> <li>- Livello di distruzione materiale</li> <li>- Numero di morti</li> <li>- Numero di bambini morti</li> </ul>
---	--




IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' - MODULO 1

### Fattori che influiscono sull'impatto psicosociale degli eventi critici

1. Caratteristiche dell'evento
2. Ambiente di crisi e post-crisi
3. Caratteristiche individuali
4. Risorse familiari e comunitarie






IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' - MODULO 1

### Fattori che influenzano l'impatto psicosociale di un evento critico

<p><b>1. Caratteristiche dell'evento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evento naturale o causato dall'uomo</li> <li>- Intenzionalit�</li> <li>- Margine di evitabilit�</li> <li>- Effetti dell'impatto</li> <li>- Dolore</li> <li>- Grado di prevedibilit�</li> <li>- Durata dell'evento</li> </ul>	<p><b>2. Ambiente di crisi e post-crisi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condizioni climatiche</li> <li>- Ora del giorno</li> <li>- Accessibilit� all'area colpita</li> <li>- Livello di distruzione materiale</li> <li>- Numero delle vittime</li> <li>- Numero dei bambini tra le vittime</li> </ul>
--	--




## ATTIVIT  1.3

Lavoro di gruppo seguito da una sessione di lavoro collettivo.

### Obiettivo

Capire quali sono gli elementi che aumentano l'impatto psicosociale dei disastri.

### Materiale didattico

Schede sui casi scelti quali il terremoto in Pakistan del 2005 e gli attentati di Londra del 7 luglio del 2005. Una lavagna a fogli per ogni gruppo.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti l'obiettivo dell'attivit . Organizzare i partecipanti in piccoli gruppi di tre o quattro persone. Lasciare loro il tempo di leggere i casi proposti e dare 10 minuti per la discussione di gruppo. Ogni gruppo deve scrivere sulla lavagna le risposte alle domande guida e presentarle nella discussione con il gruppo al completo.

### Domande guida

Quali sono i fattori che aumentano l'impatto psicosociale dell'evento?

**Caso di studio****Terremoto in Pakistan del 2005**

- 80.000 vittime
- 100.000 feriti
- 3.5 milioni di senzatetto

Nell'ottobre del 2005 il terribile terremoto che colpì il Pakistan causò la morte di più di 80.000 persone e il ferimento di circa 100.000. Il numero di bambini sia tra le vittime sia tra i feriti fu molto elevato. Nel periodo immediatamente successivo all'evento le condizioni climatiche avverse, l'inaccessibilità dell'area colpita, la mancanza di strutture sanitarie di base, di medicine salvavita, di campi e di altre forme essenziali di soccorso, misero la popolazione coinvolta in una condizione di estrema vulnerabilità.

Nelle ore immediatamente successive al sisma la situazione apparve disperata poiché era estremamente difficile raggiungere le aree colpite, il freddo era mordente e le infrastrutture di base distrutte. Dopo un certo periodo di tempo fu possibile ridurre l'impatto del terremoto sulla popolazione costruendo spazi sicuri per i bambini, offrendo una formazione professionale alle donne e fornendo informazioni su come l'uomo reagisce normalmente a situazioni fuori dall'ordinario.

Cosa ha ridotto l'impatto del terremoto?

- Le persone hanno iniziato ad aiutarsi reciprocamente;
- gli uomini hanno unito le forze per dare il via alla ricostruzione;
- una volta arrivati i soccorsi è stato possibile riprendere le attività scolastiche nelle strutture temporanee adibite a tale scopo: andare a scuola è molto importante per il benessere dei bambini;
- le donne si sono confrontate e hanno capito di dovere affrontare problemi comuni a tutte loro.

Cosa ha aumentato l'impatto del terremoto?

- La gravità dell'impatto/l'entità della catastrofe;
- un elevato numero di vittime;
- la zona geografica montagnosa dove il sisma ha colpito rendendo difficile l'accesso; alcune aree potevano essere raggiunte solo in elicottero;
- il tempo impiegato dai soccorsi per raggiungere le zone così difficilmente accessibili;
- le condizioni climatiche difficili per l'avvicinarsi di un inverno rigido;
- le scosse di assestamento.

**Caso di studio****Gli attentati a Londra del 7 luglio 2005**

- 52 vittime
- 700 feriti
- interruzione del sistema del trasporto cittadino;
- interruzione delle infrastrutture connesse alla rete di comunicazione mobile del paese.

La mattina del 7 luglio del 2005 Londra subì una serie di attentati simultanei che in pieno orario di punta colpirono il sistema del trasporto cittadino. Gli attentatori kamikaze erano giovani britannici legati all'estremismo islamico che volevano protestare contro il coinvolgimento dell'Inghilterra nel conflitto in Iraq ed in altri teatri di guerra.

Alle 8:50, nel giro di 50 secondi, tre bombe esplosero a bordo di tre diversi convogli della metropolitana londinese ed un'ora dopo le prime esplosioni, una quarta bomba esplose a bordo di un autobus a due piani vicino a Tavistock Square. Negli attentati morirono 52 pendolari, 700 cittadini rimasero feriti e il sistema dei trasporti londinese subì gravi interruzioni, soprattutto il giorno stesso dell'evento. Si trattò del più sanguinoso attentato nella storia della città.

Cosa ha ridotto l'impatto dell'attentato?

I soccorsi arrivarono immediatamente sui luoghi degli attentati per assistere i feriti e le persone coinvolte.

Centri per l'informazione furono allestiti con grande tempestività e le macerie causate dalle esplosioni furono rimosse molto rapidamente. Subito dopo le autorità organizzarono incontri con le persone colpite per dare loro informazioni. Un piano d'emergenza era già stato predisposto prima che si verificassero gli attentati.

Cosa ha aumentato l'impatto dell'attentato?

Il fatto che gli attentatori fossero giovani ben integrati nella comunità. Un ulteriore elemento di shock fu scoprire con quanta meticolosità gli attentatori avessero pianificato le stragi. Molti londinesi pensarono che anche loro avrebbero potuto essere tra le vittime.

**Handbook pagg. 23-25**

## BISOGNI PSICOSOCIALI E SUPPORTO

- È opportuno esaminare la definizione di supporto psicosociale per poterla applicare a casi concreti di eventi accaduti nel mondo.
- Successivamente si passerà ad esaminare in che modo il supporto è fornito alla comunità a diversi livelli secondo quanto indicato dalla piramide di intervento per la salute mentale e il sostegno psicosociale in caso di emergenze (IASC).

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 1

### Cos'è il supporto psicosociale?

- Il supporto psicosociale si riferisce alle azioni mirate a rispondere alle esigenze sia psicologiche sia sociali degli individui, delle famiglie e delle comunità.
- Il supporto può essere fornito attraverso programmi mirati o venire integrato in altre attività.
- L'approccio della Federazione Internazionale al supporto psicosociale è:
  - un approccio fondato sulla comunità per facilitare la resilienza della popolazione colpita
  - una maniera per mobilitare il potere dell'umanità
  - uno strumento che consente di mantenere la buona salute e il benessere del personale e dei volontari

Brevi cenni a proposito degli altri moduli che compongono questo kit formativo. Ad esempio ci sono moduli specifici che riguardano i seguenti aspetti:

- i bambini e i loro bisogni;
- il supporto psicosociale fondato sulla comunità;
- il Pronto Soccorso Psicologico (PFA) e la comunicazione supportiva.

I moduli offrono la possibilità di affrontare diversi temi e di affinare, praticandole, le proprie competenze in determinati campi.

### ATTIVITÀ 1.4

Discussione di gruppo.

#### Obiettivo

Guidare i partecipanti affinché riflettano sui diversi aspetti del supporto psicosociale.

#### Materiale didattico

Lavagna a fogli.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti l'obiettivo dell'attività. Scrivere sulla lavagna a fogli ciò che per i partecipanti rappresenta il supporto psicosociale.

#### Domande guida

Quali degli elementi che vedi fanno parte del supporto psicosociale?

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 1

### Perché fornire un supporto psicosociale?

- **Mobilitare un sistema di supporto psicosociale adeguato e tempestivo può evitare che difficoltà e sofferenze si trasformino in qualcosa di più grave**
- **Il supporto psicosociale favorisce il recupero delle persone coinvolte in un evento critico**

Dimensione psicologica = processi interni, emotivi, cognitivi, sentimenti e reazioni.

Dimensione sociale = le relazioni, la rete familiare e comunitaria, i valori sociali e le pratiche culturali.

- 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, rendendole protagoniste del loro stesso processo di recupero.
- È importante coinvolgere la comunità nella pianificazione e nella realizzazione di determinate attività psicosociali, salvaguardando così gli interessi e le preoccupazioni di chi è stato colpito.
- La maggior parte dei servizi di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa sono forniti da volontari e dal personale che solitamente fanno parte della comunità locale. Ne consegue che il supporto offerto da Croce Rossa e Mezzaluna Rossa può raggiungere molti gruppi di persone e rispondere efficacemente ai bisogni della comunità.

Le Linee Guida pubblicate dallo IASC illustrano sotto forma di una piramide multistrato “un sistema a livelli di supporto complementari”. I livelli rappresentano i diversi tipi di supporto di cui le persone hanno bisogno a seconda del momento: durante la crisi, nella fase iniziale della ricostruzione o in situazioni ancora in evoluzione in cui le persone per molti anni vivono in una condizione di distress.



Le forme di supporto offerte a questi quattro livelli sono:

### 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 accedere 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 operatori dipendenti/volontari formati e supervisionati.

- Una risposta psicosociale in questo caso può comprendere attività che aiutino 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 o 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 cure primarie.

## ATTIVITÀ 1.5

Lavoro di gruppo seguito da una sessione di lavoro collettivo.

### Obiettivo

Conoscere i benefici del supporto psicosociale.

### Materiale didattico

Caso di studio che usa l'esempio dello Zimbabwe fornito di seguito.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Dividere i partecipanti in piccoli gruppi di tre o quattro persone; dare loro il tempo per leggere i casi di studio e 10 minuti per una discussione di gruppo. Durante la discussione con il gruppo al completo scrivere su una lavagna a fogli quali sono, secondo i partecipanti, i benefici del supporto psicosociale e le conseguenze se il gruppo coinvolto non ne ha la disponibilità.

### Domande guida

Quali sono i benefici del supporto psicosociale?  
Quali sono le conseguenze se il supporto psicosociale non viene offerto al gruppo colpito?

### Personae affette HIV o AIDS nello Zimbabwe

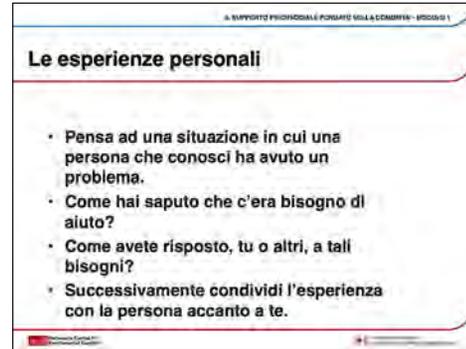
Reazioni: isolamento, perdita di senso di appartenenza, stigma, emarginazione, vergogna, senso di colpa, preoccupazioni circa il futuro, paura per il futuro dei bambini, ansia, depressione, negazione.

Bisogni psicosociali:

- informazione ed educazione: è importante avere il supporto dei servizi medici e un aiuto da parte della comunità (ad esempio gruppi di supporto) per prevenire la trasmissione e lo stigma;
- supporto e comprensione: l'intervento deve riguardare sia la persona affetta da HIV o AIDS sia i suoi parenti e la comunità;
- supporto pratico: è importante dare un aiuto per le normali attività quotidiane quale fare la spesa, fare le pulizie, ecc.

Interventi psicosociali:

- i Memory books e gli Hero books: conoscenza pratica e ricordi di famiglia;
- assistenza domiciliare da parte di volontari per le persone affette da HIV o AIDS e orfani e bambini resi vulnerabili da HIV o AIDS;
- supporto pratico;
- prendersi cura di chi si prende cura degli altri: gruppi di supporto, materiale protettivo (sapone, guanti);
- attività creative: includere nella comunità le persone emarginate;
- attività informative: diffondere l'informazione, ridurre lo stigma e l'emarginazione.



### ATTIVITÀ 1.6

Discussione di gruppo.

#### Obiettivo

Individuare i bisogni psicosociali delle persone.

#### Materiale didattico

Lavagna a fogli.

#### Domande guida

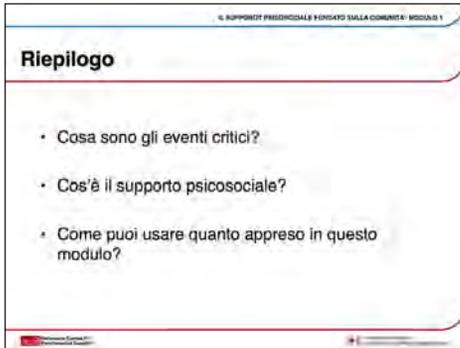
Pensa a una situazione in cui una persona che conosci ha avuto un problema. Come hai capito che c'era un problema? Quali erano i bisogni della persona? Come hai risposto a quei bisogni?

Scrivi sulla lavagna i diversi tipi di supporto.

Fai attenzione ai partecipanti durante e dopo quest'attività perché potrebbero esserne turbati e in tal caso devi essere pronto a offrire assistenza come descritto nel capitolo introduttivo.



## RIEPILOGO



Apri una discussione sui punti principali del modulo e assicurati di ribadire quali fossero gli obiettivi:

- Puoi fornire esempi di situazioni di crisi in cui è necessario il supporto psicosociale?
- Cosa li caratterizza?
- Cos'è il supporto psicosociale?
- Perché è un aiuto nella risposta agli eventi critici?
- Come pensi di potere utilizzare le conoscenze acquisite dal presente modulo nel lavoro che svolgi per Croce Rossa e Mezzaluna Rossa?

## ATTIVITÀ 1.7

Lavoro di gruppo seguito da una sessione di lavoro collettivo.

### Obiettivo

Applicare le idee e le conoscenze relative ai bisogni psicosociali al contesto locale dei partecipanti.

### Materiale didattico

Una lavagna a fogli per ogni gruppo.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività e chiedere loro di lavorare tornando a fare parte degli stessi gruppi nei quali hanno svolto l'esercizio precedente. Lasciare 20 minuti per la discussione di gruppo e scrivere i punti principali sul foglio della lavagna per parlarne con il gruppo al completo.

### Domande guida

Quali sono i bisogni psicosociali nella tua comunità?

Come possono essere affrontati? Identificare un bisogno in particolare e spiegare come lo si può affrontare.

## CASI DI STUDIO SUPPLEMENTARI

### Caso di studio 1

#### Le inondazioni in Togo continuano a mietere vittime

Le ferite psicologiche subite a seguito delle inondazioni che sconvolsero il nord del Togo erano ancora aperte quando le piogge torrenziali causarono le inondazioni del villaggio di Agotimé-Akoumassi. Per coloro che vivevano in questa zona fertile del Paese fu un incubo; le forti piogge fecero straripare il fiume distruggendo case, coltivazioni e provocando migliaia di sfollati.

“Abbiamo perso tutto. La pioggia ha distrutto le nostre fattorie e spazzato via le nostre provviste e i nostri averi. I campi sono inondatai e neanche gli allevamenti sono stati risparmiati” si rammarica Tété Koffi Emmanuel, dirigente della scuola dove furono evacuate 700 persone. “Diverse centinaia di persone sono ancora tagliate fuori dal villaggio e dai soccorsi”.

Le terribili conseguenze sanitarie e la minaccia di una crisi alimentare incombevano come un macigno. Nella zona ci furono epidemie di diarrea, gastroenterite e malaria. Il raccolto di mais era andato perduto e anche il bestiame era rimasto vittima delle inondazioni, compromettendo seriamente le fonti di sostentamento della popolazione della zona.

### Caso di studio 2

#### Attacco terroristico in India

Il 12 maggio 2008 una serie di attacchi in rapida sequenza colpirono con una violenza mai raggiunta in anni recenti la città di Jaipur. Almeno sette bombe furono fatte esplodere a pochi minuti di distanza una dall'altra colpendo mercati affollati, bazar e un tempio indù nel centro storico di Jaipur.

Un ottavo ordigno fu trovato e disinnescato dalla polizia. Il bilancio delle vittime durante la notte

salì a 80, includendo anche coloro che erano deceduti in ospedale. I feriti in totale furono 200.

Dopo gli attacchi i testimoni riferirono che biciclette e riscio erano sparsi dappertutto nelle strade all'interno delle mura cittadine. La polizia rinvenne pezzi di motociclette nei luoghi in cui c'erano state le esplosioni, confermando il sospetto che fossero state usate per nascondere gli esplosivi.

Verso le 19,30 ci furono ben sette attacchi in rapida sequenza in prossimità di un tempio dedicato alla divinità indù Hanuman e di una zona affollata di negozi e di monumenti, compreso il famoso sito turistico del diciottesimo secolo chiamato Hawa Mahal e il Johri Bazaar con i suoi numerosi negozi di gioielli. Il panico si scatenò subito dopo.

### Caso di studio 3

#### Vivere in una zona di guerra

“El Amal” significa speranza, ma questa è una parola che non fa parte del vocabolario degli abitanti della striscia di Gaza (1,4 milioni), una lingua di terra stretta tra il Mar Mediterraneo, Israele e il Sinai egiziano. Con le frontiere chiuse le persone si sentivano come se vivessero in un'enorme prigione; i pescatori riuscivano a malapena a riempire le loro reti perché la marina israeliana apriva il fuoco sulle barche che si allontanavano oltre un chilometro dalla costa.

La situazione non faceva che acuire l'estrema povertà della popolazione di un territorio dove la fornitura di elettricità non era affidabile da quando era stata bombardata una grande centrale elettrica nel giugno del 2006. Le importazioni di carburante erano diminuite e l'acqua potabile era distribuita solo in determinati momenti della giornata.

La violenza era ovunque. Le incursioni degli aerei israeliani avvenivano di notte, distruggendo case

nelle quali si sospettava fossero nascoste le armi. Quasi ogni giorno Gaza era teatro di scontri tra forze di sicurezza palestinesi rivali e attacchi armati.

“Ci sono più armi che cibo e i giovani senza lavoro sono attratti dalle armi da fuoco”, diceva un giovane volontario che scelse di dare significato alla sua vita unendosi alla Mezzaluna Rossa.

#### Caso di studio 4

##### Inondazione

Gertrude si preoccupa di sua figlia Margaret di due anni che ultimamente ha pianto molto di più del solito e potrebbe avere subito uno shock.

Gertrude e Margaret vivono nello Zimbabwe in un'area duramente colpita dalle inondazioni che hanno interessato l'Africa del sud nel 2007 e nel 2008. Quando ci furono le inondazioni le loro capanne furono distrutte e le loro riserve di cibo spazzate via.

Il loro primo rifugio fu una scuola e dopo furono portate con un camion del governo al campo della Croce Rossa. Molte famiglie persero casa, raccolti e animali nelle inondazioni e dovettero fuggire dal loro villaggio.

La zona colpita da un'inondazione deve affrontare molteplici problemi quali mancanza di acqua pulita, tante zanzare e un futuro che appare terribilmente tetro. Gertrude ha perso casa e raccolti e non sa cosa le riserverà il futuro; non sa dove andrà a vivere con la figlia, ma sicuramente dovrà trovare una zona posta più in alto rispetto a quella dove viveva perché teme il ripetersi dell'evento. Ha perso tutto e deve ricominciare da capo.

#### Caso di studio 5

##### Storia di un bambino soldato

“Spero che la guerra finisca presto”, dice John sebbene pensi che alla sua famiglia serviranno anni per riprendersi. “Non ho grandi sogni per il futuro. Voglio solo finire di studiare e trovare un lavoro”. Con uno dei suoi rari sorrisi aggiunge “Sono molto felice... sono riuscito a tornare a casa vivo”.

John, diciotto anni, ex bambino soldato dello LRA ugandese (Lord's Resistance Army - Esercito di resistenza del Signore) è stato rapito da casa due volte. “Prima che fossi rapito ero uno studente felice. Avevo cinque sorelle e un fratello”. “Quando io e mio fratello siamo stati rapiti sapevo cosa sarebbe successo: sapevo che l'esercito di resistenza del Signore portava via i bambini, li torturava e li costringeva a rapire i ribelli”. “Ci hanno addestrati come soldati. Ho partecipato a talmente tante battaglie che ho perso il conto”.

Il fratello di John è stato ucciso mentre faceva parte dello LRA. I ribelli hanno detto ai bambini che se fossero fuggiti l'esercito nazionale li avrebbe uccisi o sarebbero stati avvelenati. “Un giorno stavamo riposando dopo una feroce battaglia; pioveva ed eravamo tutti stanchi. Ho iniziato a pensare a casa mia, ai miei amici, non ce la facevo più e così mi sono alzato e ho iniziato a camminare” racconta John. Nessuno lo seguì e, con sua grande sorpresa, i soldati dell'esercito ugandese che lo trovarono non l'uccisero, ma lo portarono in un campo.

Tre anni dopo John è tornato a casa “Mi sono sottoposto ad una tradizionale cerimonia di purificazione dopo essere stato accolto a casa. Ma c’erano ancora alcuni abitanti del villaggio che mi urlavano contro dicendo: “hai ucciso i miei genitori”. Ho provato a dire loro che mi avevano rapito e che non avevo scelta”.

John ha iniziato a frequentare un istituto tecnico per diventare carpentiere. “All’inizio era difficile, gli altri studenti mi dicevano cose terribili e questo mi riportava alla mente brutti ricordi, quindi mi isolavo. Gradualmente la situazione era migliorata e mi ero fatto anche degli amici”. Due anni dopo però, nel cuore della notte John fu rapito di nuovo.

“Ero molto spaventato perché sapevo che tutti coloro che fuggivano dallo LRA erano condannati a morte”. I ribelli lo riempirono di botte e lo trascinarono discutendo tra loro su quale fosse il modo migliore per ucciderlo. John ebbe fortuna perché un miliziano di rango elevato dello LRA decise che sarebbe stato più utile da vivo, essendo un soldato ben addestrato e con esperienza.

“Riuscivo solo a pensare alla fuga, ma ero sorvegliato a vista perché non si fidavano più di me”. Qualche mese più tardi la fortuna tornò a sorridergli: in uno scontro a fuoco John fu ferito a un fianco e i ribelli lo abbandonarono dandogli così l’occasione di tornare al campo. “Penso molto a quello che mi è successo, ma i ricordi ogni giorno sono sempre più sbiaditi e continuo a sperare che un giorno finalmente potrò dimenticare tutto.

Non vedo l’ora di andare a casa e di riprendere la scuola, ma non credo che tornerò mai a camminare bene come una volta.”



# STRESS E COME GESTIRLO

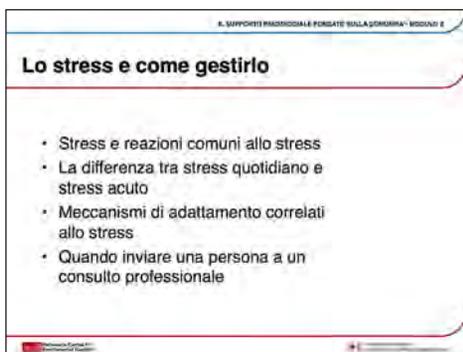
## OBIETTIVI FORMATIVI

I partecipanti devono essere in grado di:

- fare una distinzione tra le reazioni comuni allo stress, lo stress acuto e le sue conseguenze a lungo termine;
- comprendere i vari meccanismi di gestione dello stress o coping;
- utilizzare strategie di gestione assistita dello stress;
- elencare le motivazioni per le quali è opportuno richiedere un consulto professionale per una persona che ne manifesta la necessità.

## INTRODUZIONE

Il modulo descrive sia le forme comuni di stress sia quelle acute; illustra le strategie di gestione dello stress o coping, fornisce al personale e ai volontari le linee guida per prestare assistenza e li aiuta a riconoscere i casi per i quali è opportuno richiedere un consulto professionale.

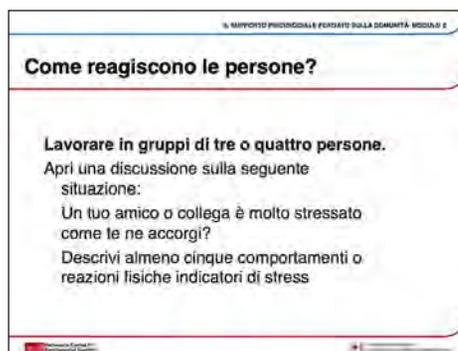


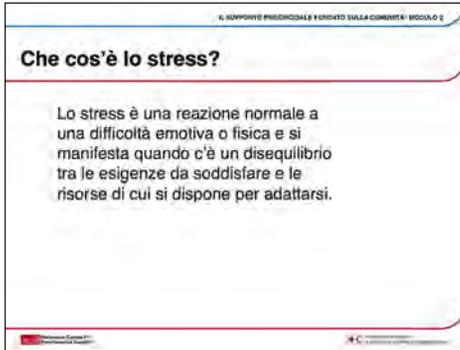
Handbook pagg. 27-28

## STRESS E REAZIONI COMUNI ALLO STRESS

### Fai una breve introduzione

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.





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



## ATTIVITÀ 2.1

Discussione di gruppo seguita da una sessione di lavoro collettivo.

### Obiettivo

Sapere riconoscere i diversi tipi di reazione allo stress e i suoi segni.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Suddividerli in gruppi di tre o quattro persone dando loro 10 minuti per rispondere alle domande.

### Domande guida

Quali sono i segni dello stress e che tipo di risposta allo stress vedi in un amico, in un collega o in un parente?

Descrivi almeno cinque tipi di comportamenti o di reazioni fisiche che indicano la presenza di stress.

Parla del significato dello stress con il gruppo al completo e scrivi sulla lavagna a fogli le reazioni e i segni dello stress.

Riprendi questi punti nella tua presentazione in PowerPoint.

Lo stress si presenta sotto diverse forme:

- **stress quotidiano** (di base): comprende tutte le difficoltà che affrontiamo quotidianamente e che ci tengono 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 e 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.

I segni comuni dello stress comprendono:

- **segni fisici**, ad esempio mal di stomaco, stanchezza;
- **segni psicologici**, ad esempio difficoltà di concentrazione, perdita della cognizione del tempo;
- **segni emotivi**, ad esempio ansia, tristezza;
- **segni spirituali**, ad esempio non riuscire più a dare un senso alla vita;
- **segni comportamentali**, ad esempio abuso di alcol (spericolatezza) la sensazione di inutilità;
- **segni interpersonali**, ad esempio chiudersi in sé stessi, essere in conflitto con gli altri.

Handbook pagg. 27-28

## STRESS ACUTO E REAZIONI COMUNI

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' - MODULO 2

### Valutazione dello stress acuto

Lavorare in gruppi di tre o quattro persone.  
Leggi le schede.

- Quali sono le cause dello stress e le possibili reazioni?
- Ricorda di fare una distinzione tra i diversi gruppi: bambini, uomini, donne e anziani
- Annota le conclusioni sulla lavagna a fogli e predisponi una breve presentazione

Ministero della Sanità  
Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura delle Dipendenze Alcolologiche e Psichiatriche

Di seguito si esaminano gli elementi più complessi dello stress tipici di una condizione acuta.

Il Movimento di Croce Rossa e Mezza Luna Rossa spesso deve gestire proprio questo tipo di stress.

In particolare si parlerà delle reazioni comuni a questo stress.

Fornisci esempi di situazioni che provocano uno stress acuto.

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' - MODULO 2

### Reazioni normali a situazioni anormali



Quali reazioni si possono definire normali?

Ministero della Sanità  
Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura delle Dipendenze Alcolologiche e Psichiatriche

Nei territori palestinesi occupati si vive ogni giorno in uno stato di stress acuto dovuto, ad esempio, al pericolo di operazioni militari e alla demolizione delle abitazioni. I cittadini dei territori occupati hanno una libertà di movimento assai limitata; a molti sono state confiscate le terre, mentre gli insediamenti dei coloni israeliani non si fermano e la violenza continua. Una situazione altamente stressante che genera nella popolazione la paura di perdere la casa, le persone amate ed anche la vita.

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' - MODULO 2

### In che modo le persone gestiscono normalmente lo stress?

- **Evitamento** - negazione e dissociazione
- **Accettazione** - cercare di trovare un senso, cercare sostegno, reagire

Ministero della Sanità  
Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura delle Dipendenze Alcolologiche e Psichiatriche

## ATTIVITÀ 2.2

Discussione in gruppo seguita da una sessione di lavoro collettivo.

### Obiettivo

Esercitarsi a valutare le cause e le reazioni ad uno stress acuto. Comprendere i diversi tipi di stress generati da eventi critici diversi.

### Materiale didattico

Un caso per ogni gruppo.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di dividersi in piccoli gruppi di tre o quattro persone. Ogni gruppo deve leggere lo scenario e dedicare 20 minuti alla discussione. Chiedere ai gruppi di scrivere le loro conclusioni sulla lavagna a fogli e di preparare una breve presentazione davanti al gruppo al completo durante la quale ogni gruppo a turno prenderà la parola. Commentare brevemente le presentazioni dei gruppi e, se il tempo lo permette, chiedere ai gruppi di spiegare come hanno sviluppato le loro argomentazioni.

### Domande guida

Quali sono le cause dello stress e in che modo diversi gruppi di persone (bambini, donne, uomini, anziani, disabili) reagiscono allo stress generato dalla situazione descritta?

### Il caso indonesiano

#### Dopo lo tsunami che ha colpito l'Oceano Indiano

Ayu aveva quattordici anni quando nel 2004 lo tsunami colpì Meulaboh in Indonesia. Quella terribile onda anomala le portò via la casa, i suoi averi, molti amici e, ciò che è peggio, sua sorella Yuli di due anni. Per quattro mesi non ebbe il coraggio di avvicinarsi alla riva del mare dove si trovava la sua casa prima dello tsunami.

Soffriva di incubi e non aveva più fiducia nel futuro. Nella slide si vede Ayu un anno dopo la catastrofe in piedi proprio nel luogo dove c'era la sua casa.

Chiedi ai partecipanti perché secondo loro Ayu ha reagito in quel modo e poi esortali a descrivere le reazioni comuni a uno stress acuto avendo cura di affrontare tutte e tre le tipologie, ovvero reazioni fisiche, psicologiche e sociali.

## ATTIVITÀ SUPPLEMENTARE

Lavoro a coppie a cui fa seguito quello in gruppo.

### Obiettivo

Acquisire una comprensione più approfondita e personale delle reazioni a uno stress acuto.

### Materiale didattico

Carta e penna.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Permettere loro di riflettere per qualche minuto sulle domande e prendere nota delle risposte. Chiedere poi ai partecipanti di mettersi in coppia per condividere con il compagno i commenti e le reazioni che hanno notato. Nel corso della discussione con il gruppo al completo, chiedere ad alcune delle coppie quante reazioni da loro notate erano simili o uguali.

### Domande guida

Se il tuo migliore amico perdesse la casa, tutti i suoi averi ed un familiare, quali sarebbero le conseguenze emotive? Come reagirebbe? Scrivi cinque possibili reazioni.

Parla brevemente delle gravi conseguenze a lungo termine causate dallo stress:

- i tre disturbi più comuni sono ansia, depressione e disturbo post-traumatico da stress (DPTS). Questi disturbi presentano alcuni sintomi in comune, ma per ognuno di essi è richiesto un approccio terapeutico specifico;
- spiega che in questo percorso formativo i disturbi indicati non sono compresi, poiché fanno parte dei bisogni inseriti al livello 4 della piramide IASC. Per offrire i servizi specialistici necessari servono una formazione di più lunga durata e una supervisione.

Handbook pagg. 33-36

## MECCANISMI DI GESTIONE DELLO STRESS E ASSISTENZA IN AMBIENTI STRESSANTI



- Si parlerà dei diversi meccanismi di gestione dello stress acuto.
- Si esamineranno i modi da utilizzare per prestare assistenza a persone o a comunità sottoposte ad uno stress acuto.

### ATTIVITÀ 2.3

#### Lavoro di gruppo

Presenta l'attività, chiedi ai partecipanti di completare il lavoro in circa 10 minuti e poi allarga la discussione a tutto il gruppo.

#### Materiale didattico

Una lavagna a fogli per ogni gruppo.

#### Obiettivo

Fare in modo che i partecipanti acquisiscano una maggiore comprensione dei meccanismi di coping e si esercitino nelle strategie di gestione assistita dello stress.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività; chiedere ai singoli gruppi di annotare le loro conclusioni sulla lavagna a fogli e di preparare una breve presentazione davanti al gruppo al completo.

#### Domande guida

Parla delle possibili strategie di coping e dei modi per supportarle. Immagina che i gruppi siano costituiti da bambini, donne, uomini, anziani, ecc.

Dai ai gruppi un feedback sull'importanza dei loro suggerimenti. Lo puoi fare chiedendo a tutti i partecipanti di valutarli nel corso del lavoro collettivo e/o esprimendo la tua opinione al riguardo.



- Evitamento: negazione e dissociazione come nel caso di Ayu in Indonesia.
- Approccio: provare a dare un significato, cercare supporto, agire.
- L'esempio indonesiano riportato a pagina 56 del **Manuale del partecipante**: l'impatto psicosociale generato da una piccola somma di denaro e un po' di caffè. Jauharimana e Halima erano una coppia indonesiana che aveva trovato rifugio in un campo temporaneo dopo lo tsunami verificatosi nell'Oceano Indiano nel 2004. Un volontario della Croce Rossa locale diede loro una modesta somma di denaro che usarono in parte per aprire un piccolo bar proprio di fronte alla casa dove vivevano. Questa attività ben presto cominciò a dare i suoi frutti per quanto modesti. Bere caffè è importante per gli indonesiani e il bar si trasformò rapidamente e spontaneamente in un centro comunitario dove molte persone si fermavano per una consumazione e per chiacchierare. Il bar è stato un elemento di aggregazione che ha unito le persone promuovendone la ripresa emotiva, sociale e psicologica. La Croce Rossa Indonesiana fu così colpita dalla semplicità e dal successo di questa iniziativa che decise di replicarla in altri tre campi.

- Quest'esempio illustra con chiarezza i risultati che si possono ottenere quando si ha conoscenza dei valori e delle usanze della comunità. Chi si impegna in progetti che poggiano su queste conoscenze si sentirà personalmente coinvolto, rafforzando così la propria autostima e sviluppando la sensazione di svolgere un ruolo importante nella comunità e di acquisire anche una certa autorevolezza.

### Esempi di meccanismi di gestione dello stress

Presenta alcuni esempi relativi ai meccanismi di coping elencati nelle slide o sollecita i partecipanti a farlo.



## Cosa si intende per gestione assistita dello stress?

- Attribuire un'attenzione prioritaria alle cure di cui le persone hanno bisogno e alla loro protezione;
- mostrare vicinanza;
- offrire conforto e rassicurazione;
- fornire informazioni;
- assistere le persone nello svolgimento delle loro attività;
- aiutare le persone a guardare al futuro da una prospettiva diversa.

Handbook pagg. 37-39



IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 2

### Come aiutare a gestire lo stress?

- Concentrarsi soprattutto sulla cura e sul fornire protezione
- Mostrare vicinanza
- Fornire conforto e rassicurazione
- Fornire informazioni
- Supportare le attività
- Supportare l'adattamento emotivo

International Committee of the Red Cross

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 2

### Cos'è la gestione assistita dello stress?

L'obiettivo non è gestire lo stress altrui, bensì fornire agli altri l'assistenza minima necessaria per aiutarli ad essere proattivi nella gestione dello stress nel loro miglior interesse.

International Committee of the Red Cross

L'invio ad un consulto professionale è l'argomento di questa sezione.

## ATTIVITÀ 2.4

Discussione con il gruppo al completo.

### Obiettivo

Fare riflettere i partecipanti sui processi normali e anomali di elaborazione del lutto.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di discutere le tre situazioni proposte nella slide ed indicare per quali di queste è necessario un aiuto professionale.

- Una donna si ammala gravemente;
- un uomo perde sua moglie in un incidente d'auto;
- una ragazza contrae l'HIV.

### Domande guida

Cosa rende necessario inviare una persona a un consulto professionale? Chi può offrire aiuto?

Un consulto professionale è opportuno se si manifestano:

- gravi problemi del sonno;
- emozioni forti incontrollabili;
- minacce di suicidio;
- sintomi fisici persistenti;
- dipendenza da alcool o droga;
- comportamento che mette a rischio sé stessi o gli altri;
- depressione o disturbi mentali;
- contatti sociali limitati;
- denunce di abusi o di attività criminali.

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' MODULO 2

**Valutare le strategie di gestione dello stress**

**Tornare nei gruppi dell'attività precedente:**  
 Continua la valutazione del tuo caso.

- Apri una discussione sulle possibili strategie di gestione dello stress nelle situazioni proposte e su come può essere attivata un'assistenza.
- Annota le conclusioni sulla lavagna a fogli e predisponi una breve presentazione.

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' MODULO 2

**Invio a consulto: quando l'assistenza non è sufficiente**



- Ansia
- Depressione
- Disturbo da stress post- traumatico

Il formatore deve assicurarsi che i partecipanti comprendano chiaramente questi punti e, se necessario, approfondirli.

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATA SULLA COMUNITA' MODULO 2

**Chi inviare a consulto - quando e come?**

- Una donna si ammala gravemente
- Un uomo perde la moglie in un incidente
- Una ragazza contrae il virus dell'HIV

**Come avviene l'invio ad un consulto professionale?**

- Si informa la persona interessata;
- si illustrano, se possibile, le diverse opzioni disponibili;
- si discutono gli aspetti pratici.

**Quando un consulto professionale non è possibile, quali sono le altre opzioni?**

- Contattare altre ONG per verificare se siano in grado di offrire una soluzione alternativa; in alcuni casi possono facilitare l'accesso ad un consulto professionale;
- collaborare con i servizi di supporto delle comunità. Ne è un esempio la collaborazione realizzata nei campi profughi con guaritori tradizionali provenienti dalla popolazione del Darfur ideata da una ONG internazionale, che fornisce assistenza in materia di salute mentale come parte dei servizi sanitari primari nel Ciad orientale (Vedi. Linee Guida IASC, pag. 141).
- prestare supporto psicosociale alle persone affette da ansia, depressione e DPTS. Pur sapendo che questo tipo di intervento non può essere considerato una terapia e che non esiste la certezza che porti ad un recupero completo, tuttavia i benefici che esso genera sono stati dimostrati perché le persone si sentono accudite e sostenute nella loro condizione di distress.





HECTOR EMANUEL/AMERICAN RED CROSS

# PERDITA E LUTTO

## OBIETTIVI FORMATIVI

I partecipanti devono essere in grado di:

- definire le circostanze in cui si verifica una perdita;
- descrivere i processi di elaborazione del lutto, normale e complicato;
- esercitarsi ad aiutare le persone in lutto.

## INTRODUZIONE

Il modulo esamina le reazioni delle persone quando devono affrontare una perdita e il dolore generato dalla morte di una persona cara.

Si fornisce una descrizione dei processi di elaborazione del lutto sia normale sia complicato e si evidenzia l'importanza del supporto sociale.

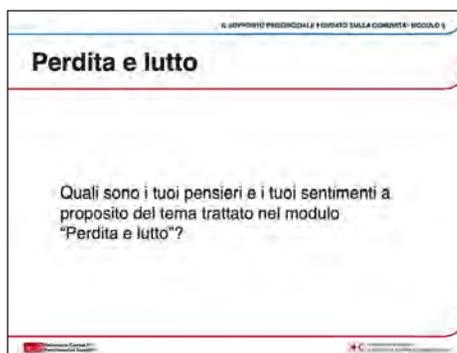
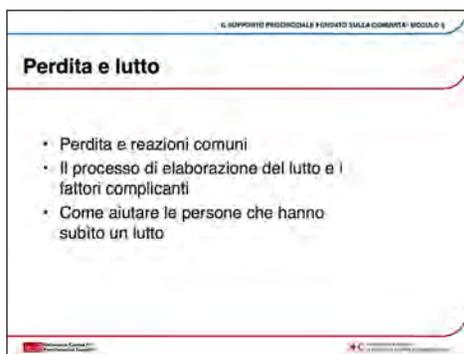
Si forniscono suggerimenti su come aiutare le persone che hanno subito un lutto.

Handbook pagg. 41-42

## COS'È LA PERDITA?

La presente sessione è dedicata all'analisi dei diversi tipi di perdita.

Tutti i tipi di perdita sono fonte di sofferenza, ma la perdita di una vita è potenzialmente quella più sconvolgente di tutte. A questo proposito si propongono diversi casi relativi, ad esempio, alla morte di un altro significativo, all'essere stati testimoni di una morte oppure al tentativo non riuscito di salvare una vita.



## DIVERSI TIPI DI PERDITA

Perdere il controllo della propria vita, perdere la voglia di intraprendere una qualsiasi iniziativa e l'interesse di agire o di cercare aiuto, perdere la dignità, la fiducia e la sicurezza, perdere l'auto-stima e la fiducia nel futuro, perdere la coesione sociale e le infrastrutture.

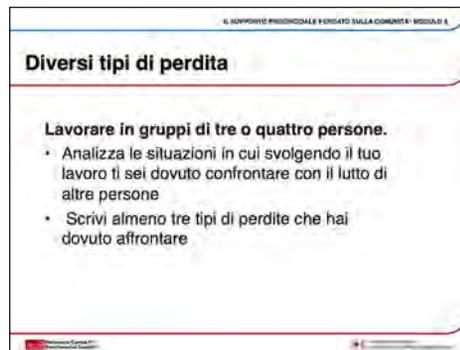
### ATTIVITÀ 3.1

Raccontare una storia, leggere una poesia o un passo di un libro o mostrare parte di un DVD che tratta di una perdita. Potrebbe essere una storia accaduta ad un conoscente.

Si può usare, se lo si desidera, l'esempio seguente:

Un uomo era alla guida di una macchina su cui viaggiavano anche la moglie e i suoi due figli. L'autista di un camion che veniva dalla direzione opposta non vide la macchina e la investì in pieno, uccidendo tutti gli occupanti e i passeggeri tranne l'autista.

- Immagina quali possano essere stati i sentimenti e le reazioni dell'uomo che era alla guida dell'auto nelle ore e nei giorni immediatamente successivi all'incidente.
- Mostra ai partecipanti l'impatto di una perdita di questo tipo e del dolore che arreca ad una persona e come ciò possa cambiare radicalmente la sua percezione della vita.
- Se il tempo a disposizione lo permette chiedi ai partecipanti di condividere pensieri e sentimenti relativi a questo tema.



### ATTIVITÀ 3.2

Lavoro di gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Favorire una riflessione sulle perdite che i partecipanti affrontano nello svolgimento del loro lavoro. Il risultato del lavoro di gruppo aiuta il facilitatore a capire di quale tipo di perdita i partecipanti desiderino avere maggiore consapevolezza e contribuisce anche ad una maggiore personalizzazione del modulo.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività e dividerli in gruppi di tre o quattro persone. Chiedere ai gruppi di fare una lista dei diversi tipi di perdita. Dare 10 minuti perché ne possano parlare e poi riunire il gruppo al completo.

#### Domande guida

Analizza le situazioni traendo spunto dalla tua esperienza lavorativa che ti ha fatto vivere le perdite subite da altre persone. Scrivi almeno tre tipi di perdite che riconosci come tali.

Prosegui in una sessione di lavoro collettivo, chiedendo ad ogni gruppo di indicare almeno tre diversi tipi di perdita.

## Perdita di beni materiali

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATAI SULLA COMUNITA' - MODULO 3

### Perdita (1)

**Il lutto è associato soprattutto alla perdita di un proprio caro. Tuttavia è anche legato alla:**

- perdita di una persona amata, per esempio, la fine di una relazione
- perdita di beni materiali
- perdita della dignità, della fiducia e della sicurezza
- perdita dei mezzi di sostentamento



Associazione Comunità del  
Sud-Est asiatico per il  
Sostegno Psicosociale

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATAI SULLA COMUNITA' - MODULO 3

### Perdita di beni materiali, infrastrutture, mezzi di sostentamento...



Associazione Comunità del  
Sud-Est asiatico per il  
Sostegno Psicosociale

### Domanda del formatore al gruppo:

Qual è secondo voi l'impatto della perdita su questa donna?

### Perdita dei mezzi di sostentamento

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATAI SULLA COMUNITA' - MODULO 3

### Perdita (2)

- Perdita del controllo sulla propria vita
- Perdita delle infrastrutture sociali
- Perdita dell'autostima
- Perdita di fiducia nel futuro
- Perdita a causa di una malattia o invalidità
- Molteplici perdite

Associazione Comunità del  
Sud-Est asiatico per il  
Sostegno Psicosociale

### Domanda del formatore al gruppo:

Come pensate si senta il padre di questa ragazza ora che non è più in grado di provvedere alla sua famiglia?

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATAI SULLA COMUNITA' - MODULO 3

### Perdita di controllo, dignità, sicurezza, fiducia, iniziativa ...



Associazione Comunità del  
Sud-Est asiatico per il  
Sostegno Psicosociale

Descrivere l'impatto che le perdite inflitte da un evento critico possono avere su una comunità.

### La perdita dell'altro significativo:

la perdita dell'altro significativo è la più traumatica.

- Caratteristiche di una perdita improvvisa: avviene senza preavviso e non dà la possibilità di prepararsi alla perdita e al lutto. Non si ha tempo per sistemare eventuali questioni irrisolte o di dirsi addio.
- Per perdita improvvisa si può intendere sia la morte di un individuo sia se una persona è data per scomparsa vuoi perché dispersa in un conflitto o vittima della tratta di esseri umani.

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

#### Perdita dovuta a malattie

Se una persona si ammala, entra in un processo di perdita nel quale potrebbe perdere la vita:

- Perdita della forza fisica
- Perdita della mobilità
- Perdita del lavoro
- Perdita dell'avvenenza fisica
- Perdita dell'attività sessuale
- Perdita della vita sociale
- Molteplici perdite...

Università Cattolica del Sacramento  
 Dipartimento di Psicologia  
 Università Cattolica del Sacramento

Le reazioni comuni di fronte ad una perdita improvvisa includono anche sentimenti di negazione, disperazione, depressione, stordimento e la ricerca di dare un senso all'accaduto. La fede religiosa e le credenze spirituali sono messe a dura prova; si rivalutano obiettivi e progetti.

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

#### Diverse reazioni a una perdita

##### Lavoro individuale

- Pensa a quali potrebbero essere le possibili reazioni alle perdite con cui sei entrato in contatto nella precedente attività:
  - Che tipo di reazioni hai avuto?
  - Chi erano le persone coinvolte?
  - Come hanno vissuto la situazione?

Università Cattolica del Sacramento  
 Dipartimento di Psicologia  
 Università Cattolica del Sacramento

Non è possibile mettere a confronto le perdite perché ogni perdita, improvvisa o no che sia, è fonte di sofferenza per chi la subisce. È importante che la si possa elaborare secondo il proprio sentire.

- Una perdita improvvisa, come ogni perdita, è un evento molto personale e gli effetti che ha su chi rimane sono molteplici e diversi.
- La sindrome del sopravvissuto è quella condizione per cui ci si chiede perché la morte abbia toccato gli altri e non noi. Si ha la sensazione di non aver fatto abbastanza per salvare l'altra persona.
- Un suicidio può provocare sensi di colpa, vergogna e rabbia nei parenti e negli amici stretti della persona che ha compiuto questo atto estremo.
- Se il corpo di una persona scomparsa non è stato ritrovato, la famiglia potrebbe non credere alla morte di quella persona.

Normalmente il modo per affrontare una perdita è attraverso l'elaborazione del lutto. È in questi momenti che il supporto psicosociale è importante.

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

#### Perdita improvvisa



- La perdita improvvisa avviene senza preavviso
  - nessuna possibilità di prepararsi alla perdita
  - non consente di dirsi addio
  - non concede tempo per sistemare le questioni in sospeso
  - non concede la possibilità di prepararsi alla Perdita
- Per perdita improvvisa si può intendere sia la morte di una persona sia la sua scomparsa dovuta, per esempio, alla tratta di esseri umani o nel caso in cui risultasse dispersa in un conflitto

Università Cattolica del Sacramento  
 Dipartimento di Psicologia  
 Università Cattolica del Sacramento

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

### Reazioni comuni ad una perdita improvvisa

- Shock
- Rabbia
- Senso di colpa
- Depressione
- Disperazione
- Sconforto
- Ricerca di un significato
- Messa in discussione del credo religioso e spirituale
- Ripensamento di obiettivi e progetti



IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

Handbook pagg. 42-47

### IL PROCESSO DI ELABORAZIONE DEL LUTTO E I FATTORI COMPLICANTI

- Questa parte è dedicata al lutto, quel processo fisiologico che segue la perdita di un altro significativo.
- Il lutto è un processo di adattamento alla perdita dell'altro significativo; è una risposta naturale dell'essere umano, ancorché dolorosa. Talvolta però intervengono fattori che lo complicano.
- Proponi un caso di studio: chiedi ai partecipanti se sono a conoscenza del caso di una persona che non si è mai ripresa dopo avere subito una grave perdita. Puoi anche proporre un esempio di una persona che non è riuscita a rimettere insieme la propria vita ed ora vive nel passato.

### ATTIVITÀ 3.3

Esercizi individuali seguiti da una discussione con il gruppo al completo.

**Obiettivo**  
 Aiutare i partecipanti ad acquisire una profonda comprensione del significato di una perdita e delle reazioni che essa genera.

**Metodologia**  
 Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Iniziare chiedendo loro di riflettere singolarmente sulle domande guida. Successivamente chiedere se qualcuno intende intervenire nel corso della sessione con il gruppo al completo in ordine alle conclusioni a cui è giunto. Durante il lavoro collettivo è bene concentrarsi sulle reazioni che i partecipanti hanno osservato negli altri piuttosto che su come hanno reagito alle situazioni proposte.

**Domande guida**  
 Pensa a quali potrebbero essere le possibili reazioni alle perdite che sono state oggetto degli esempi precedenti.  
 Quali sono state le tue reazioni? Chi erano le persone coinvolte? Come hanno vissuto la situazione?

Proseguire la discussione utilizzando la slide successiva.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

### Caratteristiche del processo di elaborazione del lutto

**Lavoro individuale**

- Scrivi le prime tre caratteristiche del processo di elaborazione del lutto che ti vengono in mente.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

### ATTIVITÀ 3.4

Lavoro individuale seguito da una discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Presentare ai partecipanti i processi di elaborazione del lutto.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Dare loro cinque minuti per lavorare individualmente sul compito assegnato. Proseguire con il gruppo al completo e prendere nota dei punti di vista dei partecipanti sulla lavagna a fogli.

#### Domande guida

Quali sono le caratteristiche del processo di elaborazione del lutto? Scrivi le prime tre caratteristiche che ti vengono in mente.

- Capacità: acquisire nuove capacità quali, ad esempio, occuparsi di questioni pratiche come il funerale, gli aspetti amministrativi, chiedere aiuto alla famiglia o agli amici;
- Futuro: imparare a rimettere in moto la propria vita

Ci sono persone che in queste fasi di adattamento cercano di isolarsi.

Spiega quali collegamenti noti tra questi elementi e le caratteristiche scritte dai partecipanti sulla lavagna a fogli durante l'ultimo esercizio.

### Fattori che possono complicare il processo di elaborazione del lutto:

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

#### Fattori complicanti nel processo di elaborazione del lutto

- **Circostanze traumatiche** - il mancato ritrovamento o la profanazione del corpo, una perdita improvvisa, una morte dolorosa
- **Morte di più persone** - una perdita ancora più grande, difficoltà a gestire i sentimenti diversi nei confronti delle persone scomparse
- **Sentimenti ambigui** - sollievo dopo una lunga malattia, rapporto difficile con la persona scomparsa

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 3

#### Le quattro fasi dell'adattamento

Il diagramma mostra quattro fasi dell'adattamento in un layout a cerchio sovrapposto:

- Accettazione emotiva della perdita** (parte superiore)
- Adattamento dal punto di vista pratico** (parte sinistra)
- Superamento del dolore** (parte destra)
- Sguardo al futuro** (parte inferiore)

Caratteristiche del processo di elaborazione del lutto. Per tornare a vivere si può ricorrere a quattro adattamenti emotivi:

- Accettazione: accettare che quella persona non tornerà più;
- Sentimenti: superare i sentimenti di rabbia, tristezza e frustrazione;

- circostanze estremamente stressanti quali, ad esempio, il mancato ritrovamento del corpo, la sua profanazione, una perdita improvvisa, una morte dolorosa, assistere chi muore nel dolore.



- La morte di più persone determina una perdita ancora più grande con difficoltà a gestire i sentimenti diversi che si provano nei confronti delle persone care scomparse.
- Sentimenti ambigui, contraddittori quali, ad esempio, un senso di sollievo se una persona muore dopo una lunga malattia, o se il rapporto con quella persona era complicato.
- Se il lutto diventa costante lo si può definire un 'lutto complicato'. Ciò significa che il processo di elaborazione è bloccato, paralizzando la persona in un lutto prolungato. Le normali funzioni mentali e sociali sono alterate. Di fronte alle manifestazioni del lutto complicato è importante chiedere aiuto ad un professionista della salute mentale.
- Il dolore per la perdita di più persone care può essere amplificato dalle circostanze in cui la persona sopravvissuta si trova a vivere: mancanza di cibo e di alloggio, mancanza di privacy e di opportunità di soddisfare i propri bisogni di fede o spirituali, oppure una sensazione di insicurezza.

### ATTIVITÀ 3.5

Lavoro di gruppo seguito da una discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Aiutare i partecipanti a mettere in pratica quanto hanno appreso nelle precedenti attività facendo loro riconoscere i tipi di perdita e invitandoli a parlare delle possibili reazioni emotive che si possono avere in queste situazioni.

#### Materiale didattico

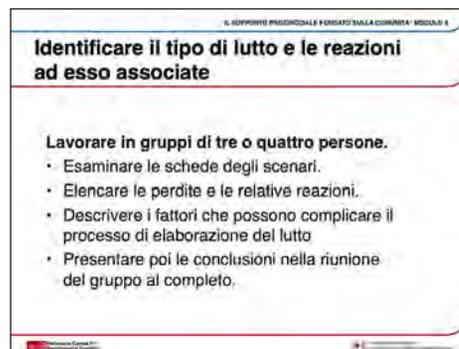
Una lavagna a fogli per ciascun gruppo. Caso di studio: Perdere un genitore durante un uragano (Vedi i casi di studio proposti alla fine di questo modulo).

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. dividerli in gruppi di tre o quattro persone e chiedere loro di leggere i casi di studio e di scrivere le loro conclusioni sulla lavagna a fogli. Presentare le conclusioni dei gruppi nella discussione collettiva.

#### Domande guida

Fai un elenco delle perdite e delle relative reazioni. Descrivi i fattori che pensi possano complicare il processo di elaborazione del lutto.



Handbook pagg. 47-49

## SUPPORTO FONDATA SULLA COMUNITÀ PER LE PERSONE CHE HANNO SUBITO UN LUTTO

Esaminando i bisogni di coloro che hanno subito un lutto e che devono affrontarne il dolore è anche possibile comprendere il ruolo determinante svolto dal supporto sociale nell'aiutare queste persone a ritrovare la resilienza e a superare il lutto. Nella sezione si fa riferimento anche al ruolo che i partecipanti svolgono nella comunità quali membri del personale o volontari.

Chiedi ai partecipanti di dire in quali situazioni hanno prestato aiuto a persone che avevano subito una perdita o se sono stati testimoni di come famiglie o comunità si siano aiutate vicendevolmente per affrontare un lutto.

- L'aiuto può essere sia emotivo che pratico come organizzare il funerale e altri tipi di cerimonie. È importante che la persona o la famiglia che ha subito un lutto abbia tempo di parlare. Spesso le persone sentono il bisogno di raccontare la loro storia ripetendola più volte per poterla elaborare meglio.
- Mostrare vicinanza, ascoltare attivamente e fornire assistenza.
- Il supporto sociale offerto dalla famiglia e dagli amici gioca un ruolo importante nella prevenzione del lutto complicato. È essenziale aiutare le persone a riprendere la propria vita dopo avere subito perdite quasi impossibili da sopportare.

**Esempi di situazioni in cui i volontari di Croce Rossa e Mezza Luna Rossa hanno offerto supporto a persone in lutto:**



**Beslan:** Dopo l'assedio alla scuola di Beslan nel 2004 la Croce Rossa Russa mobilitò moltissimi membri del personale e volontari affinché aiutassero la popolazione colpita. Il programma dedicava grande attenzione al capacity building attraverso i corsi formativi per il personale. Si organizzarono ben dodici seminari sul supporto psicosociale a cui si aggiunsero alcuni workshop su diverse tematiche quali pianificazione collettiva, redazione di progetti, raccolta fondi, gestione dei volontari e formazione dei formatori relativamente al supporto psicosociale.

Questa formazione continua ha consentito al personale di acquisire nuove competenze professionali e personali che li hanno resi più sicuri nello svolgere il proprio lavoro e hanno cambiato in meglio il loro benessere psicologico. Le attività di supporto psicosociale offerte furono: assistenza domiciliare con supporto psicosociale, combinando così assistenza medica e un supporto psicosociale; assistenza ai bambini per aiutarli a superare un periodo molto difficile, coinvolgendoli in attività creative inserite nei programmi scolastici; gruppi di supporto dedicati alle donne.

**Egitto:** Nel 2006 ci fu un grave incidente ferroviario a nord del Cairo in cui persero la vita 58 persone e 140 rimasero ferite. La Mezzaluna Rossa Egiziana inviò sul posto volontari con una formazione specifica per offrire un'assistenza di pronto soccorso e un supporto psicosociale alle persone coinvolte. I volontari si recarono in ospedale per donare il sangue e per offrire supporto psicologico ai superstiti. Offrirono supporto anche alle famiglie in lutto e si resero disponibili ad ascoltare tutti coloro che avevano bisogno di raccontare la loro storia o di parlare dell'incidente.

**Spagna:** L'11 marzo del 2004 la rete ferroviaria di Madrid fu insanguinata da una serie di terribili esplosioni che colpirono i pendolari nell'ora di punta. Il bilancio degli attentati fu di 200 vittime e oltre 1400 feriti. I volontari e il personale della Croce Rossa Spagnola svolsero una molteplicità di compiti, fra cui quello di fornire assistenza medica, offrire supporto psicologico e rispondere alle telefonate di coloro che chiamavano il centro informazioni per avere notizie. I volontari prestano assistenza almeno a 1200 persone, accompagnando i parenti, soprattutto i bambini, nelle camere mortuarie e negli ospedali, e fornendo le informazioni di cui disponevano.

**Giamaica:** Come molte altre Società Nazionali del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, anche la Croce Rossa Giamaicana è impegnata nella lotta contro l'emarginazione e la discriminazione di cui sono oggetto le persone sieropositive o affette da AIDS. In tutto il mondo si svolgono attività di advocacy. In Giamaica i volontari hanno promosso una campagna di sensibilizzazione su HIV/AIDS nel giorno di San Valentino, il 14 febbraio, distribuendo brochure informative e profilattici sui bus e parlando di sesso sicuro. Sapendo bene che la consapevolezza riduce la paura, hanno spiegato come si trasmette l' HIV e come si usa il profilattico, regalandone alcuni campioni.

**Norvegia:** Più di 2000 bambini ogni anno sono seguiti dai centri di crisi. Per offrire loro supporto, alleviare il peso dell'esperienza subita e spostare l'attenzione su altre questioni, la Croce Rossa Norvegese ha creato gruppi di supporto per bambini guidati da volontari che li coinvolgono in diverse attività inclusi giochi, escursioni e sport.

**Scandinavia:** A seguito dello tsunami verificatosi nell'Oceano Indiano nel 2004, furono istituiti numerosi gruppi di supporto che continuarono ad essere operativi per molto tempo dando la possibilità ai loro componenti di condividere le proprie esperienze, parlare di come fosse cambiata la vita e cercare di tornare ad un'esistenza normale, malgrado le perdite subite. Anche Internet risultò essere di grande aiuto poiché attraverso i siti web dedicati fu possibile per tutti gli interessati condividere informazioni, mantenersi in contatto e scambiarsi consigli per adattarsi nel modo migliore alla nuova situazione, nonché rintracciare le persone conosciute nel periodo immediatamente successivo alla catastrofe.

### ATTIVITÀ 3.6

Lavoro di gruppo: gioco di ruolo seguito da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Aiutare i partecipanti ad acquisire una maggiore comprensione delle reazioni e dei bisogni che si manifestano nel periodo immediatamente successivo al verificarsi di un evento critico. Esercitarsi per imparare a reagire nel modo più adeguato dopo un evento critico.

Nel gioco di ruolo che segue si può decidere se fare lavorare tutti i gruppi su uno stesso scenario oppure lasciare a loro la scelta di quale scenario usare. Gli scenari disponibili sono tre, ma è possibile idearne altri eventualmente più adatti al contesto culturale specifico.

#### Materiale didattico

Uno scenario per gruppo.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Dividerli in gruppi di quattro persone, chiedere

loro di leggere lo scenario e assegnare i ruoli.

Dare 25 minuti per svolgere il lavoro di gruppo a cui farà seguito la discussione con il gruppo al completo. Qualora si sia scelto di lavorare su scenari diversi, ogni gruppo dovrà illustrare brevemente il proprio scenario e solo successivamente presentare il lavoro svolto nel quale saranno incluse le questioni indicate nelle schede.

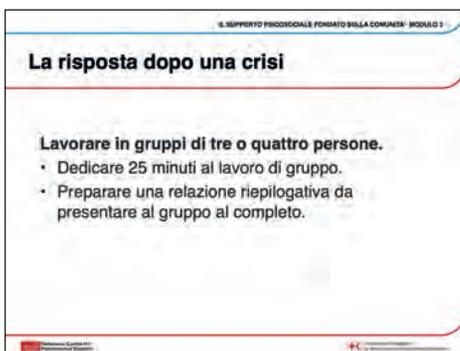
#### Domande guida

Immagina di essere il protagonista dello scenario e di trovarti a vivere le ore immediatamente successive all'evento. Immagina quali potrebbero essere le reazioni e i bisogni delle persone colpite. Come pensi ti sentiresti se fossi stato coinvolto direttamente?

Come reagiresti?

Quali sarebbero i tuoi bisogni?

In che modo un volontario di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa potrebbe offrire assistenza a queste persone nel modo più efficace possibile?



#### Primo scenario

##### Incendio al supermercato

C'è stato un grande incendio in un affollato supermercato di un quartiere alla periferia della capitale della tua nazione. Si pensa che l'incendio sia scoppiato intorno a mezzogiorno nei pressi dell'area che ospitava i bar e i ristoranti del centro commerciale che in quel momento era frequentato da molte famiglie intente a fare shopping.

Le persone non erano potute scappare perché le porte erano bloccate e, in un caso, erano state addirittura sigillate per evitare che i clienti andassero via senza pagare. Al loro arrivo i pompieri trovarono le porte principali chiuse.

Il bilancio delle vittime fu di 364 persone e 256 feriti, che successivamente furono trasportati in ospedale. Nell'incendio perirono intere famiglie.

Il disastro fu di una gravità tale da sopraffare la capacità di risposta del paese che nel passato non aveva dovuto affrontare molte emergenze. Gli ospedali fecero fatica a gestire il flusso dei feriti e le organizzazioni di soccorso non riuscirono a coordinarsi efficacemente.

Ruoli:

- pompiere;
- persona che si trovava in un negozio;
- uomo che ha perso la moglie nell'incendio;
- membro del personale ospedaliero.

### Secondo scenario

#### Attentato nelle vicinanze di un'ambasciata

C'è stata un'esplosione vicino a una delle ambasciate straniere presenti nella capitale del tuo paese. Nove persone sono morte nell'attentato e almeno 180 sono rimaste ferite per la pioggia di schegge di vetro e per le macerie causate dall'esplosione.

Questo non è il primo attentato che colpisce il tuo paese; due anni prima una bomba era esplosa uccidendo più di 200 persone, mentre le vittime dell'ultimo attentato di un anno fa furono 12. Oggi ci sono molti volontari che sono stati formati per intervenire in questo genere di eventi.

Una piccola folla di persone si era radunata nei pressi del luogo dell'attentato per vedere cosa fosse successo rendendo difficile per i volontari

arrivare sul posto, ostacolando l'arrivo delle ambulanze e ritardando il trasferimento in ospedale dei feriti.

Sul luogo dell'attentato si vedono corpi senza vita, bambini che hanno riportato ferite gravi e soffrono terribilmente, famiglie che hanno perso una persona cara e tanta gente in preda al panico. La città è sotto shock perché l'ambasciata si trova in una delle strade più importanti che fino a quel momento era ritenuta sicura.

Ruoli:

- volontario della squadra di soccorso;
- sopravvissuto all'attentato;
- parente di un sopravvissuto all'attentato;
- passante.

### Terzo scenario

#### Un incidente in miniera

Un mese fa 101 minatori sono morti e 40 sono rimasti feriti a seguito dell'esplosione verificatasi in una miniera di carbone per una fuga di gas metano. Una squadra di soccorso si è calata in quell'inferno per soccorrere i sopravvissuti ma ha potuto portare in superficie solo 18 corpi senza vita.

L'esplosione ha incenerito la maggior parte dei corpi delle vittime.

Due settimane dopo la squadra di soccorso è nuovamente dovuta scendere in miniera per impedire il propagarsi di un pericoloso incendio. Uno dei soccorritori ha perso i sensi a causa di una forte esplosione ed insieme ad altre persone rimaste ferite nell'esplosione è stato portato al centro medico-psicologico.

A due mesi dall'incidente il soccorritore è ancora traumatizzato e ha diverse ferite. Soffre di incubi e di mal di testa che gli impediscono di dormire, la vista si è abbassata e le dita di entrambe le mani sono intorpidite.

Gli incubi affliggono anche uno dei minatori che ha avuto la fortuna di sopravvivere. L'effetto di questi incubi si è esteso alla sua famiglia che ha subito un danno emotivo ed economico. Dopo la tragedia il minatore ha provato a riprendere il lavoro, ma inutilmente: giunto davanti alla miniera è rimasto immobile, incapace di muoversi.

Questi sono solo due dei tanti casi. La maggior parte della popolazione della regione ha avuto a che fare in un modo o in un altro con le miniere di carbone dove sfortunatamente gli incidenti sono frequenti e ogni volta i minatori, le loro famiglie, i parenti o i vicini, vivono un trauma psicologico straziante.

Queste crisi hanno rivelato anche l'esistenza di molti altri problemi non dichiarati. Le vedove con figli devono affrontare problemi che prima erano gestiti dal coniuge.

Ruoli:

- membro della squadra di soccorso;
- superstite (minatore);
- parente di un superstite;
- membro del personale del centro psicologico.

### Caso di studio

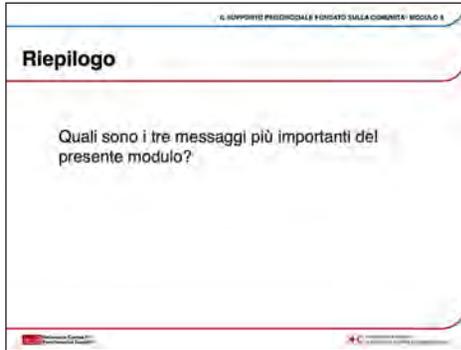
#### Perdita di un genitore

A 16 anni Martin ha perso la madre malata di tumore. Fino ad allora Martin era stato un ragazzo vivace ed estroverso, sempre circondato da tanti amici, ottimo studente, grande sportivo e appassionato di tanti hobby. Poi è cambiato.

Martin non fa altro che pensare alla mamma di cui sente terribilmente la mancanza; non si rassegna alla sua assenza e al fatto che non la vedrà più. Si chiede costantemente: "perché non c'è più?", "perché proprio lei?", "cosa ho fatto di male per essere punito così?". Pensa che non supererà mai questo suo dolore e il senso di ingiustizia che prova.

Talvolta la normale routine di ogni giorno non ha più senso: non importa cosa faccia, se lo fa e come lo fa. Si ritrova a ciondolare per casa senza avere voglia di uscire con gli amici e ogni tanto si sente come se un grande vuoto lo stesse per ingoiare e non sa cosa fare.

Martin a volte parla con la madre per illudersi che ci sia ancora, ma è un conforto solo momentaneo. Gli è difficile esternare i suoi pensieri e i suoi sentimenti a familiari e amici; teme di non essere capito o che lo ritengano una persona diversa.



### Caso di studio

#### Tifoni

Nel 2006 i tifoni che si sono abbattuti sulle Filippine e sul Vietnam si lasciarono alle spalle solo distruzione: 200.000 case danneggiate in Vietnam e 310.000 case distrutte nelle Filippine.

Tifoni, piogge torrenziali e la minaccia di eruzioni vulcaniche sono flagelli che spesso colpiscono le Filippine, ma quanto è successo nel 2006 non ha precedenti.

Quando arrivò il tifone, Marlon, un abitante del posto, lottò disperatamente per la sua stessa vita restando aggrappato per tre giorni al tetto di un edificio circondato da un minaccioso fiume d'acqua. Lui e la sua famiglia hanno visto un mare di fango e di pietre che, scendendo giù dal Monte Mayon, ha portato via tutto quello che avevano: la casa, l'appezzamento di terra, il prezioso maiale e il tuk-tuk a tre ruote. Il tuk-tuk era l'unica fonte di reddito su cui facevano affidamento i nove membri della famiglia. Senza potere contare su qualche risparmio per ricominciare l'attività e in un paese in cui la gente povera fa fatica a trovare una casa anche nei periodi migliori, questa famiglia è ora allo stremo.

Accampati in un angolo di un rifugio temporaneo sanno di essere al sicuro da altre tempeste, ma si sentono in trappola perché non hanno altro posto dove andare.

#### RIEPILOGO

Chiedi ai partecipanti di riassumere i punti chiave del modulo.

Dividi i partecipanti in gruppi di quattro o cinque persone e chiedi loro di scrivere sulla lavagna quelli che ritengono unanimemente essere i tre messaggi più importanti del modulo che poi dovranno presentare nel corso della discussione con il gruppo al completo.

MODULO 4

4



# SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ

## OBIETTIVI FORMATIVI

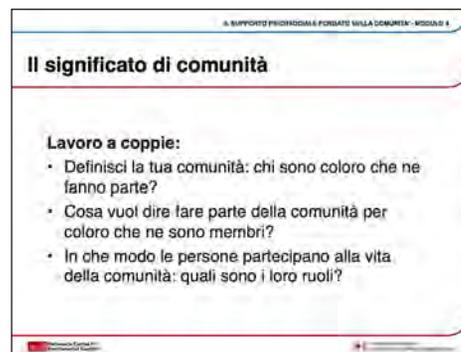
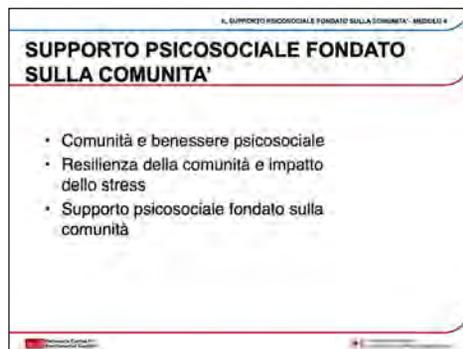
I partecipanti devono essere in grado di:

- comprendere l'influenza esercitata dalle comunità sulle singole persone che le compongono e sul loro benessere psicosociale;
- riflettere sull'importanza del contesto socioculturale nello svolgimento di attività psicosociali;
- individuare attività di supporto psicosociale fondato sulla comunità.

## INTRODUZIONE

Il modulo prende in esame l'influenza esercitata dalle comunità sugli individui che le compongono e sul loro benessere psicosociale. Inoltre spiega come inserire una prospettiva psicosociale in programmi specifici oppure come fare sì che sia integrata in programmi di più ampio respiro.

Delinea il contesto raccontando una storia che sia riferita alla comunità alla quale appartieni o a quella per la quale hai fornito un supporto psicosociale, oppure parla di un fatto che aiuti ad introdurre e a descrivere il supporto psicosociale fondato sulla comunità.

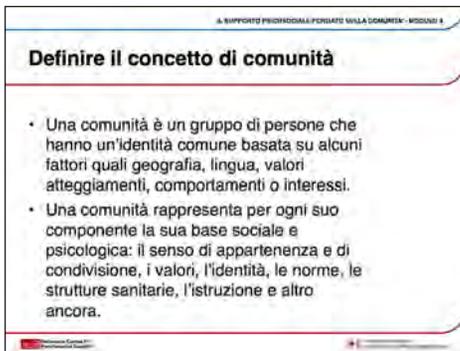


Presenta i contenuti del modulo.

- Tutti gli aspetti della vita delle persone sono influenzati dalle norme e dalle abitudini sociali e culturali della comunità di appartenenza. Gli effetti degli eventi critici, i modi di gestire la perdita e il lutto e le tecniche di adattamento possono variare da cultura a cultura.
- In questo modulo si cerca di spiegare l'importanza dei fattori sociali e culturali.
- La presentazione offre suggerimenti su come realizzare le attività psicosociali fondate sulla comunità, il che non si limita al fatto che si svolgano nella comunità, bensì pone l'accento sulle modalità in cui tali attività sono sviluppate ed attuate e come si collegano alla vita della comunità.

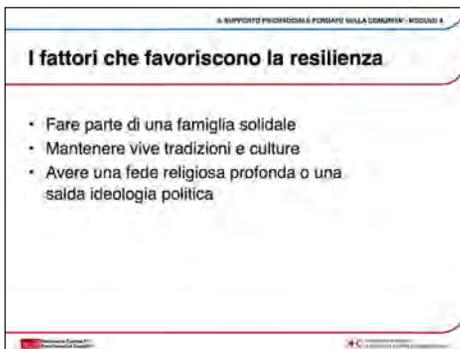
Handbook pagg. 51-53

## COMUNITÀ E BENESSERE PSICOSOCIALE



Prima di tutto si analizza il significato di 'comunità' per coloro che ne fanno parte. Una comunità è un gruppo di persone con un'identità comune basata su alcuni fattori quali geografia, lingua, valori, atteggiamenti, schemi comportamentali o interessi.

La comunità rappresenta le fondamenta sociali e psicologiche su cui poggiano l'individuo, la famiglia e il gruppo. In essa affondano le proprie radici il senso di appartenenza e di condivisione, i valori, l'identità, le norme, le strutture sanitarie, l'istruzione, ecc.



I fattori protettivi conferiscono alle persone una "copertura" psicologica e quindi riducono la probabilità di ricadute psicologiche negative quando si è chiamati ad affrontare avversità e sofferenze. Tra i fattori protettivi ci sono:

- fare parte di una **famiglia o comunità** solidale;
- mantenere vive **tradizioni e culture**;
- avere una forte **fede religiosa o una salda ideologia politica** che dia la sensazione di essere parte di qualcosa di più grande di sé stessi;
- per i bambini alcuni importanti fattori protettivi sono **relazioni emotive stabili con gli adulti** e il **supporto sociale sia dentro la famiglia che fuori**.

Fornisci alcuni esempi che illustrino il modo in cui le comunità plasmano gli individui che ne fanno parte, ad esempio attraverso la fede, i valori condivisi, le cerimonie come matrimoni, funerali, diplomi o lauree. Determinanti sono anche i modi in cui sono espressi i sentimenti, il ruolo della donna e dell'uomo nella società, ma occorre anche citare elementi più negativi quali il controllo sociale, la discriminazione, ecc.

**ATTIVITÀ 4.1**

Lavoro di gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

**Obiettivo**

Fare una presentazione introduttiva del concetto di comunità, delle persone che vi appartengono e dell'idea di sottogruppi presenti in una comunità.

**Materiale didattico**

Una lavagna a fogli per ogni gruppo.

**Metodologia**

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di esaminare brevemente le domande guida prima di mettersi in coppia con la persona seduta accanto. Dare ad ogni coppia 10 minuti per condividere le conclusioni e scriverle sulla lavagna a fogli. Proseguire con il gruppo al completo.

**Domande guida**

Chi fa parte della tua comunità? Cosa vuol dire fare parte della comunità per coloro che ne sono membri? Come partecipano le persone alla comunità e quali sono i loro ruoli?

La maggior parte delle persone appartiene a varie sottocomunità, considera le caratteristiche della tua comunità. Di quale sottocomunità fai parte, ad esempio famiglia, villaggio, centro sportivo, colleghi?

Handbook pagg. 53-55

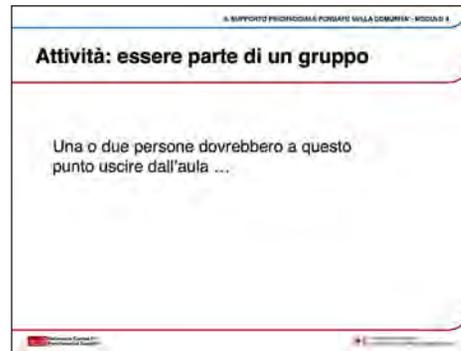
**COMUNITÀ SOTTOPOSTE A STRESS**

È opportuno analizzare l'impatto degli eventi critici sulle comunità.

In molte guerre, come in quella della Repubblica Democratica del Congo, lo stupro è usato come arma per erodere dalle fondamenta l'intera struttura sociale, afferma Wilhelmine Ntakebuka responsabile del centro Vico per le vittime di violenza sessuale a Bukavu e a Walungu.

La violenza sessuale è spesso usata per indebolire ogni opposizione da parte della popolazione.

L'impatto degli eventi critici su una comunità comporta: insicurezza, interruzione della vita normale, distruzione di strutture sociali ecc.



## ATTIVITÀ 4.2

Gioco di gruppo.

### Obiettivo

Dimostrare l'importanza di essere parte di un gruppo o di una comunità e sottolineare che ogni gruppo ha un suo insieme di norme e di tradizioni che possono sembrare peculiari se viste dall'esterno.

Sviluppare una comprensione dei gruppi vulnerabili con particolari esigenze psicosociali.

### Metodologia

Spiegare lo scopo dell'attività. Chiedere a uno o due partecipanti di rendersi disponibili ad uscire dalla stanza, invitare poi tutti gli altri a stabilire alcune regole di comportamento quali, ad esempio, tenere la mano della persona con cui si parla; usare la parola "beep" invece di "per favore" e "grazie", parlare solo dando le spalle al proprio interlocutore. Chiedere loro anche di decidere una sorta di penitenza per coloro che non si attengono alle regole.

Fare rientrare le persone che avevano volontariamente lasciato la sala e chiedere loro di interagire con gli altri partecipanti. Dopo 10 minuti interrompere il gioco e chiedere ai due 'volontari' come si sono trovati ad interagire col gruppo. Si può ripetere l'attività con altri volontari e con altre regole.

### Domande guida

È stato piacevole? Si sono sentiti ben accetti?  
È stato difficile decodificare le regole del gruppo? Come sono riusciti ad interpretare le regole?

Alcune comunità riescono a mantenere un livello di normalità e di interazione anche nei momenti difficili. Ricorda ai partecipanti il concetto di resilienza.

Altre invece possono subire una parziale disgregazione:

- crollo delle regole sociali;
- la comunità risponde con un senso di sfiducia, paura e insicurezza;
- confusione religiosa e morale;
- assenza di una guida autorevole;
- sradicamento sociale e comportamento distruttivo;
- apatia sociale e perdita di fiducia e di speranza.

Le catastrofi causate dall'uomo sono spesso intenzionalmente architettate per distruggere la comunità e l'ordine sociale come, ad esempio, in Darfur, nella Repubblica Democratica del Congo e nella Repubblica Centrafricana.

Alcuni gruppi potrebbero essere a rischio per più di un motivo. Ad esempio, una donna disoccupata affetta da HIV o AIDS può essere particolarmente vulnerabile. Più un soggetto è vulnerabile, maggiori sono le conseguenze psicosociali di una crisi.

TUTTAVIA non si devono fare supposizioni. Alcune persone, pur appartenendo a gruppi a rischio, potrebbero dimostrare di cavarsela bene in una crisi mentre altre, invece, potrebbero essere emarginate e difficili da avvicinare quali donne anziane, vedove e persone con problemi di salute mentale.

### ATTIVITÀ 4.3

Lavoro di gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Dare ai partecipanti la possibilità di applicare le conoscenze acquisite ad un caso di studio.

#### Materiale didattico

Il caso di studio "Ritorno al nulla" è incentrato su Gangi, un grande villaggio del Sud Sudan, dove dopo 20 anni di guerra e di sfollamenti forzati, i cittadini stanno ricostruendo la loro comunità. (Cfr. il caso di studio riportato alla fine del modulo).

#### Metodologia

Spiegare lo scopo dell'attività. Dividere i partecipanti in gruppi di tre o quattro persone. Dopo la lettura del caso di studio dare 15 minuti per la discussione. Proseguire con una discussione con il gruppo al completo durante la quale i gruppi presenteranno le loro conclusioni e sarà possibile evidenziare eventuali differenze nelle osservazioni da loro presentate.

#### Domande guida

A quale tipo di stress è stata esposta la comunità a seguito del conflitto interno? Quali sono le conseguenze psicosociali sulla comunità?

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### L'impatto dello stress sulla comunità

Alcune comunità riescono a mantenere un livello di normalità e di interazione anche nei momenti difficili.



IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### L'impatto dello stress sulla comunità

Altre comunità invece subiscono una disgregazione:

- crollo delle regole sociali
- la comunità reagisce con un senso di sfiducia, paura e insicurezza
- confusione religiosa e morale
- assenza di una guida autorevole
- sradicamento sociale e comportamento distruttivo
- apatia sociale e perdita di fiducia e di speranza

Le catastrofi causate dall'uomo sono spesso intenzionalmente architettate per distruggere le comunità e l'ordine sociale



IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

È di vitale 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. Ad esempio:

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

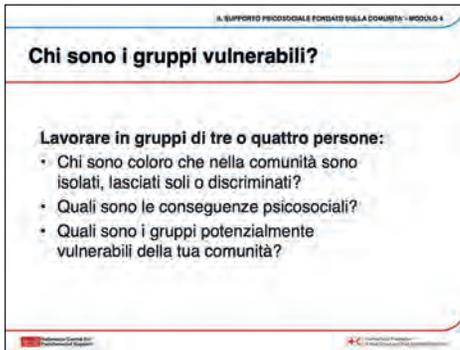
IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### L'impatto dello stress sulla comunità

Lavorare in gruppi di tre o quattro persone:

- Leggere e parlare dello studio del caso relativo al Sudan.
- A quale tipo di stress è stata esposta la comunità a seguito del conflitto interno?
- Quale è stato l'impatto sulla comunità?
- Presentare i risultati nella riunione con il gruppo al completo.

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4



Handbook pagg. 57-61

## ATTIVITÀ DI SUPPORTO FONDATA SULLA COMUNITÀ

In questa sezione si esamina il ruolo svolto dal personale e dai volontari della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa e nel contempo si illustrano i modi in cui è possibile sviluppare e sostenere le attività fondate sulla comunità.

### ATTIVITÀ 4.3

Discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Favorire nei partecipanti una comprensione più profonda dei bisogni dei sottogruppi vulnerabili di una comunità.

#### Metodologia

Spiegare lo scopo dell'attività.

Dedicare il tempo necessario per rispondere alle domande guida nel corso della discussione con il gruppo al completo.

#### Domande guida

Quale membro della comunità viene isolato, lasciato solo o discriminato? Quali pensi sarebbero le conseguenze psicosociali di non appartenere a una comunità?

Puoi fare un profilo dei sottogruppi che la comunità non accetta?



Un progetto teatrale realizzato nello Zimbabwe è un esempio di supporto psicosociale. A Chitungwiza, un quartiere della periferia della capitale Harare, centinaia di orfani si incontrano ogni settimana per discutere dei problemi che affrontano ogni giorno e per esprimere i loro sentimenti tramite giochi di ruolo. In questi incontri imparano a gestire i tanti problemi generati dalla perdita dei genitori a causa dell'AIDS. In un paese dove sono pochi quelli che posseggono un televisore, assistere ad uno spettacolo teatrale è un'ottima occasione di intrattenimento. Il progetto è stato realizzato dai volontari della Croce Rossa dello Zimbabwe. Un altro esempio di azione fondata sulla comunità di successo è quello della coppia che ha investito i soldi ricevuti per aprire un piccolo bar, una storia raccontata a pag. 56 del **Manuale del partecipante**.



Lamno in Indonesia è un altro esempio dei risultati che azioni fondate sulla comunità possono generare. Una domenica mattina del 2004 la vita di migliaia di persone che si trovavano a Lamno fu sconvolta: gran parte della città fu spazzata via dallo tsunami che colpì l'Oceano Indiano. La popolazione della comunità fu decimata, un terzo dei suoi membri morì.

Abdullah, ad esempio, perse sei parenti, la casa e i suoi averi. I vestiti che indossava erano tutto ciò che gli era rimasto. Subito dopo lo tsunami Abdullah e sua moglie furono costretti a vivere in una tenda. Sabri, un altro membro della comunità, subì una perdita ancora più grave perché oltre a tutti i suoi averi gli furono portati via anche la moglie e il figlio di quattro anni. Dall'alto di una collina vide con i suoi occhi tutta la sua vita sparire. Oggi ha quasi finito di costruire una nuova casa.

La Croce Rossa distribuì alle famiglie i kit per ricostruire le abitazioni e la comunità si mise all'opera nei mesi successivi allo tsunami per tornare a vivere. A cento giorni dalla tragedia i superstiti commemorarono le tante vittime e da quel giorno in poi la comunità unita decise di guardare al futuro.

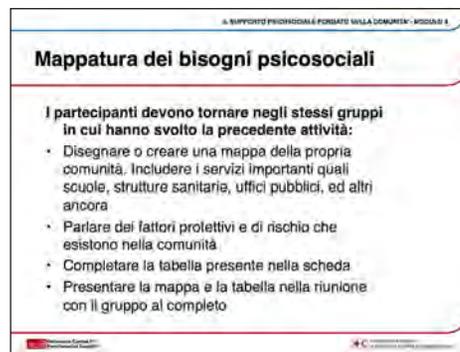
Apri un dibattito con i partecipanti relativo alle possibili attività di supporto psicosociale, cercando sempre di trovare il giusto equilibrio tra le vulnerabilità della comunità e le sue risorse. Parla dei rischi e dei fattori protettivi.

### Fattori di rischio

Per fattori di rischio si intendono i fattori fisici e psicologici che caratterizzano la comunità rendendola più vulnerabile e riducendone anche la capacità di adattamento ad una nuova realtà.

### Fattori protettivi

Per fattori protettivi si intendono i fattori fisici e psicologici che caratterizzano una comunità rendendola più resiliente e che la aiutano a reagire meglio in situazioni avverse.



### ATTIVITÀ 4.4

Lavoro di gruppo. Attività di mappatura seguita da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Presentare ai partecipanti uno strumento che possano usare nelle loro comunità; dare loro la possibilità di mettere in pratica le conoscenze acquisite.

#### Materiale didattico

Una lavagna a fogli per ogni gruppo, matite colorate, carta, cartone, forbici, colla, filo, ecc.

#### Metodologia

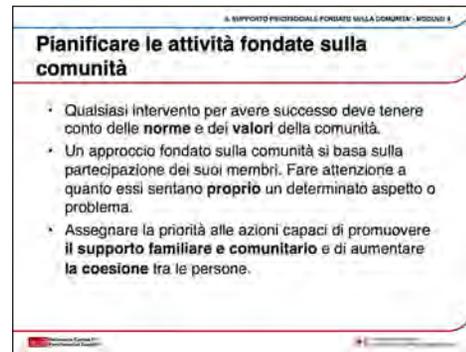
Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di tornare negli stessi gruppi in cui avevano svolto l'attività precedente. Dare almeno 30 minuti perché completino l'attività.

#### Istruzioni

Disegnare o creare una mappa della propria comunità. Includere i servizi importanti quali scuole, strutture sanitarie, uffici pubblici, impianti sportivi e luoghi di culto. Discutere i fattori protettivi e di rischio esistenti nella comunità.

Compilare la tabella per l'intera comunità contenuta nell'Allegato 4 o scegliere uno dei sottogruppi della comunità.

Leggi ad alta voce le indicazioni riportate nella slide intitolata “pianificare le attività fondate sulla comunità” e chiedi ai partecipanti di dire se le hanno comprese e se sono d'accordo.



Prosegui esaminando alcune linee guida generali relative alla pianificazione di attività fondate sulla comunità:

- norme e valori. Rifletti sulle tue azioni e sul modo in cui ti rivolgi ai superstiti;
- coinvolgimento, partecipazione e senso di consapevolezza delle persone del luogo. Parla loro delle strutture sociali, del ruolo della famiglia, dei leader religiosi, ecc.;
- promuovere il supporto della famiglia e della comunità potenziando la cooperazione e la sensazione di lavorare per un fine comune.

Spiega ogni fase del processo di pianificazione del supporto psicosociale fondato sulla comunità. Quando usi le slide fai riferimento ai risultati positivi per le comunità e per i beneficiari.

Cita, se possibile, esempi di successo delle azioni di supporto psicosociale fondato sulla comunità ottenuti grazie a processi di pianificazione ben strutturati. Parla anche degli insuccessi causati da una pianificazione carente.

Usa le slide relative al processo di pianificazione per discutere con i partecipanti dei seguenti punti:

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### Fasi della pianificazione delle attività

- Individuare la visione o/e definire gli obiettivi.
- Individuare gli strumenti per conseguire gli obiettivi
- Individuare i pro e i contro dei diversi approcci
- Verificare le risorse quali: tempo, denaro, risorse umane

Associazione Comunità Italiane - Comitato Nazionale per l'Assistenza Psicosociale

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### Fasi della pianificazione delle attività

- Sviluppare un piano accettabile
- Definire chi farà cosa, quando, dove e come
- Stabilire i tempi e i criteri per la valutazione del programma.

Associazione Comunità Italiane - Comitato Nazionale per l'Assistenza Psicosociale

Fasi previste per un'attività di pianificazione:

- perché sono necessari una visione e un obiettivo?
- quali sono gli strumenti necessari per sviluppare un piano solido e realizzabile?

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### Partecipazione della comunità

**E' un fattore importante per diverse ragioni:**

- promuove il senso di responsabilità
- favorisce il passaggio dalla dipendenza all'autosufficienza



Associazione Comunità Italiane - Comitato Nazionale per l'Assistenza Psicosociale

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATO SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### Partecipazione della comunità

- E' il primo passo per trasformarsi da vittima passiva a partecipante attivo.
- Riduce l'impatto emotivo attraverso le azioni e infonde speranza.
- Incoraggia la sostenibilità per il futuro.

Associazione Comunità Italiane - Comitato Nazionale per l'Assistenza Psicosociale

Partecipazione della comunità:

- benefici dell'approccio partecipativo;
- fattori necessari affinché il programma sia sostenibile.

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### Empowerment dei membri della comunità

**Per**

- individuare e stabilire le priorità
- definire il ruolo della comunità e le sue responsabilità nella progettazione ed attuazione delle strategie di self-help
- valutare le difficoltà sulla base delle conoscenze e dei valori della comunità
- avviare un dialogo e condividere le informazioni che conducono alle soluzioni

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### Empowerment dei membri della comunità

**Per**

- individuare e coinvolgere i capi locali, elemento essenziale per assicurare la partecipazione della comunità
- individuare i capi che:
  - sono accettati, rispettati e godono della fiducia delle persone del luogo
  - rappresentano appieno la comunità
  - si spenderanno per aiutare la comunità a conseguire gli obiettivi collettivi
  - hanno uno status è tale da motivare gli altri membri a partecipare

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

Responsabilizzare i membri della comunità:

- come individuare le persone che la comunità riconosce come suoi capi;
- come avviare un dialogo e interagire con i leader della comunità;
- come coinvolgere gli altri membri della comunità.

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

### Quali sono le attività possibili?

**Tornare nei gruppi in cui è stata svolta l'attività precedente.**

- Discuti delle possibili attività psicosociali del gruppo comunitario con il quale hai lavorato in precedenza
- Illustra il tuo pensiero nel corso della riunione con il gruppo al completo

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 4

## ATTIVITÀ 4.5

Lavoro di gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

### Obiettivo

Favorire una comprensione più profonda delle attività psicosociali.

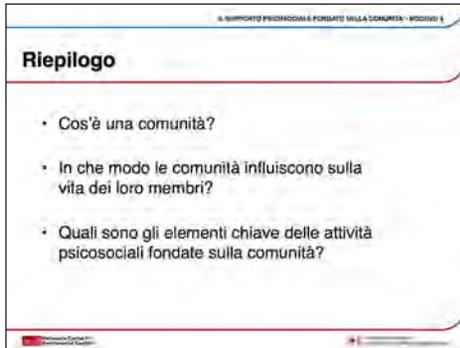
### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo delle attività. Chiedere loro di restare negli stessi gruppi in cui avevano svolto l'attività precedente. Prendere nota delle loro conclusioni e riportarle nella discussione con il gruppo al completo. Parlare di quale sia l'utilità delle attività che sono state suggerite in merito ai temi della partecipazione, consapevolezza e un maggior supporto da parte della famiglia e della comunità.

### Domande guida

Quali attività psicosociali suggerisci per la comunità o per i gruppi della comunità con cui hai lavorato nell'esercizio precedente?

## RIEPILOGO



Favorisci una discussione sui punti principali che sono stati trattati nel modulo e non dimenticare di richiamare l'attenzione dei partecipanti sugli obiettivi:

- Sai dare una definizione di comunità?
- In che modo le comunità influiscono sulla vita dei loro membri?
- Cosa succede a una comunità che attraversa un forte stress?
- Puoi citare alcuni elementi chiave delle attività di supporto fondate sulla comunità?
- Perché questi elementi sono importanti?
- Ti senti in grado di usare un approccio fondato sulla comunità nel tuo lavoro?

## Caso di studio

### Ritorno al nulla

La guerra in Sudan si è protratta per oltre 20 anni, ha causato due milioni di vittime e ha spinto alla fuga oltre quattro milioni di persone. Gangi era un grande villaggio che, situato tra i due fronti in guerra, registrò molte vittime innocenti tra i suoi residenti; la popolazione giorno dopo giorno fuggì finché Gangi divenne una città fantasma. Ora c'è pace in Sudan, ma la crisi non è ancora finita.

Jacob Kwaje Joshua e la sua famiglia sono stati sfollati per l'intera durata del conflitto. Un mese fa hanno fatto ritorno a casa e malgrado la guerra abbia distrutto tutto, sono molto felici di essere a Gangi che sta lentamente tornando a vivere: ad oggi gli abitanti hanno costruito 75 capanne di paglia e argilla. È un impegno che richiede tempo, non ci sono servizi di base o provviste: niente acqua pulita, niente cibo e nessun presidio sanitario.

Ogni mese e più volte al mese, ci sono nuovi arrivi nel villaggio e ogni volta la comunità festeggia. Non bisogna dimenticare, però, che nuovi abitanti significano nuove richieste e nuove esigenze. Un ambulatorio e una scuola sono le priorità più pressanti anche se ad oggi tutte le forze sono dedicate ad assicurare la sopravvivenza. Gli abitanti di Gangi vorrebbero tornare a coltivare i campi, ma le mine antiuomo disseminate in tutta l'area rendono questa naturale aspirazione un sogno difficile da realizzare e fanno sì che la comunità patisca la fame.

Il villaggio deve essere ricostruito da zero: bisogna formare gli insegnanti, l'acqua potabile deve essere nuovamente disponibile e i terreni coltivati.

MODULO 5

# 5



# PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO E COMUNICAZIONE SUPPORTIVA

## OBIETTIVI FORMATIVI

I partecipanti devono essere in grado di:

- fornire il pronto soccorso psicologico di base e dare supporto a coloro che si trovano in situazioni critiche;
- comprendere la comunicazione supportiva;
- fornire supporto telefonico;
- comprendere i principi e i benefici dei gruppi di supporto.

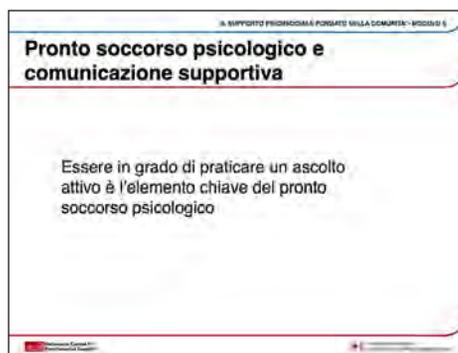
## INTRODUZIONE

Il modulo presenta i principi di base del pronto soccorso psicologico (PFA) e della comunicazione supportiva. Ai partecipanti è data la possibilità di esercitarsi nell'ascolto attivo, di comprendere come fornire un supporto telefonico e come svolgere il ruolo di facilitatori di gruppi di supporto.



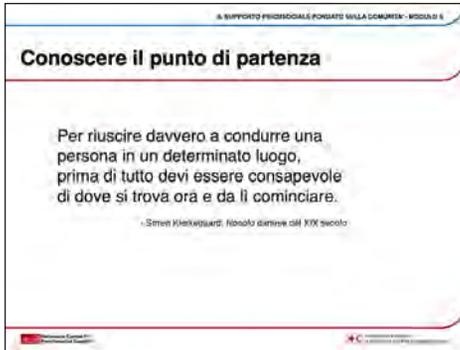
Il modulo contiene molti esercizi pratici di ascolto attivo, PFA e comunicazione supportiva, poiché questi sono gli elementi chiave quando si vuole offrire un supporto psicosociale pratico.

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 affette da HIV o AIDS, per esempio, devono sapere comunicare in modo supportivo con coloro che hanno appena scoperto di essere sieropositivi. A tale fine è essenziale avere la capacità di un ascolto attivo che è l'elemento chiave del PFA e della comunicazione supportiva.



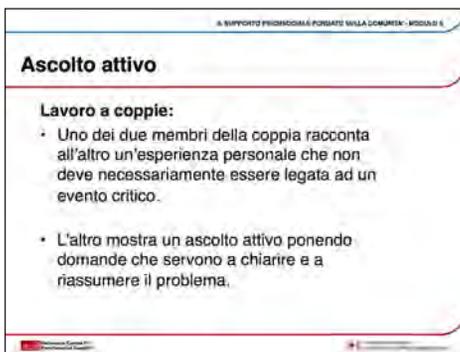
Handbook pagg. 64-66

## ASCOLTO ATTIVO E PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO



Si parte dall'analisi di alcune linee guida che sono alla base dell'ascolto attivo per poi parlare del pronto soccorso psicologico (PFA), ovvero del supporto immediato che le persone in situazioni di crisi ricevono. Alla fine si esaminano gli elementi della comunicazione supportiva.

Illustra ai partecipanti l'elemento chiave dell'ascolto attivo fornendo loro esempi per chiarire il concetto e ricapitolare i punti trattati.



Esempi di frasi da usare per sollecitare un chiarimento:

“Cosa intendi quando dici...”

“Non sono certo di capire esattamente cosa intendi quando parli di...”

Esempi di frasi da usare per riassumere un pensiero:

“Stai dicendo che...”

“Ho capito bene...”

### ATTIVITÀ 5.1

Lavoro di gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Introdurre gli elementi chiave dell'ascolto attivo. Accrescere la consapevolezza dei partecipanti in merito alle loro abilità di ascoltare in modo attivo.

#### Metodologia

Chiedere ai partecipanti di organizzarsi in coppie e di decidere chi svolgerà il ruolo dell'ascoltatore attivo e chi sarà invece colui che parlerà. Quest'ultimo dovrà raccontare una storia personale di vita quotidiana non collegata ad un evento critico.

Dare ai partecipanti circa 5 minuti per l'esercizio di ascolto attivo.

#### Domande guida

Chi pratica una modalità di ascolto attivo è capace di porre domande volte ad ottenere un chiarimento e a riassumere quanto ascoltato.

Proseguì con il gruppo al completo chiedendo a chi ha raccontato una storia di spiegare la sensazione che ha avuto nel ricevere le domande. È stato appagante, incoraggiante o irritante?

Chiedi a coloro che hanno praticato l'ascolto attivo se sia stato difficile, imbarazzante o naturale porre domande durante la conversazione.

Illustra i diversi modi in cui le persone rispondono ad un ascolto attivo usando il dialogo contenuto a pag. 68 del **Manuale del partecipante**.

### ATTIVITÀ 5.2

Lavoro di Gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Illustrare ai partecipanti le diverse risposte che un ascolto attivo può generare.

#### Metodologia

Spiegare lo scopo dell'attività. Organizzare i partecipanti in gruppi da tre e dare loro il tempo necessario per leggere il dialogo a pag. 68 del **Manuale del partecipante** che simbolizza una comunicazione supportiva e un ascolto attivo. Promuovere una discussione con il gruppo al completo una discussione sulle risposte presenti nel dialogo.

#### Domande guida

Individua il tipo di risposta dato dal volontario allo scambio di opinioni promosso dal dialogo riportato a pag. 68 del **Manuale del partecipante** relativo a una comunicazione supportiva e ad un ascolto attivo. Proponi esempi di altre risposte possibili generate dalla conversazione analizzata.

Chiedi ai partecipanti quando è necessario ricorrere al PFA:

- catastrofi;
- pronto soccorso;
- visite domiciliari;
- supporto online o telefonico.

IL SUPPORTO PSICOSSOIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 5

### Quando è necessario un pronto soccorso psicologico?



- Catastrofi
- Pronto soccorso
- Visite domiciliari
- Supporto telefonico e online

Red Cross logo and text: Federazione Italiana per il volontariato, Croce Rossa Italiana

IL SUPPORTO PSICOSSOIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 5

### Pronto soccorso psicologico



- Ascolto attivo: l'elemento chiave
- Vicinanza: essere vicini è un segnale di interesse
- Accettare i sentimenti - accettare l'interpretazione che la persona coinvolta dà dell'evento
- Offrire assistenza generale e aiuto pratico: un altro modo per dimostrare interesse

Red Cross logo and text: Federazione Italiana per il volontariato, Croce Rossa Italiana

IL SUPPORTO PSICOSSOIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 5

### Reazioni e Risposte Psicologiche

REAZIONI PSICOLOGICHE

TEMPO

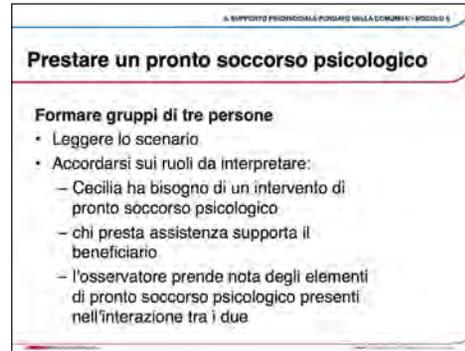
INTENSITÀ	<p><b>REAZIONI PSICOLOGICHE:</b></p> <p>Shock</p> <p>Reattivi da crisi: paura, ansia, rabbia, confusione, immobilità.</p>	<p>Promossi di rispostamento: riuscire sereni con chi si è a parer, ridarsi a cuore e una influenza tristes.</p>
	<p><b>STRESS</b></p> <p>SUPPORTO IMPORTANTI:</p> <p>Pronto soccorso psicologico, centri di accoglienza, elogi e fatti (cari), informazioni, sostegno, attenzione, psicoeducazione, etc.</p>	<p>Attività fondata sulla comunità e resilienza nella sociale, competenza per la vita, formazione, conoscenze integrate con il sostegno psico-sociali.</p>

PRENDERSI CURA DI CHI PIESTA ASSISTENZA, FORMAZIONE, EEN SUPPORT

Red Cross logo and text: Federazione Italiana per il volontariato, Croce Rossa Italiana

Analizza e discuti con i partecipanti i quattro elementi chiave:

- ascolto attivo: l'elemento chiave;
- vicinanza: essere vicini è un segnale di interesse;
- accettazione dei sentimenti: accettare l'interpretazione che la persona coinvolta dà all'evento;
- assistenza generale e aiuto pratico: un altro modo per dimostrare interesse.



### ATTIVITÀ 5.3

Dimostrazione di PFA seguita da una sessione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Dare ai partecipanti un'idea di cosa significhi praticare il PFA.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Il formatore deve fare una dimostrazione di PFA coinvolgendo un partecipante in un gioco di ruolo in cui interpreterà un volontario di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa Internazionale, mentre il partecipante sarà una persona che ha vissuto un evento critico. Lo scenario da usare dovrà essere concordato tra il formatore e il partecipante prima di iniziare la simulazione che non dovrà superare i 10 minuti. Proseguire con la discussione con il gruppo al completo durante la quale il formatore chiederà ai partecipanti se sono stati in grado di individuare i quattro elementi chiave del PFA.

### ATTIVITÀ SUPPLEMENTARE

Esercizio a coppie seguito da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Formare i partecipanti a fornire il PFA.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. I partecipanti devono mettersi in coppia e scegliere uno dei casi proposti di seguito. Si prevedono due giochi di ruolo. La divisione dei ruoli 'volontario e beneficiario' per il primo role play deve essere lasciata ai partecipanti. Alla fine dei 10 minuti previsti per svolgere l'esercizio ogni coppia avvierà una breve discussione sul modo in cui il volontario di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa avrà usato i quattro elementi del PFA. Chiedere ai partecipanti di scambiarsi i ruoli utilizzando un nuovo caso. Si ripete il formato dell'esercizio precedente. Alla fine si apre la discussione con il gruppo al completo.

### Possibili casi

- un soccorritore il cui figlio è stato ferito nel corso di un'aggressione immotivata compiuta da 3 ragazzi in una strada del vicinato;
- una donna che ha perso il marito in un incidente;
- un adolescente coinvolto in un terremoto che ha distrutto la sua casa;
- un impiegato che ha perso il lavoro perché l'azienda ha chiuso e non sa come provvedere ai bisogni della sua famiglia.

**ATTIVITÀ 5.4**

Gioco di ruolo seguito da discussione con il gruppo al completo.

**Obiettivo**

Formare i partecipanti a fornire il PFA.

**Materiale didattico**

Schede relative al caso 'L'incendio a casa di Cecilia' (Vedi la fine di questo modulo).

**Metodologia**

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Suddividerli in gruppi di tre persone e assegnare i ruoli per la simulazione. Dopo avere letto lo scenario dare 10 minuti per svolgere il gioco di ruolo.

**Domande guida**

I ruoli sono tre:

- Cecilia, una donna che ha vissuto un evento critico;
- una persona che fornisce il PFA;
- un osservatore. L'osservatore deve individuare i quattro elementi chiave del PFA.

Proseguì riunendo il gruppo al completo e chiedendo se gli osservatori sono riusciti a individuare i quattro elementi del PFA. Chiedi alla persona che ha interpretato il ruolo di Cecilia se si è sentita aiutata e alla persona che doveva fornire il PFA se il compito è stato semplice o difficile?

Handbook pagg. 66-71

**COMUNICAZIONE SUPPORTIVA**

La discussione sulla comunicazione supportiva, di cui fa parte anche il supporto telefonico, deve aiutare anche a comprendere quando risulta utile al personale e ai volontari.

**ATTIVITÀ 5.5**

Discussione con il gruppo al completo.

Fare riferimento alla slide 'Valori chiave nella comunicazione supportiva.'

**Chiedi ai partecipanti:**

- Sei d'accordo con queste affermazioni?
- Cosa implicano tali affermazioni?
- Che significato hanno nel tuo lavoro con Croce Rossa e Mezzaluna Rossa?
- Chiedi ai partecipanti di citare esempi tratti dalla loro esperienza personale e non collegati al lavoro che svolgono con Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

Altri valori da tenere presente:

- autenticità;
- atteggiamento positivo;
- riservatezza;
- mantenere le promesse fatte;
- essere degni di fiducia;
- non sfruttare mai la relazione con il beneficiario;
- rispettare il diritto di ognuno di prendere le proprie decisioni;
- non sovrastimare mai le proprie competenze e conoscenze;
- essere consapevoli dei propri pregiudizi e pregiudizi.

### Dare risposta a chi è in crisi

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 5

#### Rispondere nel corso di una crisi

- Essere costruttivi e concentrarsi su azioni recenti che possono essere cambiate
- Rispondere con frasi di carattere generale piuttosto che porre domande oppure offrire risposte
- Concentrarsi sui pensieri e sui sentimenti della persona
- Supportare senza giudicare
- Porre domande aperte



© ICF - International Crisis Response Center

- Rispondere a chi sta attraversando un momento critico ponendo domande o dando risposte può metterlo in difficoltà;
- usare affermazioni piuttosto che fare domande o dare risposte;
- essere costruttivo e concentrarsi su ciò che può essere cambiato;
- concentrarsi sui pensieri e sulle sensazioni della persona; fare domande aperte come, ad esempio, “come ti senti” invece di “ti senti triste?”;

- fornire un feedback supportivo ad esempio “deve essere difficile/doloroso sentirsi così” senza esprimere un giudizio, ad esempio, “non dovresti sentirti così”;
- concentrarsi su ciò che dice la persona e non dare esempi presi dalla propria vita. Questo è uno spazio dedicato all'altra persona perché possa sentirsi libera di esprimere i propri sentimenti.

### ATTIVITÀ 5.5

Altro esercizio in coppia seguito da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Aiutare i partecipanti ad acquisire una comprensione approfondita degli effetti psicosociali generati dalla comunicazione supportiva.

#### Materiale didattico

Carta e penna.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Esortarli a pensare ad un momento nella loro vita quando, trovandosi in una situazione difficile, hanno ricevuto aiuto. Chiedere loro di scrivere i quattro elementi che sono stati supportivi e di maggiore aiuto in questa conversazione. Invitare i partecipanti a condividere le loro riflessioni a coppie. Proseguire riunendo il gruppo al completo.

#### Domande guida

Cosa è risultato positivo e di aiuto per te in questa conversazione? Quale azione compiuta da colui che si è calato nel ruolo dell'ascoltatore è stata efficace e cosa ti è stato di particolare aiuto?

La comunicazione non verbale è importante tanto quanto quella verbale. Ecco alcuni consigli pratici:

- guarda sempre la persona che parla;
- mantieni una postura aperta, fai attenzione a non incrociare le braccia;
- mantieni una giusta distanza: la vicinanza è indice di interesse, ma può essere interpretata anche come intimità, atteggiamento informale o invadenza;
- stabilisci e mantieni spesso un contatto visivo non invadente, mostrando di essere consapevole delle diversità culturali che connotano questo comportamento;
- mostra un atteggiamento calmo e rilassato.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 5

### Comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale è importante tanto quanto quella verbale  
Alcuni suggerimenti utili:

- guardare la persona che parla
- mantenere una postura aperta, fai attenzione a non incrociare le braccia
- mantenere una giusta distanza: la vicinanza è indice di interesse, ma può essere interpretata anche come intimità, atteggiamento informale o invadenza
- stabilisci e mantieni spesso un contatto visivo non indiscreto;
- Fai attenzione al significato di questo comportamento in culture diverse
- mostra un atteggiamento calmo e rilassato

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 5

### L'ascolto e la risposta

**Lavorare in gruppi di tre persone:**

- assumere i seguenti ruoli: chi presta assistenza, il beneficiario, l'osservatore
- il beneficiario parla di un problema relativo al lavoro che svolge
- chi presta assistenza deve mettere in pratica le competenze acquisite fino a quel momento
- l'osservatore deve dare il suo commento a chi presta assistenza

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 5

### Abilità comunicative personali

**Tornare negli stessi gruppi dell'attività precedente**

Analizzare le domande seguenti:

- Quando presti assistenza, di quali abilità comunicative hai bisogno?
- Quali valori sono i più importanti nelle situazioni che richiedono queste competenze?

Il modo in cui ti relazioni con il tuo interlocutore deve sempre essere ispirato a norme etiche:

- non nuocere;
- comunicare affidabilità;
- non sfruttare mai il rapporto che si ha con l'altro;
- rispettare il diritto che la persona ha di decidere autonomamente;
- non sovrastimare mai le proprie abilità e competenze;
- essere consapevole dei propri pregiudizi.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 5

### Condotta etica



- Non nuocere
- Rendersi degno di fiducia e mantenere la parola data facendola seguire dalle giuste azioni
- Non sfruttare mai il rapporto che si ha con l'altro
- Rispettare il diritto che la persona ha di decidere per sé stessa
- Non sovrastimare mai le proprie abilità e competenze
- Essere consapevole dei propri pregiudizi

## ATTIVITÀ 5.6

Lavoro di gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

### Obiettivo

Aiutare i partecipanti ad acquisire maggiore consapevolezza degli elementi che costituiscono la comunicazione supportiva non verbale.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Esortarli a mettersi in coppia e a svolgere l'esercizio assegnandosi i ruoli di chi ascolta e di chi parla. Sottolineare che colui che ascolta ha facoltà di mostrare attenzione anche attraverso il linguaggio non verbale. Una volta terminato l'esercizio chiedere ai partecipanti di fare un elenco degli elementi supportivi e di quelli non supportivi. L'esercizio deve essere svolto in 10 minuti per poi essere seguito da una discussione con il gruppo al completo.

### Domande guida

Nel presente esercizio colui che parla deve raccontare all'ascoltatore quali sono i suoi progetti per il weekend o per una vacanza. Per i primi tre minuti l'interlocutore ascolta in modo supportivo attraverso il linguaggio non verbale e incoraggia colui che parla a proseguire; nei tre minuti successivi l'ascolto non verbale non è più supportivo e diventa scoraggiante.

Quali sono stati i segnali non verbali che hanno sostenuto e incoraggiato colui che parlava? Quali sono stati i segnali non verbali che hanno scoraggiato colui che parlava e sono stati recepiti come non supportivi?

### Attività supplementare

Role play.

### Obiettivo

Sviluppare le abilità di comunicazione supportiva dei partecipanti.

### Metodologia

Chiedere ai partecipanti di formare gruppi di tre persone. Individuare le persone alle quali assegnare i ruoli di soccorritore, beneficiario e osservatore. Il beneficiario deve parlare di una situazione difficile che riguarda il lavoro di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

Il tempo per il gioco di ruolo è di 10 minuti e cinque minuti devono essere dedicati al feedback e alla discussione. Se il tempo lo consente, i componenti dei singoli gruppi possono scambiarsi i ruoli.

### Domande guida

Come ha fatto il soccorritore a comunicare in modo supportivo sia verbalmente sia non verbalmente?

## Supporto telefonico

Nel riquadro che segue è contenuta una guida passo dopo passo per offrire un supporto telefonico.

### GUIDA PASSO DOPO PASSO PER IL SUPPORTO

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 dipendente/volontario ricopre e lo scopo della telefonata;
2. aiuta la persona che ha chiamato ad avere la sensazione di mantenere il controllo della situazione e incoraggiarla 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 o se sei preoccupato per il benessere dell'interlocutore; poni limiti alla durata della telefonata;
5. termina la telefonata se capisci che non avrà alcuno sbocco o se la persona non fa altro che ripetere gli stessi punti. 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.

Handbook pag. 73

## GRUPPI DI SUPPORTO

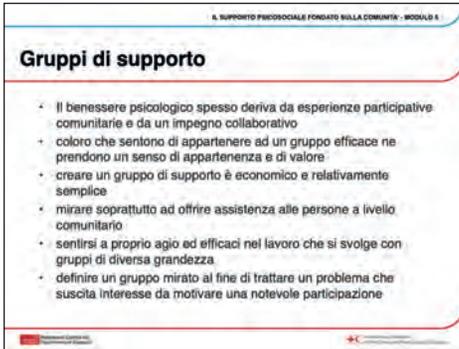
Talvolta è utile per gruppi di persone che affrontano una stessa problematica o hanno avuto esperienze simili come, ad esempio, essere affetti da HIV o AIDS, o avere subito la perdita di persone care a seguito di un terremoto, ritrovarsi insieme. In situazioni di questo tipo è possibile potenziare il senso di empowerment e di consapevolezza delle persone interessate creando un gruppo di supporto grazie al quale possono darsi sostegno e comprendere che il loro contributo può fare la differenza per gli altri componenti del gruppo. È importante tenere sempre presente che i gruppi di supporto non si sostituiscono ad un aiuto professionale quando questo è necessario.

### ATTIVITÀ 5.7

Discussione con il gruppo al completo.

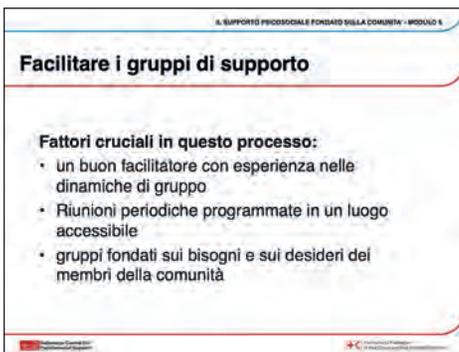
Chiedi ai partecipanti se si sono mai trovati in situazioni in cui le loro abilità di comunicazione supportiva si sono dimostrate insufficienti. Discuti con il gruppo cosa sarebbe stato utile fare in quelle situazioni.

Chiedi ai partecipanti quali sono le abilità comunicative che devono sviluppare quando prestano aiuto.



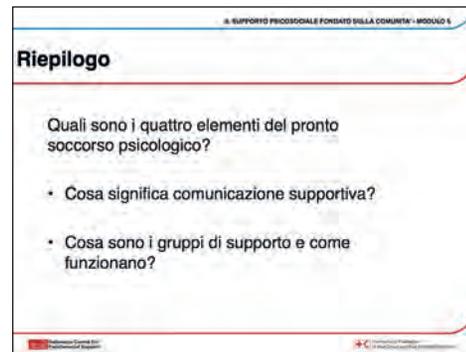
Integra l'elenco con esempi tratti dalla comunità a cui appartieni.

Un volontario con esperienza e che ha ricevuto una formazione di base nel campo del supporto psicosociale può essere il facilitatore di un gruppo di supporto. Accade di frequente che coloro che hanno imparato ad affrontare determinati problemi diventino veri e propri modelli da seguire; sono anche ottimi facilitatori per un nuovo gruppo. Fondamentalmente il fine è quello di fare sì che con il tempo il gruppo diventi autosufficiente.



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 che ha avuto anche altre esperienze formative è essenziale per facilitare le attività del gruppo.

## RIEPILOGO



Promuovi, guidandola, una discussione sui punti principali del modulo e assicurati che siano trattati i suoi obiettivi:

- Quali sono i quattro elementi base del PFA e perché sono importanti?
- Cosa significa 'comunicazione supportiva'?
- Cosa sono i gruppi di supporto e come funzionano?

Questo modulo può essere integrato con tante attività utili per esercitare l'ascolto attivo e la comunicazione supportiva. Se il tempo a disposizione lo permette aiuta i partecipanti a potenziare le abilità comunicative più importanti.

### ATTIVITÀ 5.8

Discussione con il gruppo al completo. Mostra ai partecipanti le slide "Gruppi di supporto" e "Facilitare i gruppi di supporto" e sollecita le loro opinioni al riguardo.

Chiedi ai partecipanti se hanno partecipato o se hanno lavorato con gruppi di supporto. Che tipo di esperienze hanno avuto lavorando con i gruppi di supporto? Quali sono stati i benefici che i membri del gruppo hanno tratto dalla loro presenza?

Chiedi ai partecipanti di elencare quali gruppi di supporto potrebbero essere creati nella loro comunità. Avvia una discussione su come i membri del gruppo potrebbero trarne beneficio.

### Caso di studio

#### L'incendio a casa di Cecilia

In un pomeriggio come tanti altri la vita del villaggio di Cecilia fu sconvolta da un'esplosione che fece divampare un incendio che ridusse in cenere molte case. Nessuno sapeva dire quali fossero state le cause della deflagrazione. La maggior parte degli adulti era assente perché si era recata al lavoro di prima mattina. Proprio quel giorno uno dei figli di Cecilia non si sentiva bene e la mamma aveva deciso di portarlo dal dottore, lasciando a casa la figlia maggiore perché si prendesse cura dei due fratellini.

Tornata al villaggio nel pomeriggio Cecilia si trovò davanti ad una scena raccapricciante: la casa era irriconoscibile, ridotta com'era ad un cumulo macerie. Il suo unico pensiero erano i figli. Molte case vicine erano ancora in preda alle fiamme che i pompieri faticavano a spegnere. Cecilia cercò di avvicinarsi alla casa, ma un poliziotto la bloccò e la portò, insieme al figlio, in un campo che era stato allestito nelle vicinanze. Cecilia non si dava pace e voleva sapere cosa fosse successo ai suoi figli, ma il poliziotto non le poté rispondere. Solo nelle ore successive di quel terribile giorno le fu detto che i suoi figli erano morti nell'incendio.

## MODULO 6



LESLEY OTTO GREENST/DANISH RED CROSS

# I BAMBINI

## OBIETTIVI FORMATIVI

I partecipanti devono essere in grado di:

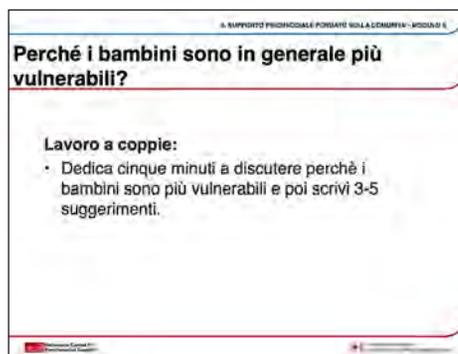
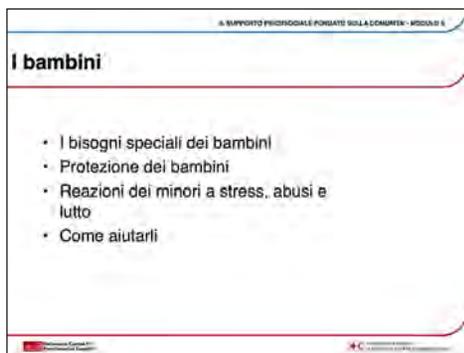
- comprendere le specifiche vulnerabilità dei bambini e sapere come tutelare al meglio i loro interessi;
- definire i vari tipi di abusi sui minori e sapere come agire nel caso in cui si abbia il sospetto di un abuso;
- comprendere le reazioni che i bambini sottoposti a stress acuto, abusi e dolore possono manifestare.

## INTRODUZIONE

Il modulo affronta la questione della protezione dei bambini coinvolti in eventi critici, spiegando quali siano le loro particolari vulnerabilità in queste situazioni, descrivendo i diversi tipi di abusi e le reazioni che i bambini manifestano in situazioni di stress nelle diverse fasi di sviluppo. Il ruolo del personale e dei volontari è definito in relazione alle misure di protezione che devono essere poste in essere a favore del bambino.

### Handbook pag. 75

- I bambini sono un gruppo particolarmente vulnerabile quando si verifica un evento critico. Il modulo esamina i loro bisogni e i relativi meccanismi di gestione dello stress. Gli abusi sui minori sono trattati con particolare attenzione perché purtroppo è stato riscontrato che durante eventi critici e nei periodi successivi ad essi il tasso di abusi spesso aumenta, rendendo i bambini ancora più vulnerabili.



**Caso di studio**

**Nessuna speranza di una vita migliore. Un caso di violenza sessuale in Congo**

Per ben due volte un'adolescente, che chiameremo Soso, è stata vittima di stupro da parte di gruppi armati in una zona pericolosa nella parte orientale della Repubblica Democratica del Congo. "La prima volta avevo 14 anni. Arrivarono di notte e fecero irruzione in casa nostra; picchiarono mio padre e presero tutti gli oggetti di valore che avevamo chiedendoci di portarli nella foresta". Fu lì che Soso ed un'altra ragazza furono violentate.

"Nel 2006 tornarono; catturarono il capo del villaggio, lo rinchiusero in una casa alla quale appiccarono il fuoco. Poi toccò a noi: ci stuprarono una dopo l'altra. Riuscivano sempre a scoprire dove ci nascondevamo: per noi non c'era alcuna speranza".

"Dopo l'ultimo stupro sono rimasta incinta; mio padre è morto e la mia famiglia non ha i mezzi per prendersi cura di me. Per fortuna sono venuta a conoscenza dell'esistenza di Mama Vico che fa del suo meglio per aiutare mio figlio e me. La mia vita è molto dura; non ho più né fiducia, né speranza di una vita migliore. Ora che ho un bambino non posso sposarmi, non ho i mezzi per curarlo se si ammala, o nutrirlo e vestirlo adeguatamente".



IL SUPPORTO PSICO SOCIALE FONDATAI ALLA COMUNITA' - MODULO 6

**Perché i bambini sono più vulnerabili degli adulti in situazioni di crisi?**

- Elevati livelli di stress nell'ambiente che li circonda e che possono incidere sul funzionamento della famiglia
- Una presenza più numerosa di persone estranee alla comunità con aumento del rischio di abusi e sfruttamento dei minori

Ministero della Sanità e della Protezione Civile | Comitato Nazionale per l'Emergenza

**ATTIVITÀ 6.1**

Lavoro di gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

**Obiettivo**

Conoscere quali sono le vulnerabilità dei bambini.

**Materiale didattico**

Carta e penna.

**Metodologia**

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di mettersi in coppia e di prendere nota delle proprie reazioni per poi parlarne durante la discussione con il gruppo al completo.

**Domande guida**

Perché i bambini sono più vulnerabili degli adulti nelle situazioni di crisi?

Nel corso della della discussione con il gruppo al completo aggiungi i seguenti punti se non sono stati menzionati:

- età;
- scarsa maturità;
- esperienza e conoscenze limitate;
- dipendenza dagli altri.

Handbook pagg. 76-77

## BISOGNI SPECIALI DEI BAMBINI

**Nota per il formatore** Prima di iniziare questa sessione è opportuno verificare se il paese in cui si fa la formazione è tra i firmatari della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

Inoltre è importante sapere se la Società Nazionale che promuove la formazione ha sviluppato una sua linea politica a proposito dei diritti dei bambini e qual è la sua posizione in merito alla protezione e alla sicurezza dei minori e come questo si riflette sulle attività a loro dirette. Queste sono domande che probabilmente ti saranno rivolte e che dovrebbero comunque essere trattate durante la formazione.



- I bambini sono particolarmente vulnerabili specialmente durante e dopo gli eventi critici. Nel modulo si esaminano i loro bisogni e i meccanismi di coping.



I bambini sono ancora più vulnerabili degli adulti nella fase dei soccorsi che segue il verificarsi di una catastrofe. Ciò è dovuto a diversi fattori:

- alti livelli di stress nell'ambiente che li circonda e che incidono sul funzionamento della famiglia;
- una presenza molto più marcata e numerosa di persone estranee alla comunità, il che fa aumentare il rischio di abusi sui minori nonché il loro sfruttamento;
- mancanza di strutture sociali a protezione dei bambini.

Anche nella fase post-emergenziale i bambini sono più vulnerabili degli adulti e le ragioni sono molteplici:

- mancanza di mezzi di sostentamento e di lavoro che porta le famiglie alla disperazione e alla frustrazione;
- rischio elevato e costante di subire abusi sessuali e di essere oggetto di sfruttamento, per esempio se i minori sono obbligati a cercare cibo o denaro;
- situazioni in cui i minori sono rifiutati, terrorizzati e in condizioni di degrado sono più comuni in contesti post-emergenziali.

Handbook pagg. 79-80

## REAZIONI COMUNI ALLO STRESS E AL LUTTO NEI BAMBINI

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FORNITO NELLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Reazioni diverse a età diverse (1)

- **0-2 anni** – irritabili, piangono, mostrano un attaccamento eccessivo o estrema passività
- **2-6 anni** – si sentono spesso indifesi e impotenti, temono di essere separati dalla figura di attaccamento, inventano giochi che possono riprodurre aspetti dell'evento critico, mostrano negazione e isolamento, non parlano e evitano i compagni e gli adulti

Le reazioni dei bambini allo stress e al lutto sono diverse da quelle degli adulti e variano anche a seconda dell'età e del livello di sviluppo.

- 0-2 anni: sono irritabili, piangono, mostrano eccessivo attaccamento, o passività;
- 2-6 anni: spesso si sentono indifesi e impotenti, hanno paura di essere separati dalla figura di attaccamento, inventano giochi che riproducono alcuni aspetti dell'evento critico, mostrano negazione e isolamento, si ammutoliscono ed evitano sia i compagni di giochi sia gli adulti;

- 6-10 anni: senso di colpa, sensazione di fallimento, rabbia, si immaginano nei panni dei soccorritori, estrema preoccupazione circa i dettagli dell'evento;
- 11-18 anni: le reazioni sono assimilabili a quelle degli adulti; irritazione, rifiuto delle regole e comportamento aggressivo, paura, depressione, spericolatezza, pensieri suicidari.

### ATTIVITÀ 6.2

Lavoro di gruppo.

#### Obiettivo

Aumentare nei partecipanti la comprensione delle emozioni e dei meccanismi di gestione dello stress nei minori.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di formare gruppi di tre o quattro persone. Dare 10 minuti per la discussione del caso di Amina e Fatima e prendere nota delle loro reazioni per discuterne successivamente nella discussione con il gruppo al completo.

#### Domande guida

Elenca le possibili ragioni per le quali Amina e Fatima hanno avuto reazioni così diverse.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FORNITO NELLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Reazioni diverse a età diverse (2)

- **6-10 anni** – senso di colpa, sensazione di fallimento, rabbia, fantasticare di essere un soccorritore, estrema preoccupazione circa i dettagli dell'evento
- **11-18 anni** – risposte simili a quelle degli adulti, irritazione, rifiuto delle regole e comportamento aggressivo, paura, depressione, spericolatezza, pensieri suicidari

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FORNITO ALLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Diversi modi di gestire lo stress

**Lavorare in gruppi di tre o quattro persone**

- **Analizza la situazione seguente:**  
Amina e Fatima, entrambe di 10 anni, hanno perso i loro padri nel terremoto che ha colpito il Pakistan nel 2005. La perdita le ha lasciate molto scosse, tanto che non volevano più andare a scuola né vedere nessuno. Sono trascorsi due anni e Amina è ancora molto provata, il suo rendimento scolastico è mediocre, è depressa e non è in grado di fare amicizia. Fatima, invece, è tornata a scuola dove sta andando bene ed ha molti amici.
- Perché queste due bambine hanno reagito in un modo così diverso allo stesso problema?

Il Centro Nazionale per la Ricerca e l'Intervento Psicosociale - CNIRIP  
Il Centro Nazionale per la Ricerca e l'Intervento Psicosociale - CNIRIP

Di seguito si esaminano due tipi di strategie di gestione dello stress:

- strategia centrata sulle emozioni che consiste nel ridurre i disturbi affettivi e psicologici che accompagnano la percezione dello stress attraverso la rivalutazione cognitiva e la regolazione delle reazioni emotive negative;
- strategia centrata sul problema che consiste nel tentativo di modificare o risolvere la situazione che è fonte di stress.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FORNITO ALLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Diverse strategie di coping

- Strategia centrata sulle emozioni per cambiare le convinzioni
- Strategia centrata sul problema per cercare un modo di affrontarlo



Il Centro Nazionale per la Ricerca e l'Intervento Psicosociale - CNIRIP  
Il Centro Nazionale per la Ricerca e l'Intervento Psicosociale - CNIRIP

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FORNITO ALLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Fattori importanti nel processo di coping

Caratteristiche individuali che possono influire su come un bambino gestisce lo stress:

- Ambiente familiare
- Scuola;
- Tempo libero
- Amici



Il Centro Nazionale per la Ricerca e l'Intervento Psicosociale - CNIRIP  
Il Centro Nazionale per la Ricerca e l'Intervento Psicosociale - CNIRIP

L'esercizio richiede di utilizzare le due strategie di coping nel caso di studio di Amina e Fatima.

- L' ambiente familiare, la scuola, gli amici, e il tempo libero sono fattori che influiscono sul modo in cui un minore fronteggia una situazione stressante.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FORNITO ALLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Reazioni normali a situazioni anomale

- Comportamento aggressivo
- ansia da separazione
- isolamento
- negazione

Il Centro Nazionale per la Ricerca e l'Intervento Psicosociale - CNIRIP  
Il Centro Nazionale per la Ricerca e l'Intervento Psicosociale - CNIRIP

I bambini reagiscono diversamente dagli adulti quando viene a mancare l'altro significativo.

Talvolta le loro risposte alla perdita possono apparire strane e discontinue. Spesso si manifestano comportamenti aggressivi, ansia da separazione dall'adulto di riferimento, chiusura e negazione.

Queste sono tutte reazioni normali alla perdita di un altro significativo, ma dopo sei mesi i bambini dovrebbero essere in grado di riprendere una vita normale.

Caratteristiche del lutto nei bambini:

- comprensione limitata della morte;
- scarsa capacità di sopportare un dolore emotivo;
- difficoltà ad esternare i propri sentimenti;
- percezione di essere diversi dai pari.

S. SUPPORTO PSICOSSIALE FONDATAI DELLA COMUNITA' - MODULO 6

### Come aiutarli



- Osservando il bambino
- Comunicando in modo supportivo
- Offrendo maggiore assistenza
- Mantenendo le routine quotidiane
- Chiedendo un consulto, se ti sembra necessario

S. SUPPORTO PSICOSSIALE FONDATAI DELLA COMUNITA' - MODULO 6

S. SUPPORTO PSICOSSIALE FONDATAI DELLA COMUNITA' - MODULO 6

### Aiutare un bambino a gestire lo stress (1)

**Lavoro a coppie:**

- In che modo sarebbe stato possibile aiutare Amina (esempio precedente) a fronteggiare meglio le sue difficoltà?

S. SUPPORTO PSICOSSIALE FONDATAI DELLA COMUNITA' - MODULO 6

### Come aiutarli

- Osservandoli, confrontandoli con altri bambini e monitorandone il comportamento e il modo di giocare. Il bambino manifesta rabbia, frustrazione o paura?
- Comunicando in modo supportivo, ponendo domande aperte e non giudicanti.
- Fornendo assistenza supplementare e limitandone, per un periodo di tempo, l'indipendenza, ad esempio, non facendoli dormire da soli, lasciando la luce accesa o incoraggiando maggiore contatto fisico rispetto al solito.
- Mantenendo la routine quotidiana.
- Inviandoli a consulto professionale se necessario.



### ATTIVITÀ 6.3

Lavoro di gruppo.

#### Obiettivo

Sviluppare le capacità dei partecipanti ad assistere i bambini nelle modalità di coping da loro manifestate.

#### Materiale didattico

Carta e penna.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di riprendere posto nei gruppi in cui avevano svolto l'esercizio precedente. Dare 15 minuti per la discussione di gruppo e prendere nota delle risposte alle domande guida. Discutere le conclusioni con il gruppo al completo.

#### Domande guida

In che modo sarebbe stato possibile aiutare Amina a fronteggiare meglio le sue difficoltà?

Durante la discussione con il gruppo al completo sottolinea l'importanza di prestare assistenza alla persona in difficoltà:

- fornendo informazioni;
- parlando della persona deceduta;
- supportandola attraverso la creazione di routine.

## ATTIVITÀ 6.4

Lavoro di gruppo supplementare.

### Obiettivo

Sviluppare le capacità dei partecipanti ad assistere i bambini a gestire le conseguenze di un evento critico.

### Materiale didattico

Leggere il caso di studio ai partecipanti.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Invitarli a riunirsi in gruppi di tre persone. Dare 10 minuti per il lavoro di gruppo. Chiedere ai partecipanti di prendere nota delle loro risposte alla domanda e parlarne con il gruppo al completo.

Amir ha nove anni. Ha iniziato a bagnare il letto subito dopo il terremoto. Di solito indossa un cappello e si capisce perché quando lo toglie: dal giorno del terremoto soffre di una forte ansia che lo induce a strapparsi i capelli sempre nello stesso punto, per cui sulla nuca si è creata un'area totalmente priva di capelli.

### Domande guida

In che modo si può aiutare Amir a fronteggiare la situazione?

Proseguì la discussione con il gruppo al completo dando ai gruppi un feedback sui suggerimenti da loro offerti.

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Aiutare un bambino a gestire lo stress (2)

**Lavorare in gruppi di tre persone:**  
Leggere lo studio del caso

- Come possiamo aiutare Amir?



Il logo della Croce Rossa Italiana è visibile in basso a sinistra e a destra.

Handbook pagg. 77-79

## VIOLENZA E ABUSI

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Abuso su minori

**Articolo 19: Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza**

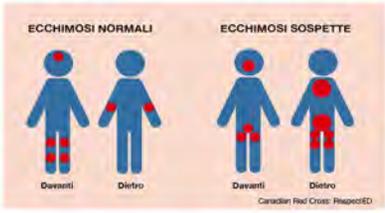
- I bambini devono essere protetti da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisiche o mentali, di abbandono o di negligenza, di maltrattamenti o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale, per tutto il tempo in cui sono affidati all'uno o all'altro, o a entrambi i genitori, al loro tutore legale (o tutori legali), oppure a ogni altra persona che abbia il loro affidamento.

Il logo della Croce Rossa Italiana è visibile in basso a sinistra e a destra.

- In questa parte del modulo si trattano i vari tipi di violenza e abusi a cui possono essere esposti i minori soprattutto in situazioni critiche.

IL SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Sapere riconoscere i maltrattamenti sui bambini



Carabinieri Red Cross: FRAPROED

Il logo della Croce Rossa Italiana è visibile in basso a sinistra e a destra.

### ATTIVITÀ 6.5

Brainstorming di gruppo.

#### Obiettivo

Fare riflettere i partecipanti sui diversi aspetti di abuso sui minori e sul loro impatto.

#### Materiale didattico

Lavagna o lavagna a fogli.

#### Metodologia

Scrivere il termine 'abuso sui minori' su una lavagna o su una lavagna a fogli. Sviluppare una sessione di brainstorming per capire cosa significa per i partecipanti 'abuso sui minori'. Successivamente chiedere loro di parlare di diversi tipi di abusi, sia fisici sia psicologici.

Dare cinque minuti per la discussione, posizionare la lavagna a fogli in modo che sia ben visibile per tutte le attività successive del modulo ed usarla come strumento di riferimento durante la presentazione.

- l'abuso fisico si verifica quando una persona in una posizione di potere o che gode della fiducia del minore lo ferisce o minaccia di ferirlo di proposito, ad esempio colpendolo, stratonandolo, provocandogli bruciatore sul corpo, schiaffeggiandolo o prendendolo a calci;
- negligenza nei confronti del minore significa non soddisfare deliberatamente i bisogni fondamentali del bambino, quali un alloggio, il cibo, vestiti adeguati, un'istruzione, l'assistenza medica, il riposo, un ambiente sicuro, attività fisica, una supervisione, affetto o assistenza;
- l'abuso sessuale si verifica quando un bambino o un adolescente più grande e con più potere, oppure un adulto, approfitta di una persona più debole a scopo sessuale. I bambini e gli adolescenti non sono in grado di dare il loro consenso ad un atto sessuale con un adulto perché non hanno lo stesso potere dell'adulto né le stesse conoscenze.

Dopo il brainstorming devi definire i tipi comuni di violenza e di abuso ai quali i minori sono esposti:

- violenza familiare sta a significare ogni azione che arreca un danno fisico, sessuale o emotivo ad un componente della famiglia, compreso picchiare, umiliare o isolare quella persona;
- abuso emotivo sta a significare la volontà costante di minare l'autostima del bambino. È un comportamento psicologicamente distruttivo da parte di una persona che ha potere, autorità o che gode della fiducia del minore;

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 6

#### Tutti i bambini che hanno subito un abuso soffrono ...

- Ma reagiscono diversamente a seconda dell'età, del genere e del contesto culturale
- Cercano spesso di tenere l'abuso segreto. Arrivano a negarlo e possono essere molto spaventati



Ministero della Sanità  
C.C. Comunità Terapeutica  
C.C. Comunità di Via Emmanuela

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 6

#### Come reagire ad un abuso su un minore?

- In che modo gli adulti dovrebbero rispondere alla violenza e all'abuso?
- Quali azioni prendere?
- In che modo è possibile offrire supporto ad un bambino che ha subito un abuso?
- Come si può prevenire un abuso?

Ministero della Sanità  
C.C. Comunità Terapeutica  
C.C. Comunità di Via Emmanuela

Chiedi ai partecipanti di discutere quali azioni sarebbe opportuno intraprendere per proteggere i bambini.

Tutti i programmi e i servizi che riguardano i bambini devono attenersi al principio secondo il quale si deve “agire sempre nell’interesse del bambino” per cui il fine primario di qualsiasi attività rivolta a un minore deve essere il suo benessere. Questa è una delle principali responsabilità del personale e dei volontari che lavorano con i bambini e con le famiglie.

Proteggere i bambini significa agire su due livelli:

1. adottare misure generali per la loro protezione;
2. intraprendere le azioni necessarie se si sospetta che sia stato commesso un abuso.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Agire sempre nel migliore interesse dei bambini

- Misure generali a protezione dei bambini
- Azioni da intraprendere se si sospetta un abuso su minore



101 - Ministero della Sanità  
+C - Università Cattolica del Sacramentino

### 1. Misure generali a protezione dei bambini:

- mantenere un registro di tutti i minori;
- documentare le informazioni importanti sui bambini;
- sapere chi sono gli adulti con cui interagiscono, soprattutto nel caso di bambini non accompagnati;
- assicurarsi che tutti coloro che prestano assistenza siano stati autorizzati dall’organizzazione;

- avvisare il responsabile se ci sono ragioni di preoccupazione a proposito del benessere dei bambini;
- credere ai bambini se dicono di non sentirsi al sicuro o di avere timore di alcune persone in particolare; la loro sicurezza è sempre la nostra priorità;
- offrire supporto ad ogni bambino che affronta una perdita e un lutto;
- dare un alloggio sicuro ai bambini non accompagnati;
- dare la priorità al ricongiungimento familiare in caso di bambini che vivono separati dalle loro famiglie.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 6

### Misure generali a protezione dei bambini

- Tenere un registro dei bambini
- Accertarsi che tutti coloro che prestano assistenza siano stati autorizzati dall’organizzazione
- Sapere quali sono gli adulti che entrano in contatto con i bambini
- Comunicare eventuali preoccupazioni al supervisore
- Garantire un alloggio per i minori non accompagnati
- Dare priorità alla riunificazione familiare
- Credere ai bambini se dicono di non sentirsi al sicuro

101 - Ministero della Sanità  
+C - Università Cattolica del Sacramentino

### 2. Azioni da intraprendere se si sospetta un abuso:

Quando si sospetta un abuso o lo si scopre, bisogna agire:

- A: riconoscendo la situazione e i sentimenti del minore; avendo accesso al supporto e a un aiuto: fare una denuncia;
- B: ascoltando attentamente ciò che dice il minore confortandolo ed assicurandosi che sia al sicuro;
- C: prendendo appunti per documentare ciò che dice il minore e ciò che si osserva.



Nella maggior parte dei paesi gli abusi sui minori sono formalmente contro la legge.

L'articolo 19 della Convenzione ONU sui diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza sancisce che i bambini devono essere protetti da "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 sono affidati all'uno o all'altro, o a entrambi i genitori, al loro tutore legale (o tutori legali), oppure a ogni altra persona che abbia il loro affidamento".

Se si è certi che sia stato compiuto un abuso su un minore o se esiste a questo proposito un ragionevole sospetto, si devono informare i supervisori, il dipartimento delle risorse umane o i vertici della Società Nazionale del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa o di altre organizzazioni. Si possono anche contattare i servizi sociali o la polizia.

## ATTIVITÀ 6.6

Lavoro di gruppo seguito da discussione con il gruppo al completo.

### Obiettivo

Mettere i partecipanti in grado di agire se sospettano abusi su minori.

### Materiale didattico

Schede sul caso di studio.

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere di formare gruppi di quattro o cinque persone. Dopo avere letto il caso di studio dare 15 minuti per la discussione. Presentare le conclusioni al gruppo al completo.

### Domande guida

Che tipo di azioni dovresti intraprendere in qualità di volontario di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa in una situazione di questo genere?

### Caso di studio

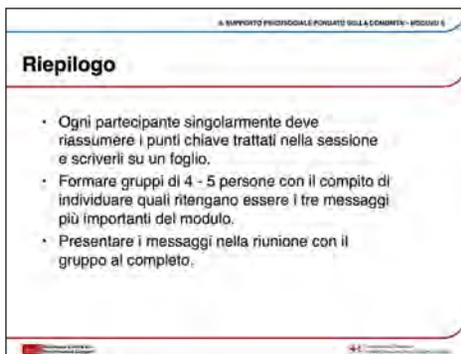
Misha è una bambina di dieci anni che vive in un villaggio. Per diversi mesi ha sempre partecipato agli incontri che i volontari del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa organizzavano per un gruppo di bambini, ma recentemente hai notato che spesso è assente ed è cambiata diventando più introversa. Qualche settimana prima uno dei volontari si era accorto che aveva lividi sul braccio e quando sei andato a casa sua per chiederle di tornare a fare parte del gruppo sua madre non voleva farti entrare. Il padre era nell'altra stanza e sembrava di pessimo umore.

### Nota speciale per il formatore

Quando si conduce quest'attività e ai partecipanti è chiesto di presentare le loro conclusioni nella discussione con il gruppo al completo, è importante avere pronte le risposte e le linee guida su cosa fare in questa situazione. Parla con la Società Nazionale a proposito di come debbano essere trattati casi del genere e chi ha la responsabilità di garantire la protezione dei bambini. Ai partecipanti puoi dire che, in caso di dubbio, devono sempre contattare il loro manager o il supervisore.

## RIEPILOGO

Chiedi ad ognuno dei partecipanti di riassumere i punti chiave trattati e di scriverli su un foglio di carta. Successivamente dividili in gruppi di quattro o cinque persone con il compito di esaminare i punti chiave, individuando quelli che ritengono essere i tre messaggi più importanti del modulo che poi presenteranno nella riunione con il gruppo al completo.



IL RAPPORTO PSICOLOGICO FONDATAI DELLA CONFINTELE - MODULO 6

### Riepilogo

- Ogni partecipante singolarmente deve riassumere i punti chiave trattati nella sessione e scriverli su un foglio.
- Formare gruppi di 4 - 5 persone con il compito di individuare quali ritengano essere i tre messaggi più importanti del modulo.
- Presentare i messaggi nella riunione con il gruppo al completo.

103

UIN Sunan Gunung Jati Cirebon



# SUPPORTO AI VOLONTARI E AL PERSONALE

## OBIETTIVI FORMATIVI

I partecipanti devono essere in grado di:

- comprendere quali sono le cause di stress per il personale e per i volontari di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- riconoscere segni di burnout;
- essere in grado di prendersi cura dei colleghi e di sé stessi.

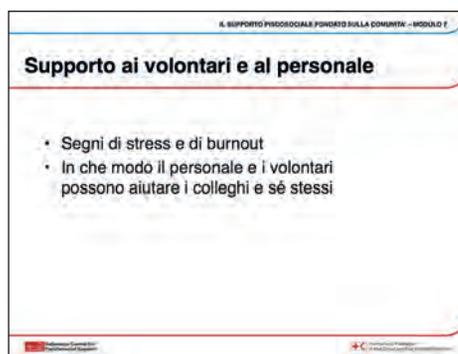
## INTRODUZIONE

Questo modulo esamina le possibili cause di stress per i volontari e per il personale che operano in situazioni difficili e spiega in che modo riconoscerne i segni. Presenta inoltre le modalità con cui i colleghi e i manager possono contribuire al benessere psicosociale del personale e dei volontari, facendo riferimento anche alle tecniche di self-care per prevenire il burnout.

Perché questo argomento è importante? Chiedilo ai partecipanti e prendi appunti sulla lavagna a fogli.

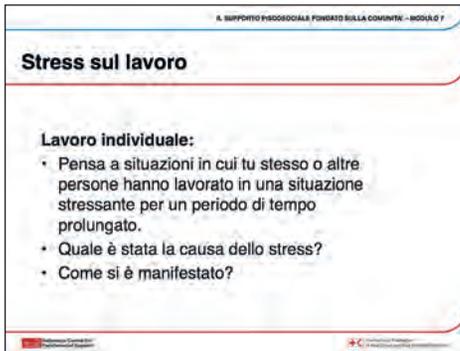
Spesso il personale e i volontari di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa lavorano in circostanze difficili ed in contesti stressanti ed è frequente che dimentichino sé stessi dedicandosi anima e corpo ad aiutare i beneficiari.

Racconta una storia che sviluppi il concetto espresso nell'introduzione.



Handbook pagg. 93-95

## LO STRESS CHE COLPISCE I VOLONTARI E IL PERSONALE



### ATTIVITÀ 7.1

Lavoro individuale e collettivo.

#### Obiettivo

Aiutare i partecipanti ad acquisire una maggiore comprensione delle cause e delle risposte allo stress.

#### Materiale didattico

Carta e penna.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Dare 10 minuti perché possano prendere nota delle risposte alle domande guida e presentare le conclusioni al gruppo al completo.

#### Domande guida

Qual è stata la causa dello stress che ha colpito te o altre persone in un periodo stressante?

In che modo si è manifestato lo stress?

Proseguì riunendo il gruppo al completo, scrivi i punti chiave sulla lavagna a fogli e discutili con i partecipanti.

Il personale e i volontari di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa che lavorano in contesti di crisi spesso sono sottoposti a stress e a forti pressioni.

È bene tenere presente che, contrariamente a quanto si possa pensare, la causa più frequente di 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 quali:

- assenza di una descrizione dei compiti;
- preparazione carente;
- mancanza di limiti nel lavoro e scarso supporto;
- supervisione inadeguata;
- difficoltà fisiche;
- dilemmi etici o morali;
- esposizione prolungata;
- allontanamento da casa/dalla famiglia;
- sensazione di inadeguatezza.

Proseguì l'attività dando una definizione di burnout:

Il burnout è uno stato emotivo dovuto ad uno stress prolungato caratterizzato da uno sfinimento 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.

## ATTIVITÀ 7.2

Questionario sullo stress. Lavoro individuale.

### Obiettivo

Aiutare i partecipanti a diventare più consapevoli dei loro livelli di stress e a riconoscere i segni di burnout.

### Materiale didattico

Check list dello stress (Cfr. questionario alla fine del modulo)

### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di compilare i questionari dando 10 minuti per completarlo. Completata l'attività, riunire il gruppo al completo per discutere i risultati del questionario sottolineando che i partecipanti, se lo desiderano, possono parlare del proprio livello di stress, ma non sono obbligati a farlo.

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDERO SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Le cause dello stress in coloro che prestano assistenza (1)



- Preparazione carente e briefing insufficiente.
- Essere parte di una crisi collettiva.
- Esposizione prolungata ad una situazione emergenziale.
- Compiti fisicamente impegnativi, stancanti e pericolosi.
- Mancanza di sonno e sensazione di affaticamento cronico.
- Sensazione di non essere adeguati a gestire il compito affidato.
- Dilemmi etici o morali.
- Sensazione di frustrazione nei confronti delle politiche/decisioni dei superiori.

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDERO SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDERO SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Le cause dello stress in coloro che prestano assistenza (2)



- Essere lontani dal proprio sistema di supporto (la casa e la famiglia).
- Sentirsi privi di supporto sul luogo di lavoro.
- Vivere la sensazione di non fare mai abbastanza.
- Essere esposti alla rabbia/ad una apparente mancanza di gratitudine.
- Una supervisione confusa, inadeguata o contraddittoria.
- Sentirsi in colpa per l'accesso al cibo, alloggi ed altre risorse.

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDERO SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

Handbook pagg. 96-97

## PRENDERSI CURA DEI VOLONTARI E DEL PERSONALE

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDERO SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Questionario sullo stress

**Lavoro individuale:**

- Completa il questionario che è stato distribuito
- Calcola il totale del punteggio ottenuto
- Condividi, se lo desideri, i tuoi risultati nella riunione con il gruppo al completo

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDERO SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDERO SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Come gestire lo stress di chi presta assistenza (1)

- Guida e supporto da parte dei team leader
- Incoraggiare e supportare i colleghi
- Rispettare la riservatezza per dare un ambiente sicuro a tutti coloro che desiderano affrontare il proprio stress e cercare aiuto
- Parlare con sincerità e condividere i problemi senza temere conseguenze

6. SUPPORTO PSICOSOCIALE FONDERO SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

In questa sezione si discute di come ridurre lo stress e il burnout nel personale e nei volontari.

Il rischio di burnout per il personale e per i volontari diminuisce se possono contare su:

- orientamento, supporto, incontri frequenti, riservatezza e lavoro di squadra;
- supervisione supportiva e invio a un consulto professionale.

I supervisori devono anche fornire un supporto emotivo ai volontari e al personale che sono parte dei loro team. In altri termini ciò significa che i supervisori si devono prendere cura dei volontari e del personale proteggendoli quali risorsa umana importante e ponendo limiti al loro impiego.

6. SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA DELLA COMUNITA' - MODULO 7

**Come gestire lo stress di chi presta assistenza (2)**

- Sottolineare il ruolo delle tecniche di self-care o prendersi cura di sé
- Fare una pausa se si avverte che si sta diventando meno tolleranti
- Restare in contatto con la famiglia e gli amici
- Fare una breve sessione di defusing se si è rimasti coinvolti in incidenti significativi e dopo ogni turno di lavoro
- Creare un sistema di peer support per condividere le esperienze

6. SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA DELLA COMUNITA' - MODULO 7

**Benefici generati dal fornire un supporto al personale e ai volontari**

Lo stress causa:

- una diminuzione della lucidità e del rendimento
- scarsa capacità di giudizio
- minore efficienza
- influisce sulla salute

Lo stress significa perdita di tempo e di denaro

6. SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATA DELLA COMUNITA' - MODULO 7

**Burnout**

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.

**Lavoro di squadra**

Condividere le esperienze di lavoro contribuisce a creare un senso di squadra e aiuta a prevenire problemi psicologici. Reazioni che non sono affrontate ed elaborate possono accentuare lo stress che a sua volta può trasformarsi in una crisi. Condividere le proprie difficoltà con gli altri riduce i fraintendimenti e le interpretazioni errate; un ambiente in cui si è incoraggiati a parlare delle proprie risposte emotive e dei propri limiti assicura la qualità e l'efficacia delle attività e il benessere del personale e dei volontari.

**Supervisione supportiva**

Il ruolo dei supervisori tradizionalmente è quello di assicurarsi che i volontari e il personale svolgano il proprio lavoro con impegno e che la qualità dello stesso corrisponda allo standard richiesto.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDERO NELLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Stress nel lavoro

**Lavoro a coppie:**

- Riprendi gli appunti dell'attività precedente.
- Come affronti le cause di stress che hai identificato? Usa le idee e le attività utilizzate in questa sessione.
- Illustra i tuoi risultati nel gruppo al completo.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDERO NELLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Invio a un consulto professionale

Può accadere che staff e volontari manifestino segni di stress acuto o altri problemi di salute mentale. Ogni programma deve avere un meccanismo interno alla stessa Società Nazionale che consenta l'accesso a un consulto professionale a coloro che ne hanno bisogno.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDERO NELLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Le tue reazioni sono normali (1)

- Parla con qualcuno con cui ti senti a tuo agio, esprimendo i tuoi pensieri e i tuoi sentimenti.
- Ascolta gli altri e condividi con loro idee e intuizioni. Cosa dicono e cosa pensano dell'accaduto?
- Prenditi cura di te, mangia bene, limita il consumo di alcol e tabacco e mantieniti in forma
- Ricordati che non devi essere perfetto, aspettative di questo tipo spesso causano delusione e conflitti

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDERO NELLA COMUNITÀ - MODULO 7

È possibile prendersi cura di sé stessi:

- parlando con qualcuno con cui ci si sente a proprio agio, esternando pensieri e sentimenti;
- ascoltando gli altri e condividendo idee e pensieri. Cosa dicono e pensano dell'accaduto?
- Prendendosi buona cura di sé stessi, mangiando bene, limitando l'assunzione di alcol e tabacco e tenendosi in forma;
- non sforzandosi di essere perfetti, aspettative di questo tipo portano a delusione e conflitto;
- non cercando di nascondere ansia o sonno;
- non provando a curarsi da soli: è bene consultare un medico;
- continuando a svolgere i normali compiti quotidiani; raccontando ai pari e ai capiprogetto come ci si sente e di cosa si ha bisogno per aiutarli a comprendere;

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDERO NELLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Le tue reazioni sono normali(2)

- Non cercare di nascondere i tuoi sentimenti
- Non devi curarti da solo
- Continua a svolgere i normali compiti quotidiani
- Cerca uno sfogo salutare
- Non essere troppo esigente con te stesso
- Cerca un aiuto professionale

IL SUPPORTO PSICOLOGICO FONDERO NELLA COMUNITÀ - MODULO 7

- cercando uno sfogo salutare come scrivere, allenarsi o ascoltare musica;
- evitando di essere troppo esigenti con sé stessi: ci vuole tempo per reagire a un evento doloroso;
- cercando un aiuto professionale, se dopo qualche settimana si capisce di non avere ancora risolto le proprie difficoltà.

### ATTIVITÀ 7.3

Lavoro di gruppo.

#### Obiettivo

Aiutare i partecipanti a capire quali siano le cause dello stress nel loro ambiente di lavoro e quali le soluzioni e dare loro l'opportunità per mettere in pratica le conoscenze e le tecniche acquisite.

#### Materiale didattico

Carta e penna.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività. Chiedere loro di lavorare in coppia dando 15 minuti per completare l'attività.

#### Domande guida

In che modo è possibile individuare e gestire le cause di stress?

Quali tecniche usare per alleviare lo stress?

Handbook pagg. 97-99

## PEER SUPPORT

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE E FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Cos'è il peer support?

Riunire i pari in gruppi di supporto dove ognuno contribuisce mettendo a disposizione degli altri le proprie conoscenze, punti di vista ed esperienze.



Un gruppo di pari può offrire:

- un gruppo di supporto informale costituito da persone capaci di socializzare sia durante sia dopo il lavoro
- Una cornice formale in cui parlare di lavoro e risolvere i problemi

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE E FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

In questa sezione si offre un approfondimento in merito all'assistenza fornita tramite le strategie di peer support o supporto tra pari sia singolarmente sia in gruppo.

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE E FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

### I vantaggi di un programma di peer support

- Il supporto è fornito da chi è a conoscenza della situazione
- L'assistenza può essere fornita in tempi brevi.
- Offrire tempestivamente questo tipo di supporto a un proprio pari può prevenire l'insorgere di altri problemi
- Le persone che vivono una situazione di stress possono avere bisogno solo di un aiuto a breve termine e non avere problemi psicologici seri
- Il peer support è una strategia che aiuta a sviluppare le proprie capacità di adattamento

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE E FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

- Il supporto è fornito da chi è a conoscenza della situazione;
- l'assistenza può essere fornita in tempi brevi;
- offrire assistenza tempestivamente a un proprio pari può prevenire l'insorgere di altri problemi;
- le persone che vivono una situazione di stress possono avere bisogno solo di un aiuto a breve termine e non avere problemi psicologici seri;
- il peer support è una strategia che aiuta a sviluppare le proprie capacità personali di adattamento.

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE E FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

### Principi del peer support

- Essere disponibili in modo non invadente
- Gestire la situazione e trovare le risorse: trovare un posto tranquillo e individuare coloro che possono prestare aiuto, ad esempio la famiglia, gli amici, un aiuto medico
- Fornire informazioni: uno dei fattori chiave per riprendere il controllo è essere informati sulla situazione
- Fornire assistenza per promuovere l'auto-controllo: trattare la persona come collega o amico, non come vittima
- Offrire incoraggiamento: è importante favorire spiegazioni positive purché realistiche
- Mantenere la riservatezza, l'elemento chiave di qualsiasi tipo di supporto
- Fare un follow up in modo non invadente

IL SUPPORTO PSICO SOCIALE E FONDATA SULLA COMUNITÀ - MODULO 7

## ATTIVITÀ 7.4

Lavoro collettivo.

### Obiettivo

Fare comprendere ai partecipanti il concetto di peer support o supporto tra pari.

Scrivere il termine “peer support” sulla lavagna a fogli e chiedere ai partecipanti cosa significa per loro. Prendere nota dei suggerimenti e riassumere i risultati del brainstorming scrivendo sulla lavagna la definizione condivisa da tutti.

Gli elementi chiave sono ascolto attivo, ruoli chiari, lavoro di squadra, problem solving.

Al brainstorming deve seguire una riflessione sui vantaggi generati dal fare squadra con i propri pari.

- Chiedi al gruppo se è d'accordo su questa affermazione;
- quali sono i possibili svantaggi?

- mantenere la riservatezza su cui poggia il peer support (e qualunque altro tipo di supporto);
- fare un follow-up e sempre in modo non invadente.

Passa in rassegna gli elementi della guida e poi dai cinque minuti ai partecipanti perché li contestualizzino mentalmente nel loro ambiente di lavoro, esortandoli a chiedersi se sarebbe possibile implementarli e perché sarebbe fattibile.

A SUPPORTO PSICOSOCIALE FORMAZIONE ALLA DONAZIONE - MODULO 7

### Ascoltare e rispondere

**Gioco di ruolo in gruppi di tre persone:**

- Assumere i seguenti ruoli: chi presta aiuto, il beneficiario e l'osservatore
- Il beneficiario parla di un problema relativo al lavoro
- Chi presta aiuto deve esercitarsi nell'ascolto attivo
- L'osservatore commenta l'esercizio

### Guida al peer support:

- essere disponibile e sempre in modo non invadente; se una persona non vuole parlare, anche la sola vicinanza può essere importante;
- gestire la situazione e trovare le risorse: scegliere un posto tranquillo e individuare coloro che possono aiutare, ad esempio, la famiglia, gli amici, un aiuto medico;
- fornire informazioni: uno dei fattori chiave per acquisire il controllo è essere informati sulla situazione;
- fornire assistenza per promuovere l'auto-controllo: trattare la persona come collega o amico, non come vittima;
- offrire incoraggiamento: è importante favorire spiegazioni positive purchè realistiche;

### Caso di studio

#### Peer support per Peter

Siete una squadra di cinque volontari provenienti da una grande città. A seguito di un evento critico, per il quale si è reso necessario reclutare molti nuovi volontari, la squadra ha svolto negli ultimi sei mesi numerose attività psicosociali, visite a domicilio, attività ludiche e di formazione. Peter si è unito recentemente alla squadra; il suo comportamento è cambiato nel corso dell'ultimo mese; lavora sodo ma è diventato irritabile e soffre di insonnia. Per gli altri componenti della squadra ormai è diventato difficile lavorare con lui. Uno di voi ha provato a parlargli e a dirgli che il gruppo aveva l'impressione che fosse stressato, ma lui ha reagito arrabbiandosi e chiedendo di essere lasciato in pace.

### ATTIVITÀ 7.5

Lavoro a coppie seguito da discussione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Fare provare ai partecipanti i benefici del peer support e contestualmente farli esercitare nelle abilità necessarie per effettuare tale supporto.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività.

Chiedere ai partecipanti di formare le coppie e decidere chi nella simulazione offrirà supporto e chi lo riceverà.

Il beneficiario del peer support deve scegliere una questione che riguarda le attività che svolge in seno al Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Chiedere alla persona che nella coppia si metterà in ascolto di farlo praticando l'ascolto attivo e le abilità di comunicazione supportiva. Dare 15 minuti per l'attività e cinque minuti per la discussione a coppie su ciò che la persona che ha parlato ha trovato utile.

Proseguire con il gruppo al completo, chiedendo ai partecipanti di commentare i benefici del peer support, cosa hanno trovato utile e cosa hanno appreso dall'esercizio.

### ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI

Lavoro di gruppo seguito da una sessione con il gruppo al completo.

#### Obiettivo

Invitare i partecipanti a pensare in che modo si avvicinerrebbero ad un componente del team per offrire un peer support.

#### Metodologia

Spiegare ai partecipanti lo scopo dell'attività ed invitarli a formare gruppi di 4 persone. Dare loro tempo per leggere il caso di studio (vedi sotto) e 15 minuti per la discussione. Chiedere ai gruppi di presentare le loro proposte nella riunione con il gruppo al completo.

#### Domande guida

Qual è il modo migliore per approcciarsi a un collega volontario in queste situazioni?  
 Che tipo di peer support può offrire il team a Peter?

Nella discussione con il gruppo al completo chiedi ai partecipanti se si sono mai trovati in una situazione simile e quali soluzioni hanno adottato. Sottolinea che malgrado la difficoltà di trovare una giusta soluzione è importante agire per proteggere sia i beneficiari sia il volontario. Potrebbe anche essere necessario chiedere ad un certo punto l'aiuto dei manager di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

### RIEPILOGO

Lavoro individuale e collettivo.

Chiedi ai partecipanti di riassumere i punti chiave discussi nel modulo e di prenderne nota. Successivamente dividili in gruppi di 4-5 persone affinché si confrontino su questi argomenti e definiscano quali sono i tre messaggi più importanti del modulo. Il feedback sarà dato nel corso della discussione con il gruppo al completo.

S. SUPPORTO PSICOLOGICO FONDATO SULLA EMPATIA - MODULO 7

#### Riepilogo

- Riassumere individualmente i punti chiave discussi nel modulo e prenderne nota
- Formare gruppi di quattro o cinque partecipanti e individuare quelli che tutti concordano essere i 3 messaggi più importanti della sessione
- Presentare il feedback nella riunione con il gruppo al completo

© Movimento Croce Rossa e Mezzaluna Rossa

**Handbook pagg. 93-95**

## Breve questionario sullo stress

**Interpretazione:** Non ci sono regole formali al riguardo. In base al contenuto delle singole voci un punteggio tra 0 e 15 indica che il soggetto fronteggia abbastanza bene lo stress sul lavoro, se invece il punteggio è compreso tra 16 e 25 il soggetto soffre di stress ed è opportuno assumere misure preventive. Un punteggio compreso tra i 26 e 35 punti rivela la possibile presenza di una condizione di burnout che diventa probabile se si superano i 35 punti.

**Istruzioni:** Assegnare un voto a ciascuno dei seguenti punti per indicare quanto il sintomo sia stato reale per te nel corso dello scorso mese.

0 = Mai

1 = Occasionalmente

2 = Abbastanza spesso

3 = Di frequente

4 = Quasi sempre

1. Ti stanchi facilmente? Ti senti spesso affaticato anche quando hai dormito abbastanza?
2. Le persone ti infastidiscono se ti pongono domande o ti raccontano fatti della loro vita quotidiana? I piccoli inconvenienti ti rendono irritabile o impaziente?
3. Senti di essere sempre più critico, cinico o disilluso?
4. Ti senti triste e non sai spiegare perché? Piangi più del solito?
5. Dimentichi appuntamenti, scadenze, beni personali? Sei diventato sbadato?
6. Vedi amici stretti e parenti meno di frequente? Desideri stare da solo ed eviti anche gli amici più cari?
7. Provi grande fatica anche a svolgere attività di routine?
8. Lamenti dolori fisici come mal di stomaco, mal di testa, raffreddore persistente, fastidi e dolori generali?
9. Ti senti confuso o disorientato dopo avere terminato le attività quotidiane?
10. Hai perso interesse in attività che prima ti interessavano o ti piacevano?
11. Provi poco entusiasmo per il tuo lavoro? Ti senti negativo, inutile e depresso se pensi al lavoro?
12. Sei meno efficiente di quanto ritieni che dovresti essere?
13. Mangi di più (o di meno), fumi più sigarette, consumi più alcol o assumi droga per affrontare il lavoro?

### Punteggio totale:

(Sommare i punteggi delle domande da 1 a 13)



# ALLEGATI

- Allegato 1 · Apertura e chiusura di un workshop
- Allegato 2 · Lavorare con gli interpreti
- Allegato 3 · Agenda del workshop
- Allegato 4 · Tabella dell'attività 4.4
- Allegato 5 · Scheda di valutazione
- Allegato 6 · Risorse

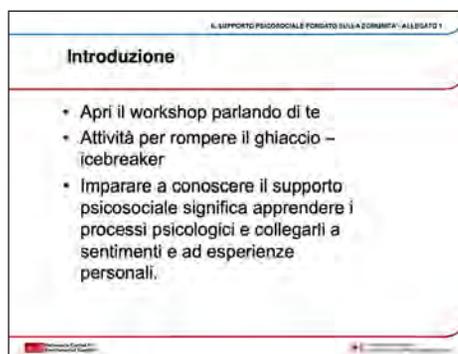
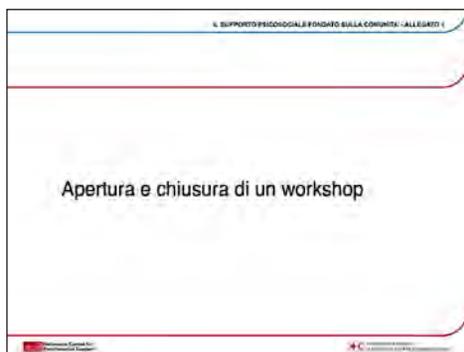
## ALLEGATO 1 · Apertura e chiusura di un workshop

Attività da svolgere prima di fare una presentazione:

- Adattare, se necessario, il modulo al contesto;
- stampare il programma;
- stampare le schede;
- stampare i casi di studio previsti per i singoli moduli;
- preparare l'agenda;
- controllare che tutti i supporti elettronici funzionino;
- assicurarsi che sia possibile fare vedere i filmati, ascoltare musica e visualizzare i documenti in PowerPoint.

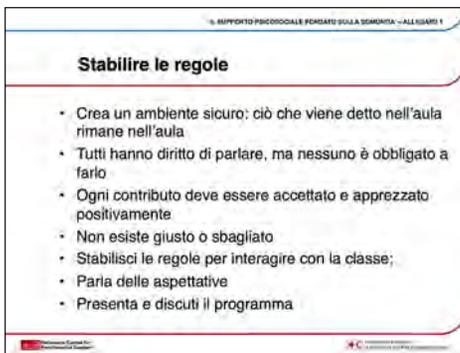
La formazione su questioni psicosociali presenta aspetti critici perché tratta di argomenti sensibili che potrebbero far riemergere nei partecipanti ricordi di esperienze personali dolorose o traumatiche. Il facilitatore deve essere un buon modello a cui ispirarsi per cui è essenziale che dimostri di praticare l'ascolto attivo, di sapere rassicurare i partecipanti e di creare all'interno del gruppo un'atmosfera supportiva.

È estremamente importante avviare e concludere il workshop in modo appropriato.



## Inizio del workshop

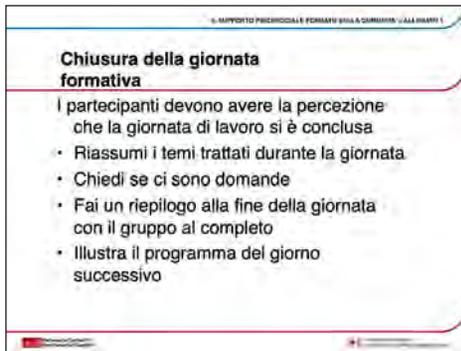
- Apri il workshop parlando di te, della tua formazione e della tua esperienza e del perché pensi che questo sia un argomento importante. Dai la parola ad ogni partecipante perché possa presentarsi. Un modo efficace e più informale di iniziare un workshop è quello di ricorrere ad un 'icebreaker', un'attività per rompere il ghiaccio che mette le persone a proprio agio e le fa conoscere. La sezione introduttiva del manuale contiene una lista di possibili icebreaker.
- Spiega che imparare a conoscere il supporto psicosociale significa apprendere i processi psicologici e collegarli a sentimenti e ad esperienze personali. Questo talvolta può fare sì che un membro del gruppo si senta emotivamente provato, il che è comprensibile e accettabile.



## Stabilire insieme le regole

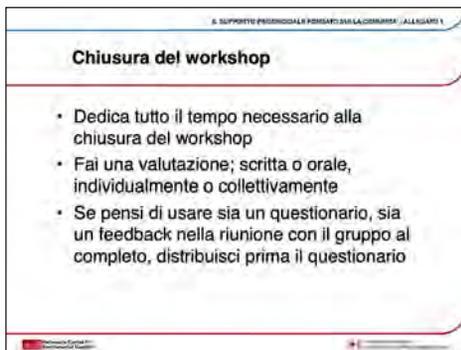
- Crea un ambiente sicuro dicendo ai partecipanti che verrà rispettata la riservatezza: ciò che viene detto nell'aula, rimarrà nell'aula;

- sottolinea che tutti hanno il diritto di parlare, ma che nessuno è obbligato a farlo;
- incoraggia i partecipanti ad esprimere opinioni e preoccupazioni e a discuterne da prospettive diverse. Ogni contributo deve essere apprezzato ed accettato positivamente;
- spiega ai partecipanti che quando si parla di reazioni e di sentimenti personali non esiste giusto o sbagliato;
- stabilisci le regole per interagire in classe consultandoti con i partecipanti;
- rendi i partecipanti consapevoli delle regole di base del gruppo e delle tue aspettative (se non le hanno già elencate i partecipanti stessi):
  - chiedi che vengano spenti i cellulari e se non fosse possibile che vengano messi in modalità silenziosa per rispetto degli altri;
  - enfatizza l'importanza della puntualità;
  - fornisci un'agenda di lavoro (flessibile) per l'intero corso in modo che tutti sappiano come sono organizzate le sessioni, incluse le pause e gli orari. Spiega anche che uscire dall'aula mentre un collega parla della sua esperienza personale potrebbe essere percepito come una mancanza di rispetto;
  - sottolinea che è importante che vengano poste domande qualora qualcosa non risultasse chiaro o fosse poco comprensibile;
- presenta il programma formativo e discutine con i partecipanti chiedendo se corrisponde alle loro aspettative, quali temi vorrebbero approfondire e quali argomenti considerano meno importanti. Sii pronto ad apportare eventuali cambiamenti.



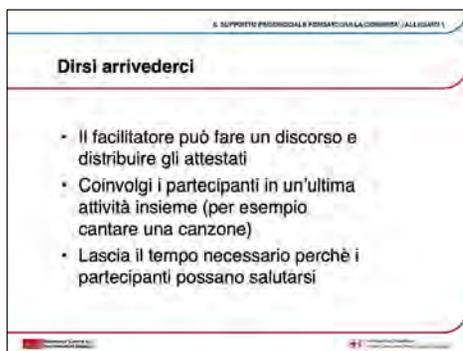
### Chiusura della giornata formativa

- I partecipanti devono avere la percezione che la giornata di lavoro si è conclusa e a tale fine è importante fare un riepilogo o un ripasso degli argomenti;
- alla fine di ogni giorno è opportuno fare un riepilogo dei temi trattati in quella giornata, sollecitare eventuali domande ed infine illustrare il programma del giorno dopo;
- alla fine della giornata riunire tutti i partecipanti e invitarli a fare un riepilogo dei temi trattati, chiedendo loro, ad esempio, di dire cosa li ha interessati di più o cosa pensano possa essere messo in pratica subito dopo il workshop.



### Chiusura del workshop

- È importante dedicare tutto il tempo necessario alla fase di chiusura del workshop affinché i partecipanti si sentano pronti a considerare conclusa l'esperienza e siano impazienti di applicare tutte le buone idee che hanno appreso durante il workshop. La valutazione, scritta e orale, è perciò molto importante e a questo proposito si forniscono suggerimenti pratici:
- invita i partecipanti a compilare il questionario di valutazione come, ad esempio, quello contenuto nell'Allegato 5;
- effettua una valutazione durante la riunione con il gruppo al completo ponendo domande del tipo:  
Pensi di avere acquisito una maggiore conoscenza del supporto psicosociale?  
Il workshop ha soddisfatto le tue aspettative?  
Pensi che gli obiettivi del workshop siano stati raggiunti?  
È stato facile o difficile seguire le presentazioni?  
Cosa ti è piaciuto del corso?  
Hai suggerimenti da proporre per migliorare il corso?
- Chiedi ai partecipanti di formare un cerchio e di dire quali sono le tre cose più importanti che hanno appreso o qual è stata l'esperienza più importante che hanno avuto durante il corso.
- Se desideri usare sia i questionari, sia i feedback durante la discussione con il gruppo al completo, è preferibile distribuire per primo il questionario onde evitare che le risposte dei partecipanti siano influenzate da quanto discusso con il gruppo.



## I saluti

- Distribuisci fogli e matite ai partecipanti invitandoli a “fare visita” ai loro compagni di gruppo e a scrivere quanto hanno imparato da ciascuno di loro, cosa hanno apprezzato e cosa augurano loro;
- prepara un breve discorso di commiato in cui si ringraziano i partecipanti per la loro partecipazione e collaborazione, incoraggiandoli a continuare nel loro ottimo lavoro. Assicurati che siano state date loro le informazioni necessarie per contattare sia te che gli altri colleghi (se lo desiderano). Invitali a rimanere in contatto per quanto sarà loro possibile e a scambiarsi idee, opinioni e anche ad aggiornarsi sulle novità e sulle problematiche da affrontare. Distribuisci gli attestati di partecipazione al corso e non dimenticare di ringraziare tutti coloro che hanno contribuito al buon esito della formazione.

## Altre idee per dirsi arrivederci:

- cantare insieme una canzone nota a tutti nella comunità;
- salutare ogni singolo partecipante personalmente;
- formare un cerchio e salutarsi anche tenendosi per mano se è culturalmente appropriato.

Ci sono molti altri modi per salutarsi, ma qualsiasi sia quello che sceglierai ricordati sempre di fare in modo che possa comunicare ai partecipanti una sensazione positiva a coronamento di un’esperienza formativa i cui insegnamenti potranno essere usati a beneficio della comunità e dei loro pari.

## ALLEGATO 2 · Lavorare con gli interpreti

Facilitare un corso di formazione sul supporto psicosociale avvalendosi dell'aiuto di interpreti è un processo difficile che richiede un'accurata preparazione.

Tradurre termini psicologici e parole che descrivono emozioni può risultare complicato perché talvolta la lingua di destinazione può non offrire una traduzione esatta per descrivere una determinata emozione. Anche in questo caso entrano in gioco le differenze culturali relative a come emozioni e risposte psicologiche sono verbalmente veicolate. È importante che l'interprete ne sia consapevole e che traduca concetti e sentimenti nel modo più preciso possibile.

Per agevolare la traduzione è essenziale fornire in anticipo all'interprete la documentazione completa (il materiale scritto, le presentazioni in PowerPoint, i moduli ecc.). Tutte le presentazioni in PowerPoint e le schede dovrebbero, ove possibile, essere tradotti nella lingua dei partecipanti al corso.

Se fosse disponibile più di un interprete, allora i seguenti criteri di selezione potrebbero risultare utili.

Se la durata del workshop supera le due ore, o se non ci sono interpreti professionisti (cosa che succede spesso), la soluzione migliore è ingaggiare più di un interprete. Tradurre è molto stancante e gli errori aumentano con la stanchezza.

### DURANTE LA FORMAZIONE

- Rivolgiti sempre alla persona che parla o con la quale tu parli mantenendo un contatto visivo con lui e non con l'interprete;
- usa un linguaggio semplice;
- procedi per frasi brevi, se vuoi una traduzione fedele;
- ricorda di fare delle pause;
- assicurati che il messaggio sia stato compreso;
- fai delle pause a beneficio degli interpreti; alterna gli interpreti, se possibile.

Organizzati per parlare con l'interprete o con gli interpreti prima di iniziare. Fornisci informazioni sul tema del corso e sui suoi obiettivi; parla degli argomenti che saranno trattati sollecitando eventuali domande perché più l'interprete è consapevole di ciò che sarà discusso, migliore sarà la qualità del suo lavoro. Sottolinea l'importanza di una traduzione accurata che non tralasci o aggiunga informazioni, pensieri o idee. Questo è un errore frequente tra gli interpreti non professionisti. È importante che l'interprete comunichi i sentimenti dei partecipanti in maniera chiara e fedele e che non faccia riferimento alle proprie esperienze. Infine è importante che l'interprete, onde evitare fraintendimenti, non esiti a chiedere spiegazioni se qualcosa non fosse chiaro.

Non dimenticare che la traduzione richiede tempo: se il tempo a disposizione dell'interprete è esiguo, la traduzione dovrà essere sintetica a scapito della chiarezza. È stato stimato che quando ci si deve avvalere dell'opera di un interprete si riesce a coprire solo il 60% del materiale rispetto ai contesti nei quali la comunicazione è diretta.

Così come avviene per i partecipanti, anche l'interprete può essere turbato emotivamente dalle storie raccontate. Rispondi all'interprete come faresti con qualsiasi altro partecipante (Vedi la sezione precedente "come gestire forti reazioni emotive" a pag. 18)

Se fosse possibile sarebbe opportuno parlare con l'interprete alla fine di ogni giorno per verificare quanto segue:

- È riuscito a tradurre tutto?
- Ci sono aspetti da chiarire?
- Le sessioni dovrebbero essere organizzate diversamente per agevolare la traduzione?
- È stato difficile ascoltare gli esempi portati e le storie narrate?

### **LE QUALITÀ DI UN BUON INTERPRETE PER QUESTO PARTICOLARE INGAGGIO SONO:**

- eccellente comprensione della lingua straniera;
- comprensione del concetto di supporto psicosociale;
- competenza culturale;
- attenzione ai dettagli;
- competenza terminologica nel settore della psicologia e disponibilità a svolgere ulteriori approfondimenti e ricerche, se necessario;
- formazione o esperienza.

## ALLEGATO 3 · Agenda del workshop

### Agenda del workshop – giorno 1

Società Nazionale:

Allestimento della classe:

Data:

Formatore/i:

Numero di partecipanti:

#### OBIETTIVI FORMATIVI

- Coinvolgere i partecipanti nel processo di apprendimento;
- illustrare i diversi tipi di supporto psicosociale;
- mettere i partecipanti nelle condizioni di definire lo stress e le comuni reazioni ad esso.

ORA	ARGOMENTO	ATTIVITÀ	MATERIALE DIDATTICO
09:00-11:00	Discorso di benvenuto e apertura del workshop	Il rappresentante della Società Nazionale/Comitato apre il workshop Introduzione 'Icebreaker': ' lo preferisco ...' Fare proposte per definire le regole di base e discuterne con i partecipanti Presentazione degli obiettivi del workshop; discussione con i partecipanti	Lavagna a fogli Targhette portanome o palla
11:00-11:15	Pausa		
11:15-12:00	Modulo 1: Eventi critici e supporto psicosociale	Presentazione: Eventi critici Attività 1.2: Cosa rende critico un evento? Attività 1.3: Cosa può aumentare l'impatto emotivo? + follow-up	Power Point per il modulo 1, slide 1-4 Schede dei casi di studio, lavagna a fogli, slide 5-9
12:00-13:00	Pranzo		
13:00-14:45	Modulo 1: (cont.)	Attività 1.4, 1.5 e/o 1.6 Attività 1.7: Presentazione – il ruolo del personale e dei volontari nel supporto psicosociale Riepilogo	Slide 10-14 Slide 15-16 Slide 17
14:45-15:00	Pausa		
15:00-17:00	Modulo 2: Stress e come gestirlo	Attività 2.1: Presentazione: Cos'è lo stress e quali sono le reazioni comuni allo stress Attività 2.2: Stress acuto e reazioni comuni	Slide 1-5 Slide 6-8

Si prega notare che questa agenda vuole essere solo un esempio. Per strutturare la formazione personalizzandola a seconda dei bisogni e del contesto in cui avrà luogo la formazione si consiglia di usare lo schema riportato nell'ultima pagina del manuale.

## Agenda del workshop – giorno 2

Società Nazionale:

Allestimento della classe:

Data:

Formatore/i:

Numero di partecipanti:

### OBIETTIVI FORMATIVI

- Comprendere i meccanismi dello stress acuto e sviluppare una maggiore capacità di offrire supporto a chi ne ha bisogno;
- acquisire una migliore comprensione dei meccanismi di perdita e del lutto per essere più preparati ad aiutare coloro che hanno subito una perdita.

ORA	ARGOMENTO	ATTIVITÀ	MATERIALE DIDATTICO
09:00-09:30	Follow-up sui temi trattati il primo giorno	Saluti del buongiorno. Invitare i partecipanti a condividere commenti, impressioni/sensazioni relativi al primo giorno del workshop Riepilogo del giorno precedente; sessione di domande e risposte	
09:30-10:30	Modulo 2	Attività 2.3: Meccanismi di gestione dello stress Presentazione: Gestione assistita dello stress. Attività 2.4	Slide 9-12 Slide 13-14 Lavagna a fogli, slide 16-19
10:30-10:45	Pausa		
10:45-11:15	Modulo 2	Attività 2.4: Presentazione – richieste di invio a consulto professionale. Riepilogo	Slide 15-20 Slide 21
11:15-12:15	Modulo 3: Perdita e dolore	Attività 3.1 e 3.2: Presentazione – Cos'è la perdita	PowerPoint modulo 3, slide 1-8
12:15-13:00	Pranzo		
13:00-15:00	Modulo 3	Caratteristiche del processo di elaborazione del lutto. Attività 3.3 Presentazione: Quattro tipi di adattamento emotivo, processo di elaborazione del lutto e fattori complicanti, aiutare una persona che ha subito un lutto Attività 3.5 Attività 3.6: gioco di ruolo + follow up Riepilogo	Slide 9-11, lavagna a fogli Slides 12-15 Slide 16-17, Caso di studio, lavagna a fogli Slide 18 Slide 19
15:00-15:15	Pausa		
15:15-16:45	Modulo 4: Supporto psicosociale fondato sulla comunità	Presentazione: Comunità e la formazione di un individuo Attività 4.1: Il concetto di comunità Attività 4.2: Essere parte di un gruppo Presentazione: Gruppi vulnerabili nella comunità Attività 4.3: L'impatto dello stress su una comunità. Il caso del Sudan + follow-up	PP per il modulo 4, slide 1-4 Lavagna a fogli Slide 5 Slide 6-8 Slide 9 – dispensa
16:45 -17:00	Valutazione intermedia	Discussione con il gruppo al completo: I partecipanti sono soddisfatti di quanto è stato fatto fino ad ora?	

## Agenda del workshop – giorno 3

Società Nazionale:

Allestimento della classe:

Data:

Formatore/i:

Numero di partecipanti:

### OBIETTIVI FORMATIVI

- Individuare gli elementi delle attività di supporto fondato sulla comunità e acquisire la capacità di usare un approccio fondato sulla comunità nel proprio lavoro;
- sviluppare la capacità di fornire un pronto soccorso psicologico di base e migliorare le competenze di comunicazione supportiva nei partecipanti.

ORA	ARGOMENTO	ATTIVITÀ	MATERIALE DIDATTICO
09:00-09:30	Follow-up sui temi trattati nel secondo giorno	Saluti del buongiorno. Invitare i partecipanti a condividere commenti, impressioni/sensazioni relativi al secondo giorno del workshop. Riepilogo del giorno precedente; sessione di domande e risposte	
09:30-10:45	Modulo 4	Presentazione: attività di supporto fondato sulla comunità Attività 4.4: Mappatura dei bisogni psicosociali + follow-up	Slide 10-12 Slide 13-14, dispense (tabella)
10:45-11:00	Pausa		
11:00-12:00	Modulo 4	Attività 4.5: Pianificazione delle attività. Quali attività possono essere svolte. Approfondire il processo di pianificazione di un'attività Riepilogo	Slide 15-20 Slide 21
12:00-13:00	Pranzo		
13:00-15:00	Modulo 5: pronto soccorso psicologico e comunicazione supportiva	Presentazione – quando è necessario il pronto soccorso psicologico (PFA)? Attività 5.2, 5.3: Fornire PFA o 5.4 Presentazione: Comunicazione supportiva	Slide 1-6 Partecipanti usano il dialogo a pag. 68 e slide 7-8 Slide 9
15:00-15:15	Pausa		
15:15-16:45	Modulo 5	Attività 5.5: Comunicazione supportiva Attività 5.5: Risposta alle emergenze	Slide 9 Slide 10
16:45-17:00	Valutazione intermedia	Discussione con il gruppo al completo: Chiedere ai partecipanti se le procedure e/o i contenuti sono stati adattati correttamente come da loro richiesto nel corso della valutazione intermedia del giorno precedente	

## Agenda del workshop – giorno 4

Società Nazionale:

Allestimento della classe:

Data:

Formatore/i:

Numero di partecipanti:

### OBIETTIVI FORMATIVI

- Comprendere i principi del lavoro di gruppo e della consulenza;
- prendere coscienza delle reazioni dei bambini agli eventi critici, alla perdita e ai processi di gestione dello stress o coping;
- comprendere i meccanismi di violenza e abusi sui minori;
- potenziare le proprie capacità di offrire supporto ai bambini.

ORA	ARGOMENTO	ATTIVITÀ	MATERIALE DIDATTICO
09:00-09:15	Follow-up sui temi trattati nel terzo giorno	Riepilogo del giorno precedente – sessione di domande e risposte	
09:15-11:00	Modulo 5	Comunicazione non verbale, Attività 5.6 o attività supplementare 5.6 + comportamento etico	Slide 11-14
		Presentazione: Supporto telefonico e gruppi di supporto	Slide 15-16
		Riepilogo	Slide 17
11:00-11:15	Pausa		
11:15-12:15	Modulo 6: I bambini	Presentazione: Perché i bambini sono più vulnerabili + Attività 6.1	PP per il modulo 6, slide 1-2
		Presentazione: Perché i bambini sono più vulnerabili nelle situazioni di crisi	Slide 3-6
		Presentazione: reazioni dei bambini allo stress e al lutto	Slide 7-8
12:15-13:00	Pranzo		
13:00-15:00	Modulo 6 (cont.)	Attività 6.2 Diversi modi di coping	Slide 9
		Presentazione: Meccanismi di gestione dello stress nei bambini	Slide 10-12
		Come fornire una gestione assistita dello stress	Slide 13-16
15:00-15:15	Pausa		
15:15-17:00	Modulo 6	Attività 6.5: Cos'è l'abuso sui minori?	Slide 17-19, lavagna a fogli
		Presentazione: Abuso sui minori	Slide 20-22
		Attività: Come reagire agli abusi sui minori?	Slide 23
		Attività 6.6	Slide 24

## Agenda del workshop – giorno 5

Società Nazionale:

Allestimento della classe:

Data:

Formatore/i:

Numero di partecipanti:

### OBIETTIVI FORMATIVI

- Comprendere quali sono le cause di stress per il personale e i volontari che lavorano in condizioni difficili;
- imparare a supportarsi a vicenda e ad aiutare sé stessi.

ORA	ARGOMENTO	ATTIVITÀ	MATERIALE DIDATTICO
09:00-09:15	Follow-up sui temi trattati nel quarto giorno	Riepilogo del giorno precedente – sessione di domande e risposte	
09:15-10:30	Modulo 7: Dare supporto ai volontari e al personale	Presentazione: Lo stress che colpisce i volontari e il personale Attività 7.1	PP per il modulo 7, slide 1-2, lavagna a fogli
		Attività 7.2: Breve questionario sullo stress	Slide 3, dispensa
		Presentazione: Circostanze che provocano stress	Slide 4-5
10:30-10:45	Pausa		
10:45-12:00	Modulo 7	Presentazione: Prendersi cura degli altri e di sé stessi	Slide 6-10
		Presentazione	Presentazione: peer support. Attività 7.4
11:45-13:00	Pranzo		
13:00-14:15		Attività 7.5 e attività supplementare; caso di studio pag. 111	Slide 10-15
		Riepilogo del giorno	Slide 16
14:15-14:30	Pausa		
14:30-15:30	Follow-up e valutazione	Breve sintesi delle questioni più importanti trattate in tutti i moduli	
		Spazio per chiarire questioni in sospeso	
		Discussione per effettuare la valutazione alla presenza del gruppo al completo (usando le domande elencate a pagina 25)	dispensa (questionario)
		Valutazione del workshop da parte dei singoli partecipanti	
15:30-16:00	Chiusura del workshop	Conclusioni e chiusura affidate alla Società Nazionale/Comitato, informazioni sui prossimi passi	
		Saluti e scambio dati personali e contatti	





## ALLEGATO 5 · Scheda di valutazione

Data:

Luogo:

Si prega di assegnare un punteggio alle singole voci usando la scala da 0 a 8:

	Pessimo	Insoddisfacente			Soddisfacente		Buono	Eccellente	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	In quanto membro del personale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, ritieni che la formazione sia stata importante?								
2	Ritieni che il corso sia stato organizzato e presentato in modo logico?								
3	A: Ritieni che la parte teorica sia stata insegnata in modo appropriato?								
	B: L'insegnamento degli aspetti pratici è stato appropriato?								
4	La parte teorica e quella pratica erano ben bilanciate?								
5	A: La formazione ha trattato argomenti importanti?								
	B: Le informazioni contenute nel <b>Manuale del partecipante</b> , nelle slide e negli altri materiali sono di buona qualità?								
6	A: Le attività e le discussioni hanno trattato argomenti importanti?								
	B: Le attività e le discussioni hanno favorito l'apprendimento?								
7	Il feedback del formatore sulle attività e sul lavoro di gruppo è stato utile?								
8	Valutazione dei moduli (si prega di valutare i moduli che hanno fatto parte del corso)								
	1. Eventi critici e supporto psicosociale								
	2. Stress e come gestirlo								
	3. Perdita e lutto								
	4. Supporto psicosociale fondato sulla comunità								
	5. Pronto soccorso psicologico e comunicazione supportiva								
	6. I bambini								
	7. Supporto ai volontari e al personale								
9	Descrivere come le proprie capacità di fornire supporto psicosociale sono state sviluppate. (indicare le specifiche aree di apprendimento):								
10	Indicare a quali attività sarebbe stato opportuno dedicare più tempo:								
11	Indicare a quali attività sarebbe stato opportuno dedicare meno tempo:								
12	Altri commenti (scrivere anche sul retro del foglio se necessario):								
13	Valutazione complessiva dei temi trattati: (usare la scala di valutazione suindicata)								
14	Valutazione complessiva della presentazione: (usare la scala di valutazione suindicata)								

## ALLEGATO 6 · Risorse

### 1. Procedure standard di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa Internazionale

Lo svolgimento di tutte le attività di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa richiede l'attivazione di determinate azioni e procedure organizzative. Per creare un programma di supporto psicosociale è necessario eseguire le seguenti attività previste dal ciclo standard di attuazione dei programmi:

1. Effettuare una valutazione dei bisogni volta a descrivere la situazione generale venutasi a creare dopo un'emergenza; mettere in chiaro le priorità locali e contestualizzare il significato di "benessere psicosociale". In questa fase iniziale è necessario sviluppare gli indicatori capaci di definire l'obiettivo generale del programma.
2. Sviluppare il cosiddetto 'logframe' ovvero il quadro logico documentale che esprime la logica del programma e costituisce la base su cui pianificare la realizzazione del programma e stabilisce le procedure di monitoraggio.
3. Delineare e realizzare una base di riferimento che fornisca informazioni sull'area in cui andrà ad incidere il programma e sui cambiamenti attesi. La base di riferimento descrive lo stato degli indicatori selezionati nella fase che precede l'intervento.

4. Pianificare e realizzare un monitoraggio continuo degli indicatori sia quantitativi sia qualitativi e dei problemi (pianificati e non) che emergono durante la fase di attuazione.

5. Effettuare una valutazione volta a descrivere il processo di attuazione del programma e a misurarne il grado di successo in termini di obiettivi raggiunti.

### 2. Linee Guida IASC sulla salute mentale e il supporto psicosociale nei contesti di emergenza

Le **Linee Guida sulla salute mentale e il supporto psicosociale in contesti di emergenza** (IASC 2007) sono uno strumento chiave per pianificare una risposta minima a situazioni di crisi.

Lo IASC (*Inter-Agency Standing Committee*) ha redatto anche una checklist per agevolare l'uso sul campo delle Linee Guida sulla salute mentale e il supporto psicosociale in contesti di emergenza (2008).

Le Linee Guida e la checklist sono disponibili online: <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/>

### 3. Il Psychosocial Working Group

Il Psychosocial Working Group [www.forcedmigration.org/psychosocial](http://www.forcedmigration.org/psychosocial) ha prodotto una serie di documenti di orientamento relativi al quadro concettuale in cui sviluppare gli interventi psicosociali.

### 4. Il PS Centre

#### **Psychosocial interventions. A handbook.**

Questa Guida, prodotta nel 2009 dal PS Centre, è uno strumento per la pianificazione e la realizzazione di programmi psicosociali. PS Centre Publications.

**Guidance Note** è una pubblicazione del PS Centre che fornisce informazioni particolareggiate su ogni fase del ciclo di programmazione riguardo a come realizzare le attività psicosociali dopo le emergenze.

Entrambe le pubblicazioni sono disponibili sul sito del PS Centre: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial).

Per i riferimenti specifici relativi alle singole fasi, si prega consultare:

#### **Needs assessment**

**Linee Guida IASC**, pp 38-45

#### **Indicatori**

La **Guidance Note** del PS Centre sugli indicatori è disponibile sul sito [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)  
<http://www.forcedmigration.org>

#### **Logframe**

##### **Project Planning Process Handbook.**

FICR. (2002)

<http://participation.110mb.com/PCD/PP-Phandbook.pdf>

#### **Monitoring**

**Linee Guida IASC**, pp 46-49

<http://www.globalpolicy.org/ngos/aid/2007/0209goodenough.pdf>

#### **Evaluation**

FICR (2007) **Monitoring and Evaluation.**

<http://www.interventionjournal.com/>

## **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, perdite, danni o altre conseguenze dannose a causa di malattie o 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.

