

# Prendersi cura dei volontari

Manuale per la formazione





# **Prendersi cura dei volontari**

Manuale per la formazione

## Prendersi cura dei volontari: Manuale per la formazione

---

Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa  
Reference Centre for Psychosocial Support (Ps Centre)  
Blegdamsvej 27  
DK-2100 Copenhagen  
Danimarca  
Telefono: +45 35 25 92 00  
E-mail: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)  
Facebook: [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)  
Twitter: @IFRC\_PS\_Centre

Il PS Centre della FICR è ospitato e supportato da:



---

Copertina: ICRC / Marko Kovic

Grafica e produzione: Paramedia 1741

Stampato in Danimarca. Prima edizione 2015.

“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.”

---

Questo manuale è stato pubblicato dal Reference Centre for Psychosocial Support (PS Centre) della Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa

Capo redattore: Nana Wiedemann

Autore: Anne Lomholt Lei Hansen

Redattori e peer review: Louise Steen Kryger, Louise Vinther-Larsen, Simone von Burgwald, Despina Constandinides, Christina Bitar, Ea Suzanne Akasha, Wendy Ager

Coordinamento: Anne Lomholt Lei Hansen

---

Si ringraziano la Mezzaluna Rossa Arabo-Siriana, la Società Nazionale della Mezzaluna Rossa Giordana, la Croce Rossa Libanese e la Società Nazionale della Mezzaluna Irachena per il contributo e il feedback sul test condotto sul campo.

Si ringraziano anche la delegazione di Amman della Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa e la Società Nazionale della Mezzaluna Rossa Giordana per il generoso supporto nell'organizzazione del test sul campo.

Si ringraziano la Croce Rossa Danese e la Croce Rossa Norvegese per aver finanziato e sostenuto questa pubblicazione.

---

Si prega contattare il PS Centre se si desidera tradurre o adattare qualsiasi parte della pubblicazione **Prendersi cura dei volontari. Manuale per la formazione.**

Per commenti, feedback e domande si prega di scrivere all'indirizzo: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org).

---

Per consultare un elenco completo dei materiali disponibili presso il PS Centre, si prega di rivolgersi a: [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org).

© Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, Reference Centre for Psychosocial Support (PS Centre ), 2015.

---

## Premessa

In occasione dell'Assemblea Generale della FIRC (Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa) svoltasi a Ginevra nel novembre 2011, è stato organizzato un workshop sul tema del supporto psicosociale. I rappresentanti di molte Società Nazionali che vi hanno partecipato, hanno dato un importante contributo condividendo le proprie esperienze relative a precedenti eventi critici e calamitosi ed ai risultati conseguiti. Il workshop è stato un'occasione per le Società Nazionali di lanciare un messaggio molto chiaro: bisogna essere più efficienti nel formare e preparare il nostro personale e i nostri volontari a svolgere il loro prezioso lavoro di assistenza ai beneficiari, ma essi devono anche essere messi in grado di aiutare sé stessi e i propri compagni.

**Prendersi cura dei volontari. Manuale per la formazione** è stato progettato per rispondere proprio a questi bisogni ed è volto a integrare la pubblicazione del 2012, **Prendersi cura dei volontari. Kit di supporto psicosociale**, che il PS Centre ha dedicato al benessere dei volontari in situazioni di crisi e di eventi calamitosi. Il manuale per la formazione utilizza gli strumenti contenuti nel kit per fornire attività pratiche ed esercizi volti ad assicurare il supporto psicosociale dei volontari in varie situazioni.

Il manuale definisce il contesto per un supporto psicosociale dei volontari, ivi inclusi i concetti chiave e le definizioni necessarie ai formatori sul campo; descrive i possibili rischi per il benessere dei volontari nello svolgimento delle loro mansioni e illustra le azioni tramite le quali è possibile ridurli. Inoltre include sessioni dedicate al self-care, al peer support e al pronto soccorso psicologico (PFA), fornisce indicazioni su come creare un sistema di supporto per i volontari e sul monitoraggio e la valutazione (M&E). Il training include anche una sessione molto importante sulla creazione di un piano d'azione per effettuare il follow up del lavoro svolto durante il training. Uno degli allegati al manuale è dedicato al Training of Trainers, ovvero alla formazione dei formatori.

Il nostro sincero auspicio è che la varietà del materiale contenuto in **Prendersi cura dei volontari. Manuale per la formazione** possa dare un valido sostegno ai volontari e al personale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa nello svolgimento del loro compito primario: quello di aiutare i beneficiari. Il nostro obiettivo è, come sempre, quello di assistere le Società Nazionali nel fornire al maggior numero possibile di persone in difficoltà il migliore e più efficace supporto psicosociale.

**Nana Wiedemann**

Direttore del Reference Centre for Psychosocial Support della FICR

## Indice

### Introduzione al manuale 7

Contesto	8
Obiettivo del manuale per la formazione	8
Destinatari: a chi si rivolge il manuale?	8
Il programma della formazione	8
Come utilizzare il manuale	9
Valutazione e saluti	11

### Giorno 1 12

Saluti di benvenuto, introduzione al programma formativo e regole di base	13
1. Comprendere il supporto psicosociale	16
2. Rischi, resilienza e fattori protettivi	21
3. Self-care: prendersi cura di sé	29
4. Peer support: il supporto tra pari	33
5. Pronto soccorso psicologico per i volontari	37
Chiusura	43

### Giorno 2 44

6. Creare sistemi di supporto psicosociale per i volontari	45
7. Monitorare e valutare il supporto dei volontari	52
8. Comunicare il messaggio	55
9. Sviluppare un piano di azione	58
10. Valutazione	60
Chiusura e saluti	61

### Allegati 62

Allegato 1: rompighiaccio, attività di check-in e di check-out ed energizzatori	63
Allegato 2: questionario di valutazione	71
Allegato 3: dispense	72
Allegato 4: scenari di self-care	82
Allegato 5: agenda del corso	84



# Introduzione al manuale

## Contesto

**Prendersi cura dei volontari. Manuale per la formazione** è stato redatto dal Reference Centre for Psychosocial Support (PS Centre) della Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa per rispondere alla crescente richiesta di formazione mirata a dare un'adeguata assistenza ed il giusto supporto ai volontari. Il manuale si basa su **Prendersi cura dei volontari. Kit di supporto psicosociale**, che contiene sia gli strumenti pratici per fornire il supporto ai volontari prima, durante e dopo la risposta all'emergenza, sia quelli per fornire il peer support o supporto tra pari e per assicurare un'efficace comunicazione. Inoltre sono anche incluse le linee guida per il monitoraggio e la valutazione.

Il manuale è disponibile in lingua inglese, araba, francese, russa, spagnola e italiana all'indirizzo [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org). E' possibile richiedere al PS Centre la versione stampata, disponibile in un numero limitato di copie.

## Obiettivo del manuale per la formazione

Il manuale ha lo scopo di migliorare la capacità delle Società Nazionali di rispondere ai bisogni psicosociali dei volontari. È bene tenere presente che molti temi trattati nella formazione riguardano anche il personale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa che vive spesso situazioni analoghe a quelle dei volontari.

Il corso di formazione consente ai partecipanti di creare un sistema di supporto psicosociale per i volontari delle Società Nazionali.

I partecipanti avranno modo di comprendere a fondo il significato dei concetti chiave relativi al benessere psicologico di personale e volontari, nonché del loro ruolo e responsabilità a questo proposito. Alla fine del corso di formazione i partecipanti avranno sviluppato capacità pratiche quali sapersi prendere cura di sé (self-care), supporto fra pari (peer support) e pronto soccorso psicologico (PFA), inoltre saranno stati formati anche all'uso di strumenti di pianificazione e gestione, per la creazione di sistemi di supporto psicosociale, del processo di monitoraggio e

valutazione e delle modalità per una comunicazione efficace.

I partecipanti al corso sono invitati a riflettere sui meccanismi di supporto psicosociale già disponibili nelle Società Nazionali di appartenenza in modo da elaborare un piano di azione per sviluppare un sistema di supporto psicosociale dei volontari adatto ai singoli contesti.

Tutti i materiali contenuti in questo manuale possono essere adattati alle specifiche necessità di ogni Società Nazionale.

## Destinatari: a chi si rivolge il manuale?

### I partecipanti

I partecipanti al corso possono provenire da diversi contesti, essere membri del personale o volontari responsabili di altri volontari. In teoria i partecipanti dovrebbero avere già acquisito un'esperienza in seno alle rispettive Società Nazionali nella gestione di personale e volontari come nel caso, ad esempio, di partecipanti provenienti dalle risorse umane, oppure manager di comitati, coordinatori di volontari o altre figure ancora che lavorano con i volontari.

La presenza ad un medesimo corso di formazione di personale e volontari può dare risultati molto positivi in quanto entrambi i gruppi hanno la possibilità di scambiarsi punti di vista ed imparare gli uni dagli altri.

### Il facilitatore

Il facilitatore a cui è affidata la formazione deve aver completato il corso di formazione per i facilitatori (ToT). A questo proposito si prega di leggere le informazioni relative al ToT nella pagina seguente. Se la Società Nazionale non è in grado di individuare un facilitatore locale, il PS Centre può assisterla a tal fine e fornire consigli sui programmi di formazione.

### Il programma della formazione

Questo manuale offre una formazione di base relativa al supporto psicosociale per i volontari. Il manuale è anche utilizzato per il ToT abbinato ad un kit di note per la formazione intitolato **Appendix: Training of Trainers (ToT)**.

### La formazione di base

La formazione di base relativa al supporto psicosociale dei volontari è strutturata in un programma di due giornate (vedi Allegato 5 per un esempio di agenda del corso).

Alla fine del corso i partecipanti dovranno essere in grado di:

- comprendere i bisogni psicosociali di personale e volontari;
- comprendere il significato di self-care, peer support e pronto soccorso psicologico;
- pianificare, mettere in pratica e rivedere il supporto del personale e dei volontari già disponibile nella loro Società Nazionale;
- comunicare l'importanza e la disponibilità del supporto psicosociale.

### TRAINING of TRAINERS (ToT)

Il programma del ToT si articola su tre giornate e utilizza lo stesso materiale della formazione di base a cui sono state aggiunte due mezza giornate, una dedicata alle tecniche di facilitazione e l'altra riservata alla preparazione delle attività pratiche. Il materiale per il ToT denominato **Appendix: Training of Trainers** è disponibile online all'indirizzo [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org) unitamente a **Prendersi cura dei volontari. Manuale per la formazione**.

Una volta completata la formazione i partecipanti dovranno essere in grado di:

- erogare la formazione compresa in **Prendersi cura dei volontari. Manuale per la formazione**;
- comunicare l'importanza del supporto psicosociale per i volontari e per il personale;
- formare altri soggetti relativamente ai bisogni psicosociali di personale e volontari;
- formare altri soggetti al self-care, peer support e pronto soccorso psicologico (PFA);
- formare altri soggetti relativamente alla pianificazione, attuazione e revisione del supporto destinato al personale e ai volontari nella loro Società Nazionale.

Il ToT è consigliato nel caso in cui la conoscenza o la realizzazione del supporto

psicosociale per personale e volontari siano limitate o assenti e nel caso in cui ci sia un elevato numero di persone da formare.

Dopo essere stati formati, i partecipanti dei corsi di ToT devono avere l'opportunità di fare formazione nella loro Società Nazionale. È preferibile che i partecipanti abbiano una formazione nell'ambito della sanità, della salute mentale, dei servizi sociali o delle risorse umane e che abbiano una buona comprensione del supporto psicosociale. Infine è consigliabile che i partecipanti abbiano esperienza nella gestione del personale e/o dei volontari.

Il ToT deve sempre essere erogato da un Master Trainer di supporto psicosociale. Il PS Centre può aiutare le Società Nazionali a trovare il Master Trainer qualificato.

### Come utilizzare il manuale

#### Icone

Le icone di seguito descritte sono utilizzate in tutto il manuale:

	Risultati attesi
	Note del facilitatore
	Rompighiaccio, energizzatori ed esercizi per le sessioni di check-in e di check-out
	Attività
	Tempo stimato per un'attività
	Obiettivo dell'attività
	Materiali necessari
	Procedura
	La parola al facilitatore
	Checklist

**Risultati attesi**

Ogni sezione ha un certo numero di risultati attesi che ne costituiscono gli obiettivi. Nell'adattare il materiale ai bisogni didattici del gruppo a cui è diretta la formazione è necessario non modificare i risultati attesi.

**Le note del facilitatore**

Le note del facilitatore mettono in evidenza eventuali questioni particolari discusse nel percorso di formazione o nel materiale della sezione successiva.

**La parola al facilitatore**

Quest'icona indica i punti del programma in cui il facilitatore si rivolge direttamente ai partecipanti e ciò comprende:

- diversi modi per presentare l'argomento;
- note per brevi presentazioni e discussioni con il gruppo al completo.

**Attività**

Le attività sono usate in ogni sezione per consolidare l'apprendimento; ogni attività viene descritta chiaramente, specificandone obiettivo, tempo assegnato, relativi materiali e procedura.

**Rompighiaccio, energizzatori e esercizi per le sessioni di check-in e di check-out**

I rompighiaccio, gli esercizi di check-in e di check-out e gli energizzatori sono elencati nell'Allegato 1 alla fine del manuale. Scegli le attività da svolgere a seconda della composizione del gruppo e dei bisogni dei partecipanti:

- i rompighiaccio, i cosiddetti icebreaker, sono spesso utilizzati all'inizio di un corso per aiutare i partecipanti a conoscersi;
- gli esercizi di check-in e di check-out sono utilizzati all'inizio e alla fine della giornata per iniziare e chiudere su una nota positiva;
- gli energizzatori sono usati per lo più quando i partecipanti cominciano a dare segnali di stanchezza e diventano irrequieti, oppure per farli rilassare dopo un'attività emotivamente impegnativa.

**Checklist**

Le checklist riassumono i punti importanti sui quali promuovere una discussione.

**Prendersi cura dei volontari. Kit per il supporto psicosociale**

Quando ci si prepara per il corso di formazione è molto importante leggere il manuale **Prendersi cura dei volontari. Kit di Supporto Psicosociale**, spesso citato in questo manuale, dove sono fornite le indicazioni delle pagine nelle quali i partecipanti possono, se necessario, reperire informazioni supplementari.

**Slide in PowerPoint**

È disponibile un pacchetto di slide in PowerPoint quale strumento supplementare per la formazione.

Ricorda sempre di adattare le slide ai bisogni specifici del gruppo; se non hai accesso ad un proiettore puoi stampare le slide che desideri distribuire oppure ricopiarne i contenuti sulla lavagna a fogli.

**L'agenda del corso**

L'agenda del corso contenuta nell'allegato 5 delinea il programma suggerito per il programma formativo di **Prendersi cura dei volontari**.

Tieni conto che gli orari riportati sia nell'agenda sia nel manuale sono indicativi; spetterà a te pianificare il programma di formazione secondo le tue esigenze.

**Conoscere i partecipanti**

Cerca di reperire il maggior numero di informazioni possibili sui singoli partecipanti prima di iniziare il corso. Questi dati potrebbero essere già in tuo possesso grazie alle informazioni raccolte durante il reclutamento e la selezione, ma se così non fosse puoi inviare un questionario a tutti i partecipanti prima dell'inizio del corso, chiedendo:

- età e genere;
- livello di conoscenza della lingua;
- istruzione;
- esperienza con il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- precedenti esperienze formative;
- esperienza di lavoro con i volontari o come volontario;
- esperienza e conoscenza del supporto psicosociale per i volontari;
- temi che i partecipanti vorrebbero fossero affrontati nel corso.

Unitamente al questionario fornisci ai partecipanti le informazioni generali sulla formazione precisando l'obiettivo del corso, il luogo in cui si svolgerà e i particolari che consideri importanti.

Quando prepari un corso di formazione per un determinato gruppo di partecipanti è anche importante tenere conto dei seguenti elementi:

- livello di formazione richiesto;
- obiettivi da raggiungere;
- modalità per integrare conoscenze e competenze sul campo.

### Valutazione e saluti

La valutazione del programma di formazione consente al facilitatore di avere un importante feedback per poter migliorare la qualità dei corsi futuri. L'Allegato 2 contiene un questionario di valutazione del corso di formazione che può essere integrato da altri sistemi di valutazione analoghi a quello presentato a pagina 60.

Dopo avere trascorso fino a tre giorni insieme, i partecipanti probabilmente avranno fatto amicizia. Lascia loro il tempo necessario per salutarsi e porta a conclusione il corso con la dovuta cura.

Tutte le risorse per la formazione, tra cui il manuale, le diapositive, le dispense e il documento **Appendix: Training of Trainers**, sono disponibili online sul sito del PS Centre: [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org).



### Checklist del materiale del corso

- copie di **Prendersi cura dei volontari. Manuale per la formazione** per il facilitatore o i facilitatori;
- copie di **Prendersi cura dei volontari. Kit di supporto psicosociale** per facilitatori e partecipanti;
- copie del programma del corso da distribuire ai partecipanti, OPPURE in alternativa si può fare una presentazione in PowerPoint per dare questa informazione ai partecipanti;
- presentazione in PowerPoint, proiettore e schermo;
- dispense;
- cartellina per le dispense;
- targhette portanome per il facilitatore o i facilitatori e i partecipanti;
- materiali per le attività formative tra cui lavagna a fogli, pennarelli, carta, penne, scotch, forbici, una piccola palla, ecc.



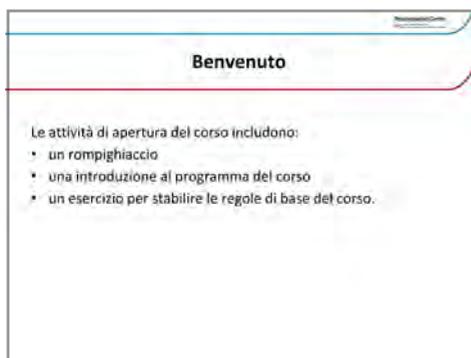
Giorno **1**

# Saluti di benvenuto, introduzione al programma formativo e regole di base (1 ora)

 Un buon inizio è fondamentale per la riuscita del corso. È quindi importante cominciare con una nota positiva.

I partecipanti hanno bisogno di tempo per conoscersi, per conoscere il facilitatore e per familiarizzare con il luogo in cui si svolgerà il corso. Prenditi il tempo necessario per creare un ambiente positivo e sicuro e non fare una introduzione frettolosa. Se hai creato un ambiente sicuro, i partecipanti si sentiranno più a loro agio nel condividere le esperienze personali durante il corso.

L'introduzione comincia con un saluto di benvenuto e con un'attività per rompere il ghiaccio a cui fanno seguito le informazioni sul programma e un esercizio per stabilire le regole di base del corso.



## Saluti di benvenuto

 Inizia dando il benvenuto ai partecipanti ed elenca brevemente le attività iniziali:

- un rompighiaccio per conoscersi;
- un'introduzione al programma del corso;
- un esercizio per concordare le regole di base.

 Un modo per mettere i partecipanti a proprio agio tra loro è proporre

un rompighiaccio, come ad esempio il tiro della palla (Allegato 1).

## Esercizio: Rompighiaccio (25-30 minuti)

### Obiettivo

offrire ai partecipanti la possibilità di conoscersi.

### Procedura

vedi l'Allegato 1 per una selezione dei possibili esercizi per rompere il ghiaccio.

## Presentazione del programma

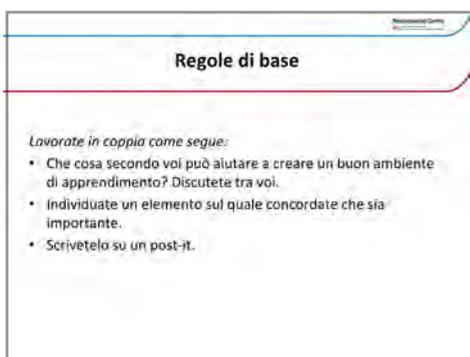
 Assicurati di catturare l'attenzione del gruppo parlando di te mentre presenti il corso, descrivi la tua formazione e perché ritieni che il tema scelto sia importante. In questo modo otterrai la fiducia del gruppo e renderai più facile per i partecipanti aprirsi e condividere le loro storie. Puoi scegliere di raccontare una storia personale che dimostri l'importanza del supporto psicosociale per il personale e per i volontari.

Illustra a grandi linee il programma del corso, ricorrendo alle slide in PowerPoint o dandone una copia stampata ai partecipanti.



Questo corso è diviso in dieci sezioni:

- 1 comprendere il supporto psicosociale;
- 2 rischi, resilienza e fattori protettivi;
- 3 self-care;
- 4 peer support;
- 5 pronto soccorso psicologico (PFA);
- 6 creare un sistema di supporto psicosociale per i volontari;
- 7 monitorare e valutare;
- 8 comunicare il messaggio;
- 9 sviluppare un piano di azione;
- 10 valutazione.



## Le regole di base dovrebbero includere quanto segue:

- i telefoni cellulari devono essere in modalità silenziosa come segno di rispetto verso gli altri partecipanti;
- la puntualità è fondamentale. Il corso può iniziare e finire in orario se ognuno si premura di tornare dalle pause e dal pranzo in tempo;
- rispettare chi sta parlando, non interrompere chi ha la parola;
- tutti i partecipanti sono invitati a condividere le proprie esperienze; ciò li farà sentire parte attiva del processo. Nessuno, però, è obbligato a farlo se non lo desidera;
- quando gli altri condividono le proprie esperienze assumi un atteggiamento non giudicante;
- le domande devono essere incoraggiate in quanto aiutano a chiarire eventuali confusioni e a migliorare la comprensione.

## Attività 1: regole di base (lavoro individuale e collettivo)



Creare un ambiente sicuro capace di trasmettere un senso di fiducia grazie al quale i partecipanti si sentono a proprio agio nel condividere le loro esperienze durante il percorso formativo.



Lavagna a fogli, penne, post-it.



1. Chiedi ad ogni partecipante di mettersi in coppia con qualcuno che abbia lo stesso colore di scarpe (o maglietta, capelli, occhi, ecc.).
2. Chiedi ad ogni coppia di domandarsi a vicenda cosa secondo loro può aiutare a creare un buon ambiente di apprendimento e poi di definire insieme qualcosa che entrambi ritengono sia importante.
3. Chiedi ai partecipanti di scrivere su un post-it l'elemento che entrambi considerano importante.
4. Metti i post-it sulla lavagna a fogli.
5. Leggi i post-it ad alta voce.
6. Chiedi ai partecipanti se desiderano aggiungere altro alla lista.
7. Sottolinea l'importanza della riservatezza (vedi il riquadro in basso).
8. Quando il gruppo si è dichiarato d'accordo sulle regole di base, precisa quali sono le conseguenze se vengono infrante. Cerca di identificare attività costruttive piuttosto che conseguenze negative (per esempio cantare una canzone, portare uno snack il giorno dopo, fare un energizzatore, ecc.).
9. Tieni una copia delle regole di base ben visibile per l'intera durata del corso.

## L'Importanza della riservatezza

Instaurare un clima di fiducia è essenziale. Per questa ragione è fondamentale che il gruppo concordi sul mantenere la riservatezza delle informazioni. È possibile che i partecipanti condividano le loro storie e si spongano emotivamente; è importante che quanto è condiviso con gli appartenenti al gruppo sia considerato confidenziale. Chiedi a tutti di esprimere il proprio consenso su questo punto alzando la mano; chi non fosse d'accordo non potrà partecipare alla formazione (e ovviamente devi chiedere perché non lo è).

## Il Buddy System

 Informa i partecipanti che il loro partner nell'attività delle regole di base sarà il loro compagno ("*buddy*") per tutta la durata della formazione. Essere compagni vuol dire:

- tenere d'occhio l'altro e assicurarsi che stia bene;
- avere la responsabilità di mantenerlo informato su cosa avviene nel caso in cui, per un motivo qualsiasi, dovesse allontanarsi dal corso.

 Dopo ogni pausa il facilitatore può fare un rapido *buddy check* chiedendo ad ognuno dove sia il proprio compagno. Se per un qualsiasi motivo qualcuno fosse assente, il rispettivo compagno ha la responsabilità di informarsi sulla ragione della sua assenza.



© UNHCR/Sebastian W. H. / FRC

## 1. Comprendere il supporto psicosociale (30 minuti)

 Questa sezione spiega cosa si intende per supporto psicosociale e perché è importante occuparsi del benessere dei volontari. È la base su cui poggia tutto il resto del corso e per questa ragione è essenziale che i partecipanti comprendano appieno il materiale di questa prima sezione.

### Risultati attesi

Alla fine della sezione i partecipanti avranno compreso il significato del:

- concetto di supporto psicosociale.

### 1.1 L'importanza del supporto psicosociale



 Inizia questa sezione spiegando perché è importante fornire un supporto psicosociale ai volontari: ogni giorno, e in tutto il mondo, i volontari assicurano un importante supporto psicosociale non solo in caso di disastri, conflitti armati e sparatorie di massa, ma anche nel quadro di programmi sociali rivolti agli abitanti dei quartieri più poveri, alle vittime di violenze o incidenti, agli anziani e alle persone sole, agli emarginati a causa di malattie e di pregiudizi, ai rifugiati e ai richiedenti asilo. Nello svolgimento del loro lavoro i volontari sono esposti a traumi, perdite, dolore, incidenti e persino alla morte. Possono trovarsi ad affrontare situazioni di emergenza, a dover dare conforto ai superstiti nella fase iniziale di shock e di dolore, o a soccorrere le persone in altre situazioni complesse.

Perché i volontari possano continuare a aiutare i beneficiari che si trovano in situazioni critiche, è necessario prestare particolare attenzione al loro benessere psicologico. I volontari che prestano soccorso in situazioni difficili spesso trascurano i propri bisogni personali. A fine giornata spesso si sentono inadeguati ad

aiutare i beneficiari ad affrontare la tragedia che li ha colpiti. I volontari stessi possono appartenere alla comunità coinvolta e quindi lavorare vicino casa; possono avere subito lutti e sofferenze in famiglia e nella comunità, esattamente come i beneficiari a cui prestano assistenza.

**L'importanza del supporto psicosociale**

Se non prestiamo la dovuta attenzione al benessere psicosociale dei volontari le conseguenze potrebbero essere molto gravi, come

- alto grado di assenteismo e di avvicendamento tra i volontari;
- mancanza di motivazione rendimento mediocre;
- aumento dei conflitti all'interno del gruppo di volontari;
- aumento dei problemi di salute;
- aumento di infortuni e delle segnalazioni di incidenti.

Se non prestiamo la dovuta attenzione al benessere psicosociale dei volontari, le conseguenze per loro e per la Società Nazionale potrebbero essere molto serie, quali, ad esempio:

- alto grado di assenteismo e avvicendamento tra i volontari;
- mancanza di motivazione e rendimento mediocre;
- aumento dei conflitti all'interno del gruppo di volontari;
- aumento dei problemi di salute;
- aumento di infortuni e delle segnalazioni di incidenti.

In quanto manager è importante che tu comprenda il significato del supporto psicosociale e sia in grado di spiegarlo ai volontari.

## 1.2 Che cos'è il supporto psicosociale?

**Che cosa è il supporto psicosociale?**

Il supporto psicosociale si riferisce alle azioni che riguardano i bisogni sociali e psicologici dei singoli, delle famiglie e delle comunità.

**psico-**  
**logico**

- sentimenti
- emozioni
- pensieri
- credenze
- percezioni
- comportamento

**socio-**  
**culturale**

- tradizioni
- valori
- educazione
- relazioni
- famiglia
- comunità

Spiega ai partecipanti che il supporto psicosociale si riferisce alle azioni che riguardano i bisogni sociali e psicologici dei singoli, delle famiglie e delle comunità. La sfera psicologica include i sentimenti, le emozioni, i pensieri, le opinioni, le idee e il comportamento. La sfera sociale include le tradizioni, i valori, l'educazione, le relazioni e le reti familiari e comunitarie. La sfera sociale e quella psicologica si sovrappongono e interagiscono tra di loro: il nostro benessere emotivo influenza la nostra vita sociale e viceversa.

### Attività 2: cos'è il supporto psicosociale? (lavoro individuale e collettivo)



Fare riflettere i partecipanti sul significato di supporto psicosociale.



Lavagna a fogli, pennarelli, post-it, penne.



1. Sulla lavagna a fogli disegna due cerchi che si sovrappongono al centro. All'interno di un cerchio scrivi "psicologico" e nell'altro scrivi "sociale".
2. Dai 5 minuti ai partecipanti per scrivere esempi di aspetti psicologici e sociali della vita sui post-it (una parola su ogni post-it).
3. Invita i partecipanti a mettere i loro post-it nel cerchio giusto.
4. Apri una discussione generale sugli esempi proposti dai partecipanti e poi definisci il supporto psicosociale.

Le attività psicosociali possono includere un'assistenza pratica ed emotiva, un aiuto ad assumere decisioni informate e ad attivare i sistemi di supporto sociale. Il supporto psicosociale fornisce gli strumenti con cui attingere alle proprie risorse psicologiche e sociali e conseguentemente potenzia le capacità di ripresa della persona e il ritorno alla normalità dopo esperienze negative. Il supporto psicosociale può aiutare ad impedire che distress e sofferenza si trasformino in qualcosa di più grave e a superare le difficili situazioni della vita.

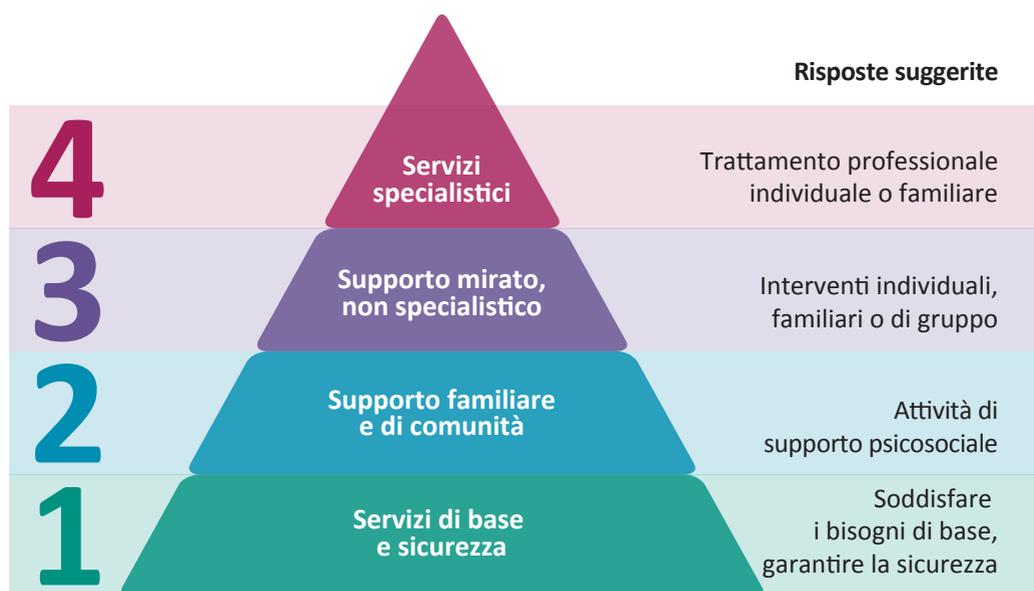
Continua richiamando l'attenzione su alcuni equivoci relativi al termine 'supporto psicosociale' che spesso è confuso con il counselling, terapia o psicoterapia. Alcuni ritengono che questo tipo di supporto riguardi solamente chi è affetto da disturbi mentali. A volte tra i volontari, e persino tra il personale e i manager, c'è chi cade nell'errore di ritenere che il supporto psicosociale sia solo per chi è fragile e non riesce a gestire lo stress del lavoro. **Nessuna di queste affermazioni è vera.**

È importante sottolineare che questi equivoci non hanno alcuna connotazione negativa, quanto piuttosto sono dovuti a differenze linguistiche, culturali e di tradizioni. Possono anche essere influenzate dalla storia e dall'esperienza vissute dalle persone. Un manager deve essere a conoscenza di questi fraintendimenti per parlarne con i volontari, chiarirli e spiegare cos'è realmente il supporto psicosociale e perché è importante.

### 1.3 Livelli di supporto psicosociale

 A questo punto spiega che il supporto psicosociale può essere fornito a diversi livelli a seconda dei bisogni e delle risorse dei volontari: i volontari reagiscono in maniera diversa agli eventi critici a seconda di quanto sia forte l'impatto che subiscono e di quali risorse dispongono per fronteggiarlo. I fattori che entrano in gioco a questo proposito sono età, genere, benessere fisico e mentale, sistemi di supporto sociale, ecc. Ciò significa che per ogni gruppo sono pianificate differenti attività psicosociali

## Salute mentale e servizi di supporto psicosociale



Piramide degli interventi per la salute mentale e il supporto psicosociale nelle emergenze. Linee guida IASC (2007).

modellate appositamente sui particolari bisogni e sulle risorse dei volontari.



I livelli della piramide rappresentano i diversi tipi di supporto di cui i volontari possono avere bisogno sia durante una crisi, sia quando si trovano in uno stato di distress.



Illustra il supporto offerto nei quattro livelli seguenti:

### 1. Servizi di base e sicurezza

Il benessere dei volontari è garantito se sono soddisfatti i loro bisogni di base, il diritto alla sicurezza e alla governance e i bisogni primari come cibo, acqua potabile,

assistenza sanitaria e un riparo.

### 2. Supporto familiare e della comunità

E' possibile che alcuni volontari abbiano bisogno di essere aiutati ad avere accesso al supporto fondamentale che famiglie e comunità possono offrire.

### 3. Supporto mirato

Le tipologie di supporto che riguardano più direttamente il benessere psicosociale dei volontari sono interventi individuali o di gruppo che solitamente sono affidati al personale e volontari formati e seguiti da un supervisore.

### 4. Servizi specialistici

All'apice della piramide troviamo il supporto supplementare dedicato a quella piccola percentuale di volontari che manifestano particolari difficoltà nella vita quotidiana e quindi hanno bisogno di servizi specialistici, quali un supporto psicologico o psichiatrico.



Chiedi ai partecipanti di fare esempi di attività di supporto psicosociale per i volontari per ogni livello della piramide.

Integra la discussione con alcune voci tratte dalla checklist di seguito riportata.

## Checklist

### 1. Servizi di base e sicurezza:

- dare ai volontari informazioni chiare su come rimanere in sicurezza;
- assicurarsi che i volontari abbiano accesso ai servizi primari quali cibo, acqua potabile, assistenza sanitaria e un riparo;
- fornire spazi sicuri per i volontari;
- prevedere pause e tempo per lo svago;
- sensibilizzare il pubblico sul lavoro svolto dai volontari della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa;
- formare i manager nella gestione dei volontari.



## 2. Supporto familiare e di comunità:

- fornire informazioni in formati accessibili alle famiglie dei volontari su:
  - il tipo di esperienze alle quali i volontari possono essere esposti;
  - il tipo di supporto fornito ai volontari da parte dell'organizzazione;
  - il modo in cui le famiglie possono supportare i volontari durante e dopo un incarico;
- dare alle famiglie una formazione in pronto soccorso psicologico (PFA) e self-care;
- assicurarsi che i volontari si mantengano in contatto regolarmente con le loro famiglie; individuare, se necessario, una persona che funga da intermediario nel paese / nella comunità per tenere aggiornata la famiglia sul benessere del volontario;
- facilitare il contatto dei volontari con le altre risorse della comunità quali, ad esempio, i capi tradizionali e/o religiosi, gli amici e i pari, i servizi di supporto sociale;
- facilitare le attività di gruppo per i volontari al fine di rafforzare il senso di appartenenza al gruppo e al Movimento organizzando, per esempio, una 'Giornata dei volontari' per celebrare il loro operato.

## 3. Supporti dedicati:

- formare i volontari relativamente al pronto soccorso psicologico fra pari e a prendersi cura di sé;
- facilitare le sessioni di peer support condotte da peer supporter formati;
- fornire ai volontari le informazioni su come ottenere il supporto (per esempio dando loro volantini con informazioni sull'assistenza specialistica e i numeri utili);
- fornire ai volontari le informazioni sul pronto soccorso psicologico (PFA), sul peer support e sul self-care;
- fornire ai volontari un pronto soccorso psicologico (PFA) individuale;
- organizzare attività di team-building;
- creare un buddy system per i volontari.

## 4. Servizi specialistici:

- pianificare un sistema di invio a consulto professionale per i volontari con gravi problemi psicologici;
- formare i manager e i volontari nell'utilizzo del sistema di invio a consulto professionale per i casi che lo richiedono;
- formare i manager e i volontari su come riconoscere i problemi psicologici gravi;
- effettuare screening regolari per verificare se i volontari mostrano segni di problemi psicologici gravi;
- fornire informazioni ai volontari per accedere a servizi specialistici tramite servizi e organizzazioni locali.



Informa i partecipanti che nel corso della giornata e l'indomani farai un'analisi approfondita dei tipi di supporto disponibili per i volontari.



Ibrahim Maita/IFRC

## 2. Rischi, resilienza e fattori protettivi (1 ora e 15 minuti)

### Risultati attesi

Alla fine di questa sezione i partecipanti saranno in grado di:

- identificare i rischi per il benessere dei volontari;
- comprendere i diversi tipi di stress;
- comprendere il concetto di resilienza;
- comprendere il concetto di fattori protettivi;
- identificare i diversi livelli di responsabilità nei confronti del benessere dei volontari.



Comunica ai partecipanti quanto segue:

Parleremo ora di alcuni concetti chiave relativi al benessere psicosociale dei volontari. Identificheremo i rischi per il benessere dei volontari e le modalità per ridurre l'impatto psicosociale. Parleremo di resilienza e di fattori protettivi ed infine affronteremo la questione di chi è responsabile del benessere dei volontari.

Per ulteriori informazioni sul rischio, la resilienza e i fattori protettivi vedi pagg. 10-19 di **Prendersi cura dei volontari. Kit per il supporto psicosociale.**



### 2.1 I rischi per il benessere dei volontari



Comunica ai partecipanti che adesso esaminerete i potenziali rischi per il benessere dei volontari.

### Attività 3: rischi per il benessere dei volontari (lavoro individuale e collettivo)



Sensibilizzare i partecipanti sui rischi per il benessere dei volontari.



Lavagna a fogli o slide contenenti un elenco dei rischi per il benessere dei volontari, carta, penne.



1. Chiedi ai partecipanti di scrivere, ognuno per sé e in cinque minuti, i principali rischi per il benessere dei volontari aggiungendo tutto ciò che viene loro in mente.
2. Specifica che nessuno dei partecipanti è obbligato a condividere i propri appunti durante la discussione generale a meno che non lo desideri.
3. Inizia ad illustrare le cause di stress tratte dall'elenco contenuto nel riquadro in basso usando le slide o la lavagna a fogli.
4. Chiedi ai partecipanti se sono d'accordo e se vogliono aggiungere altro alla lista.

Rischi per il benessere dei volontari

*Lavoro individuale: in cinque minuti, scrivete tutto ciò che vi viene in mente sui rischi per il benessere dei volontari*

- Quali sono i principali rischi per il benessere dei volontari?

Rischi per il benessere dei volontari

**Condizioni lavorative**

- svolgere compiti fisicamente faticosi, estenuanti e talvolta anche pericolosi, oppure essere oggetto di richieste di lavorare per lunghe ore in situazioni difficili (o pensare di poterlo fare);
- allontanarsi sempre di più dai propri congiunti e non partecipare alla vita familiare;
- sentirsi inadeguati nell'affrontare i compiti o sentirsi sopraffatti dai bisogni delle persone che si cerca di aiutare;
- essere testimoni di un evento traumatico o ascoltare le storie dei traumi e del dolore dei sopravvissuti.

Rischi per il benessere dei volontari

**Sfera personale**

- sentirsi in colpa per la morte della persona che assistono;
- nutrire aspettative idealizzate/irrealistiche su quanto può fare un volontario per aiutare gli altri;
- pensare di dover risolvere tutti i problemi della persona a cui si presta aiuto;
- sentirsi in colpa perché si desidera soddisfare il proprio bisogno di riposo o di supporto;
- affrontare dilemmi morali ed etici.

Rischi per il benessere dei volontari

**Problemi organizzativi**

- avere una descrizione dei compiti confusa o inesistente o un ruolo poco chiaro nel team;
- essere impreparati ad affrontare le manifestazioni di frustrazione e di rabbia dei beneficiari quando ritengono che i loro bisogni non siano soddisfatti;
- mancanza di scambio di informazioni;
- essere scarsamente preparati o informati per svolgere il proprio compito;
- assenza di un confine netto tra il lavoro e il riposo;
- atmosfera lavorativa in cui il benessere dei volontari non è considerato importante e in cui i loro sforzi non sono né riconosciuti, né apprezzati.

Rischi per il benessere dei volontari

**Sfera interpersonale**

- sentire che manca il supporto dei colleghi o dei supervisori;
- avere dinamiche difficili all'interno del team;
- lavorare nel team con compagni stressati o in stato di burnout.

## Rischi per il benessere dei volontari

### Sfera personale:

- sentirsi in colpa per la morte della persona che assistono;
- nutrire aspettative idealizzate/irrealistiche su quanto può fare un volontario per aiutare gli altri;
- pensare di dover risolvere tutti i problemi della persona a cui si presta aiuto;
- sentirsi in colpa perché si desidera soddisfare il proprio bisogno di riposo o di supporto;
- affrontare dilemmi morali ed etici.

### Sfera interpersonale:

- sentire che manca il supporto dei colleghi o dei supervisori;
- avere dinamiche difficili all'interno del team;
- lavorare nel team con compagni stressati o in stato di burnout.

### Condizioni lavorative:

- svolgere compiti fisicamente faticosi, estenuanti e talvolta anche pericolosi, oppure essere oggetto di richieste di lavorare per lunghe ore in situazioni difficili (o pensare di poterlo fare);
- allontanarsi sempre di più dai propri congiunti e non partecipare alla vita familiare;
- sentirsi inadeguati nell'affrontare i compiti o sentirsi sopraffatti dai bisogni delle persone che si cerca di aiutare;
- essere testimoni di un evento traumatico o ascoltare le storie dei traumi e del dolore dei sopravvissuti.

### Problemi organizzativi:

- avere una descrizione dei compiti confusa o inesistente o un ruolo poco chiaro nel team;
- essere impreparati ad affrontare le manifestazioni di frustrazione e di rabbia dei beneficiari quando ritengono che i loro bisogni non siano soddisfatti;
- mancanza di scambio di informazioni;
- essere scarsamente preparati o informati per svolgere il proprio compito;
- assenza di un confine netto tra il lavoro e il riposo;
- atmosfera lavorativa in cui il benessere dei volontari non è considerato importante e in cui i loro sforzi non sono né riconosciuti, né apprezzati.

Concludi questa parte mettendo in evidenza che:

La causa principale dello stress dei volontari e del personale non è l'evento critico in sé. Infatti le forme di stress più frequenti sono quelle causate da questioni interpersonali, dalle condizioni di lavoro e da problemi organizzativi. Ciò è dovuto al fatto che spesso personale e volontari credono talmente nel proprio lavoro da trovare in esso la forza per affrontare le storie e gli eventi traumatici a cui sono esposti.

Terminato questo tema, l'argomento successivo è l'importanza di acquisire consapevolezza a proposito delle cause di stress e dei relativi rischi.

## 2.2 Lo stress

Assicurati l'attenzione del gruppo chiedendo:

Che cos'è davvero lo stress? Ricordate un momento in cui siete stati sotto stress? Tenetelo a mente perché tra qualche minuto parleremo delle nostre esperienze personali.

Professional Centre

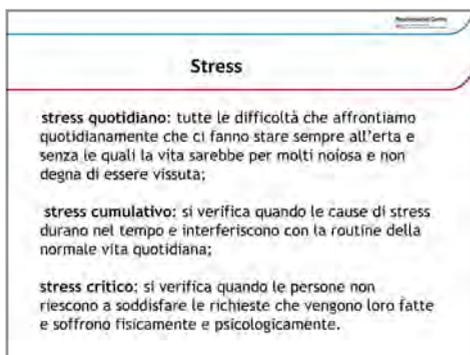
### Stress

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



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

Continua collegando la definizione dello stress con le esperienze vissute dai partecipanti. Chiedi al gruppo: questa definizione dello stress per voi ha un senso e descrive il momento di stress che avete vissuto?



Ci sono diversi tipi di stress:

- stress quotidiano: tutte le difficoltà che affrontiamo quotidianamente che ci fanno stare sempre all'erta e senza le quali la vita sarebbe per molti noiosa e non degna di essere vissuta;
- stress cumulativo: si verifica quando le cause di stress durano nel tempo e interferiscono con la routine della normale vita quotidiana;
- stress critico: si verifica quando le persone non riescono a soddisfare le richieste che vengono loro fatte e soffrono fisicamente e psicologicamente.



Se il tempo lo consente il facilitatore può decidere se fare l'esercizio dell'energizzatore contenuto nell'Allegato 1 prima di passare all'attività successiva. Quest'attività è un buon punto di partenza per aprire una discussione sui segnali di stress.

## Segni comuni di stress

I segni di stress possono essere molteplici:

- segni fisici (mal di stomaco, stanchezza);
- segni mentali (difficoltà di concentrazione, perdita della cognizione del tempo);
- segni emotivi (ansia, tristezza, sensazione di inutilità);
- segni spirituali (sensazione che la vita non abbia più senso);
- segni comportamentali (abuso di alcool, problemi del sonno, spericolatezza);
- segni interpersonali (per esempio, isolamento, conflittualità nei rapporti con gli altri).



Spiega ai partecipanti che: Questi segni di stress sono comuni e di solito spariscono in poche settimane, ma se persistono e peggiorano per un periodo di tempo prolungato, allora potrebbe voler dire che il livello di stress è in aumento.

Chiedi ai partecipanti perché è importante essere consapevoli delle possibili cause e segni di stress. Non lasciarti scoraggiare se i partecipanti non rispondono subito e concedi loro un po' di tempo per riflettere in silenzio. La consapevolezza delle possibili cause di stress e dei segni con cui si manifesta è importante sia da un punto di vista organizzativo, sia in un'ottica personale in quanto aiuta

## Attività 4: segni di stress (lavoro collettivo)



Essere in grado di riconoscere i comuni segni di stress.



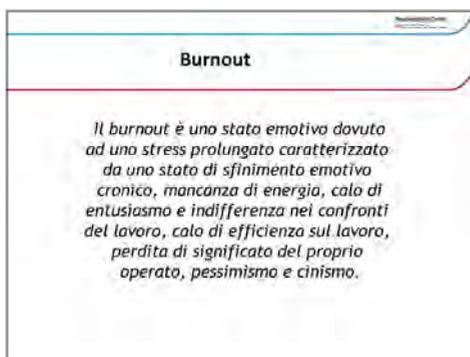
Lavagna a fogli, pennarelli.



1. Chiedi a tutti: quali sono i comuni segni di stress che più spesso ravvisate in un collega o in uno dei vostri pari?
2. Scrivi le risposte sulla lavagna a fogli.
3. Usa le informazioni indicate nel riquadro precedente se gli esempi dati ai partecipanti non includono la gamma completa dei segni di stress.

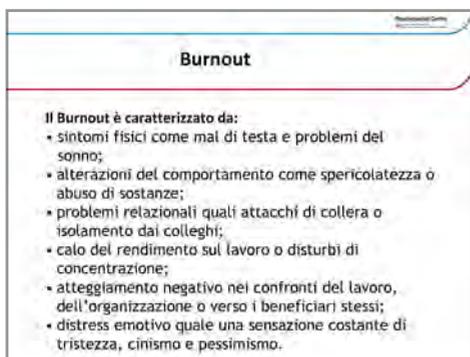
a mettere a punto le politiche e le pratiche che creano un ambiente di lavoro supportivo e sano. Se i volontari sono continuamente esposti alle cause di stress senza ricevere un adeguato supporto, sono soggetti a sviluppare una condizione psicologica chiamata 'burnout'.

## 2.3 Il burnout



 Spiega cos'è il burnout partendo dalla sua definizione (utilizzando le diapositive o scrivendo la definizione sulla lavagna a fogli):

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



Il burnout è caratterizzato da:

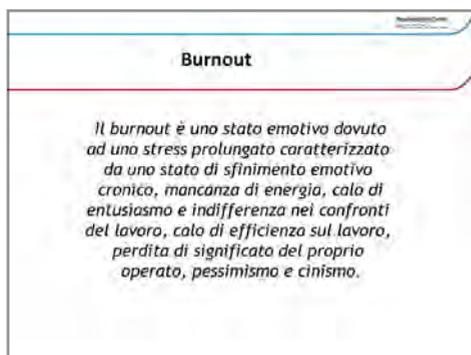
- sintomi fisici come mal di testa e problemi del sonno;
- alterazioni del comportamento come spericolatezza o abuso di sostanze;
- problemi relazionali quali attacchi di collera o isolamento dai colleghi;
- calo del rendimento sul lavoro o disturbi di concentrazione;
- atteggiamento negativo nei confronti del lavoro, dell'organizzazione o verso i beneficiari stessi;
- distress emotivo quale una sensazione costante di tristezza, cinismo e pessimismo.

Spesso la persona affetta da burnout è l'ultima a rendersi conto della sua condizione ed è per questo che è importante che tutti, compresi gli altri membri del team e i supervisor, capiscano cosa sta accadendo per dare un supporto alla persona colpita.

Talvolta il personale e i volontari possono mostrare segni di gravi reazioni da stress o altri problemi legati alla salute mentale. Ogni programma deve prevedere un meccanismo di invio a consulto professionale per coloro che ne hanno bisogno. La sezione 5 fornisce le informazioni su quando e come effettuare l'invio a consulto professionale dei volontari che ne hanno bisogno.

## 2.4 Comprendere la resilienza

 Spiega il concetto di resilienza: È importante comprendere il concetto di resilienza per dare supporto ai volontari in situazione di stress. Rafforzare la resilienza di una persona aiuta a prevenire lo sviluppo di stress cumulativo e critico.



La resilienza è la capacità di reagire e di adattarsi positivamente ad un evento o ad un'esperienza difficili. Spesso la si definisce come la capacità di rialzarsi dopo un evento negativo o di superare un'esperienza traumatica in modo positivo.

La risposta di ogni individuo allo stress è determinata da molti fattori, tra cui la natura e la gravità dell'evento critico, il carattere e la storia personale e il sistema di supporto a disposizione. Essere resilienti non vuol dire non essere in una condizione di distress dovuto ad un evento critico, bensì avere la capacità di resistere, fronteggiare una esperienza stressante e andare

avanti facendo leva sulle proprie risorse. La resilienza non può essere considerata uno dei tratti tipici della personalità dell'uomo. I livelli di resilienza variano da persona a persona e in realtà noi tutti possediamo capacità di gestione e la possiamo potenziare.

## 2.5 Fattori protettivi



Spiega cosa si intende per fattori protettivi:



I fattori protettivi sono fattori sociali, psicologici e biologici che rafforzano la resilienza e riducono la probabilità di sviluppare conseguenze psicosociali gravi o a lungo termine quando ci si confronta con le avversità e la sofferenza.

### Attività 5: fattori protettivi (lavoro in piccoli gruppi e collettivo)



Identificare i fattori protettivi per i volontari che lavorano in situazioni di emergenza.



Scheda 1 (allegato 3): "Fare il volontario in Norvegia dopo gli eventi del luglio 2011", post-it, lavagna a fogli, pennarelli.



1. Chiedi ai partecipanti di formare gruppi al massimo di 4 persone.
2. Distribuisci la scheda 1.
3. Chiedi ai partecipanti di leggere lo studio del caso e di identificare i fattori che potrebbero aver protetto i volontari norvegesi dallo stress.
4. Chiedi ai partecipanti di indicare eventuali altri fattori protettivi capaci di favorire la resilienza nei volontari.
5. Prosegui la discussione aprendola a tutti e chiedendo ad ogni gruppo di condividere uno o due fattori.
6. Scrivi una sintesi dei loro commenti sulla lavagna.
7. Alimenta la discussione aggiungendo spunti tratti dalla checklist riportata qui sotto se alcuni di questi fattori non sono citati.



Se necessario utilizza uno studio del caso diverso a seconda del contesto lavorativo del gruppo che partecipa alla formazione.

Fattori protettivi sono anche l'appartenenza ad una famiglia e ad una comunità solidali, il mantenere tradizioni e routine, avere una forte fede religiosa o un'ideologia politica. Le attività di supporto psicosociale sono uno strumento per rafforzare i fattori protettivi nei volontari.



### Fattori protettivi presenti nello studio del caso

Incontri regolari ai quali partecipa tutto il personale e/o i volontari in cui si promuove un sentimento di appartenenza al team.

Una cultura dell'organizzazione in cui le persone sentono di potere parlare apertamente e condividere i propri problemi nel rispetto del principio della riservatezza.

Dare prova di apprezzare il lavoro dei volontari.

### Altri fattori protettivi

Volere aiutare il prossimo.

Credere fortemente nel lavoro che si fa.

Essere capaci di lasciarsi il lavoro alle spalle e riposare.

Riuscire a dare e ricevere supporto dagli altri membri del team.

Sapere che il supporto è disponibile se e quando ce ne fosse bisogno.

Condizioni di lavoro ragionevoli grazie a politiche e strategie adeguate.

Avere informazioni chiare su come accedere al supporto disponibile.

Mantenere strutture e routine quotidiane.

Mantenere le usanze culturali e la propria fede religiosa.

Appartenere a una famiglia o a una comunità solidale.

### Studio del caso: fare il volontario in Norvegia dopo gli eventi del luglio 2011

Nel luglio 2011 in Norvegia morirono 77 persone per due attentati terroristici consecutivi. All'esplosione di un'auto-bomba a Oslo, che causò la morte di 8 persone e il ferimento di 209, seguì dopo meno di due ore il secondo attentato sull'isola di Utøya. Un uomo armato e in divisa da poliziotto entrò in un campo estivo per ragazzi ed aprì il fuoco su di loro uccidendone 69. Centinaia di volontari della Croce Rossa norvegese presero parte alle ricerche dei ragazzi dispersi dopo l'attentato di Utøya e prestarono assistenza alle famiglie e ai ragazzi in tutto il paese. In quell'occasione la Croce Rossa incoraggiò i volontari a parlare apertamente delle loro reazioni a quei tragici eventi ed organizzò per loro incontri regolari durante i quali poterono condividere i problemi e le esperienze vissute.

Il personale e i volontari dei Comitati locali furono i fruitori di un programma speciale di formazione per fornire supporto ai giovani colpiti dalla tragedia e alle loro famiglie nel momento in cui questi facevano ritorno a casa.

I volontari hanno poi dichiarato che il lavoro svolto con i giovani e le loro famiglie era stato molto apprezzato.

## 2.6 Responsabilità



Termina la sezione dicendo:

Abbiamo visto quali sono i rischi per il benessere dei volontari, come identificare lo stress e perché è importante prevenirne l'accumulo; abbiamo parlato della resilienza e di come definirla; abbiamo individuato una serie di fattori protettivi capaci di evitare che i volontari siano vittime dello stress. I fattori protettivi contribuiscono anche a ridurre la probabilità che i volontari sviluppino conseguenze psicosociali gravi e a lungo termine se si trovano ad affrontare sofferenza e avversità.



Adesso la domanda fondamentale è: “Chi è responsabile del benessere dei volontari?”



Se il tempo lo consente chiedi ai partecipanti di discuterne brevemente con il proprio vicino di posto, oppure poni questa domanda a tutto il gruppo.



Assicurati che vengano fatte le seguenti considerazioni:

Le Società Nazionali hanno il dovere di supportare il benessere dei volontari prima, durante e dopo la risposta all' emergenza. Tutti, però, hanno un ruolo da svolgere per creare un ambiente di lavoro supportivo e ciò significa anche essere comprensivi in merito alle esigenze del lavoro e trattare gli altri e noi stessi con attenzione e rispetto. Il benessere dei volontari è responsabilità di tutti, manager, personale e volontari compresi.



Illustra ai partecipanti quale sarà il programma per il resto della giornata e per il giorno successivo:

Il resto della giornata sarà dedicato a fare pratica di self-care, peer support e pronto soccorso psicologico, al fine di aiutare manager e volontari a prendersi cura di sé stessi e degli altri. Si tratta di strumenti importanti sia in termini del proprio benessere psicosociale, sia per formare i volontari ad utilizzarli. Il secondo giorno del corso riguarda i sistemi di supporto per i volontari, in particolare come creare questi sistemi, come effettuarne il monitoraggio e la valutazione e come comunicare l'importanza e la disponibilità del supporto psicosociale.



Ibrahim Malla/IFRC

### 3. Self-care: prendersi cura di sé (1 ora)

#### Risultati attesi

Alla fine della sezione i partecipanti avranno compreso:

- le proprie risorse per gestire lo stress;
- le strategie per prendersi cura di sé;
- le difficoltà nel prendersi cura di sé.



Parla ai partecipanti dell'importanza di prendersi cura di sé:

I volontari devono prendersi cura di sé in maniera diligente per potersi poi mettere a disposizione di chi si trova in una situazione di distress. Ciò significa dedicarsi quotidianamente alle cose che mantengono fisicamente e mentalmente in salute. Inoltre i manager devono comprendere l'importanza di supportare il loro personale e i volontari nel prendersi cura di sé, se non prestano attenzione al proprio stress e non sanno come prendersi cura del proprio benessere psicosociale, l'intero sistema di supporto alla fine non funzionerà più.

Le attività proposte di seguito aiuteranno i partecipanti a capire quali sono le proprie risorse per gestire lo stress e li sensibilizzeranno sull'importanza e sulle potenziali difficoltà per i volontari nel prendersi cura di sé.



Psychosocial Centre  
Red Cross

### Risorse per gestire lo stress

- Cosa fai ogni giorno per mantenerti in salute?
- Su quali risorse fai affidamento, specialmente nei momenti difficili?



### 3.1 Risorse per gestire lo stress

#### Attività 6: risorse per gestire lo stress (lavoro individuale e collettivo)



Sensibilizzare i partecipanti sulle proprie risorse per gestire lo stress.



Carta e penna.



1. Chiedi ai partecipanti di trovarsi un compagno.
2. Chiedi ad ogni coppia di dedicare 10 minuti ad intervistarsi a vicenda ponendosi le seguenti domande:
  - Cosa fai ogni giorno per mantenerti in salute?
  - Su quali risorse fai affidamento, specialmente nei momenti difficili?
3. Chiedi, a tutto il gruppo, se nelle risposte hanno scritto qualcosa di particolare o di diverso a proposito dei momenti difficili. Chiedi loro se fanno ancora più attenzione al modo in cui si prendono cura di sé stessi nei momenti difficili.
4. Termina dicendo ai partecipanti che possono fare questo esercizio con i loro pari nelle Società Nazionali. Conoscere quali sono le risorse che ognuno possiede per gestire lo stress è un'ottima base per supportarsi a vicenda quando la situazione si complica.

### 3.2 Consigli per i volontari per prendersi cura di sé



Illustra l'elenco dei consigli per prendersi cura di sé (mediante le diapositive o la lavagna). Spiega ai partecipanti che li possono utilizzare quando lavorano con i volontari (sia parlandone, sia fornendo una stampa dell'elenco).

Psychosocial Centre  
Red Cross

#### Prendersi cura di sé: consigli ai volontari

- Se ti senti sopraffatto dalla situazione o dai tuoi doveri prova a concentrarti per un po' su semplici compiti di routine.
- Comunica ai tuoi pari e ai supervisori come ti senti e sii tollerante con te stesso.
- Se vivi un'esperienza critica parlare dei tuoi pensieri e dei tuoi sentimenti con qualcuno può aiutarti a elaborare e a venire a patti con esperienze spiacevoli.
- Alcune reazioni sono normali e inevitabili quando si lavora in situazioni difficili.
- Riposa e dormi a sufficienza.
- Limita l'assunzione di alcool e tabacco.

Psychosocial Centre  
Red Cross

#### Prendersi cura di sé: consigli ai volontari

- Se hai problemi di insonnia o di ansia evita la caffeina soprattutto prima di andare a dormire.
- Allenati ad alleviare e ridurre la tensione.
- Mangia cibi sani e consuma i pasti ad orari regolari.
- Mantieniti in contatto con i tuoi cari.
- Parla con i colleghi o con una persona fidata delle tue esperienze e dei tuoi sentimenti (anche quelli che sembrano spaventosi o strani).
- Non avere vergogna o paura di cercare aiuto se ti senti stressato, triste o incapace di gestire le tue mansioni. Probabilmente in molti stanno provando le tue stesse sensazioni.

Psychosocial Centre  
Red Cross

#### Prendersi cura di sé: consigli ai volontari

- Ascolta i racconti degli altri sugli eventi che li hanno toccati e come li affrontano: le loro riflessioni ti possono essere utili.
- Dai sfogo ai tuoi sentimenti intraprendendo attività creative, come disegno, pittura, scrittura oppure la musica.
- Impegnati nei giochi o nello sport e dedica tempo anche al divertimento.
- Cerca di rilassarti in modo consapevole facendo cose che ti piacciono, come la meditazione o lo yoga.

### Consigli per i volontari per prendersi cura di sé:

- se ti senti sopraffatto dalla situazione o dai tuoi doveri prova a concentrarti per un po' su semplici compiti di routine. Comunica ai tuoi pari e ai supervisori come ti senti e sii tollerante con te stesso;
- se vivi un'esperienza critica parlare dei tuoi pensieri e dei tuoi sentimenti con qualcuno può aiutarti a elaborare e a venire a patti con esperienze spiacevoli;
- alcune reazioni sono normali e inevitabili quando si lavora in situazioni difficili;
- riposa e dormi a sufficienza;
- limita l'assunzione di alcool e tabacco;
- se hai problemi di insonnia o di ansia evita la caffeina soprattutto prima di andare a dormire;
- allenati ad alleviare e ridurre la tensione;
- mangia cibi sani e consuma i pasti ad orari regolari;
- mantieniti in contatto con i tuoi cari;
- parla con i colleghi o con una persona fidata delle tue esperienze e dei tuoi sentimenti (anche quelli che sembrano spaventosi o strani);
- non avere vergogna o paura di cercare aiuto se ti senti stressato, triste o incapace di gestire le tue mansioni. Probabilmente in molti stanno provando le tue stesse sensazioni;
- ascolta i racconti degli altri sugli eventi che li hanno toccati e come li affrontano: le loro riflessioni ti possono essere utili;
- dai sfogo ai tuoi sentimenti intraprendendo attività creative, come disegno, pittura, scrittura oppure la musica;
- impegnati nei giochi o nello sport e dedica tempo anche al divertimento;
- cerca di rilassarti in modo consapevole facendo cose che ti piacciono, come la meditazione o lo yoga.



Chiedi ai partecipanti quali difficoltà pensano che i volontari potrebbero trovarsi ad affrontare mettendo in pratica uno qualsiasi di questi consigli per prendersi cura di sé. Puoi alimentare la discussione integrandola con gli elementi contenuti nel riquadro che segue.



### Difficoltà connesse al self-care:

- sentirsi in colpa per prestare attenzione ai propri bisogni;
- essere in uno stato di ansia per ciò che i supervisori e i colleghi possono pensare di te;
- cercare un posto tranquillo in cui rilassarsi senza essere disturbato;
- non rendersi conto dell'impatto negativo del proprio livello di stress;
- mantenere le normali routine anche in situazioni particolari.

### 3.3 Prepararsi mentalmente alla pratica del self-care



Spiega ai partecipanti che: i volontari possono trovarsi in situazioni turbolente che non hanno mai vissuto prima e per le quali possono essere impreparati. È impossibile essere veramente pronti ad affrontare una situazione di crisi, ma è utile prepararsi mentalmente per essere efficienti al massimo come volontari. L'esercizio che segue aiuta i volontari a prendersi cura di sé in situazioni di crisi.



I facilitatori devono essere consapevoli che l'esercizio seguente può fare riaffiorare ricordi di esperienze analoghe in alcuni partecipanti e causare un'ondata di emozioni. Spiega che ciò è normale ed è OK e che i partecipanti, se lo desiderano, non sono obbligati a condividere la propria esperienza o, se lo preferiscono, possono non partecipare all'esercizio.

## Attività 7: prepararsi psicologicamente alla pratica del self-care (lavoro collettivo)



Preparare psicologicamente i partecipanti a prendersi cura di sé in situazioni di crisi.



- Scegli uno dei cinque scenari proposti nell'allegato 4 "Scenari di self-care":
  - Gestire la sensazione di esaurimento emotivo e i limiti fisici;
  - Gestire eventi emotivamente impegnativi;
  - Gestire problemi personali;
  - Gestire le aspirazioni eroiche e le aspettative non realistiche;
  - Gestire la paura e lo stigma.
 Scegli la categoria che meglio si adatta ai partecipanti e alla situazione.
- Scrivi sulla lavagna una lista delle risposte possibili (elencate alla voce 'opzioni' nell'allegato 4 dopo ogni Scenario). Assicurati che i partecipanti non leggano le risposte prima di iniziare l'attività.



- Chiedi ai partecipanti di sedersi in cerchio (possono usare le sedie o sedersi a terra) e assicurati che tutti siano comodi.
- Spiega al gruppo che devono immaginare di essere volontari che praticano il self-care in una situazione di crisi; informali che leggerai un caso di una situazione immaginaria in cui si trova un volontario e che tutti dovranno chiudere gli occhi ed immaginarsi nella situazione descritta.
- Leggi lo scenario ad alta voce, lascia qualche minuto per riflettere e quindi leggi le possibili azioni che possono essere intraprese successivamente. Chiedi ai partecipanti di rispondere per alzata di mano su come reagirebbero in quella situazione. Apri una breve discussione (5-10 minuti) sulle loro risposte dando ai partecipanti la possibilità di proporre altri modi per reagire positivamente alla situazione.



Chiudi la sezione dicendo ai partecipanti che non esistono risposte giuste o sbagliate e che tutte le azioni sono valide strategie di self-care.

La cosa essenziale è che i volontari comprendano l'importanza di avere a cuore i propri bisogni anche in una situazione di crisi. È altresì importante essere al corrente dei sistemi di supporto disponibili e darne notizia quando i volontari sono in difficoltà o in uno stato di distress.

Questo è il tema della sezione che segue.



Thorkell Thorkelsson/IFRC

## 4. Peer support: supporto fra pari (1 ora)

### Risultati attesi

Alla fine della sezione i partecipanti avranno compreso:

- gli elementi chiave del peer support;
- come creare sistemi di supporto tra pari.

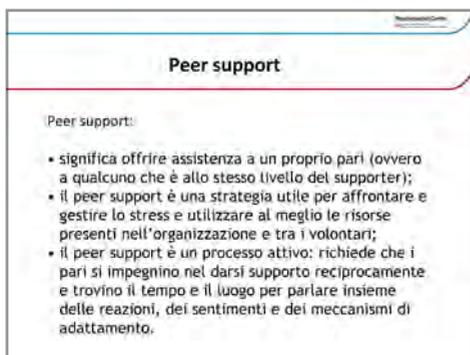


Informa i partecipanti che l'argomento di questa sezione è il peer support, un approccio efficace per aiutare i volontari a gestire situazioni stressanti.

Per ulteriori informazioni sul peer support vedi pagg. 45-48 di **Prendersi cura dei volontari. Kit di supporto psicosociale.**

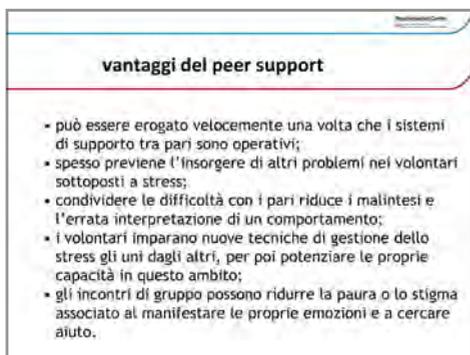


## 4.1 Cos'è il peer support?



Come suggerisce il termine stesso, 'peer support' significa offrire assistenza a un proprio pari (ovvero a qualcuno che è allo stesso livello di colui che supporta). Il peer support è una strategia utile per affrontare e gestire lo stress e utilizzare al meglio le risorse presenti nell'organizzazione e tra i volontari.

Il peer support è un processo attivo; richiede che i pari si impegnino nel darsi supporto reciprocamente e trovino il tempo e il luogo per parlare insieme delle reazioni, dei sentimenti e dei meccanismi di adattamento.



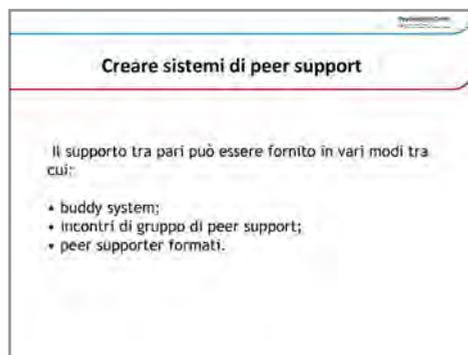
Il peer support è utile per i seguenti motivi:

- può essere erogato velocemente una volta che i sistemi di supporto tra pari sono operativi;
- spesso previene l'insorgere di altri problemi nei volontari sottoposti a stress;

- condividere le difficoltà con i pari riduce i malintesi e l'errata interpretazione di un comportamento;
- i volontari imparano nuove tecniche di gestione gli uni dagli altri, per poi potenziare le proprie capacità in questo ambito;
- gli incontri di gruppo possono ridurre la paura o lo stigma associato al manifestare le proprie emozioni e a cercare aiuto.

I peer supporter condividono le esperienze e si forniscono reciprocamente un'assistenza a breve termine. È importante sottolineare che NON sono counsellor e che lo scopo del peer support non è quello di sostituirsi ad un aiuto professionale. Il personale professionale di supporto psicosociale può svolgere un ruolo nella formazione e nella supervisione dei peer supporter. Li può aiutare ad individuare i problemi e ad inviare a un consulto professionale coloro che hanno bisogno di ulteriore supporto professionale. Per ulteriori informazioni sull'invio a consulto professionale vedi la sezione 5.

## 4.2 Creare sistemi di peer support



Spiega che il supporto tra pari può essere fornito in vari modi tra cui:

- buddy system;
- incontri di gruppo di peer support;
- peer supporter formati.

## Attività 8: creare sistemi di peer support



Determinare i fattori chiave del supporto tra pari.

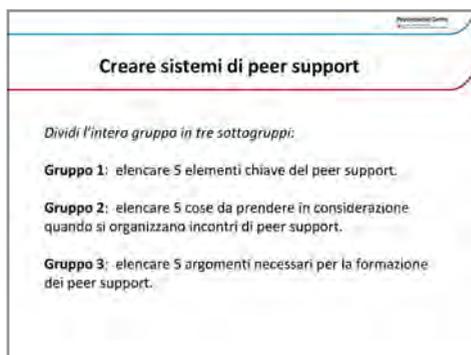
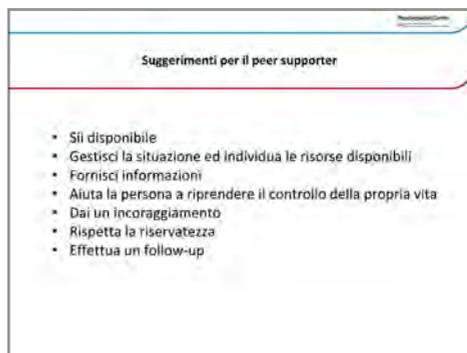


Lavagna, pennarelli.



1. Dividi il gruppo in tre sottogruppi:
  - chiedi al gruppo 1 di elencare 5 elementi chiave del peer support;
  - chiedi al gruppo 2 di elencare 5 cose da prendere in considerazione quando si organizzano incontri di peer support;
  - chiedi al gruppo 3 di elencare 5 argomenti necessari per la formazione dei peer supporter.
2. Dopo 20 minuti chiedi ai gruppi di presentare in modo conciso le loro conclusioni a tutto il gruppo utilizzando la lavagna.
3. Qualora necessario integra le presentazioni dei gruppi con elementi tratti dal riquadro della pagina seguente.

Il peer support informale comprende il buddy system in cui si costituisce una coppia composta da due volontari, o un volontario e membro del personale, affinché si supportino a vicenda. Possono lavorare affiancati sul campo in modo da fare attenzione alla reciproca sicurezza e a come, durante la giornata, ognuno dei due riesce ad affrontare la situazione. Il compagno può suggerire al volontario di prendersi una pausa se intravede l'insorgere di sintomi di stress, o addirittura può consigliargli di sospendere il lavoro se lo stress gli sembra grave. Un compagno può anche rendersi disponibile per riflettere insieme su una determinata esperienza una volta cessata l'emergenza.



**Elementi chiave del peer support:**

- interesse, empatia, rispetto e fiducia;
- comunicazione efficace e buone capacità di ascolto attivo;
- ruoli definiti con chiarezza;
- lavoro di squadra, cooperazione e problem-solving;
- discussione delle esperienze sul lavoro.

**Incontri di peer support:**

- assicurarsi di organizzare gli incontri con cadenza regolare;
- cercare di programmare gli incontri quando tutti possono essere presenti;
- fornire ai peer supporter una supervisione regolare mediante personale di supporto psicosociale, ovunque possibile;
- organizzare un team di supporto composto da volontari disponibili ad aiutare altri volontari, in particolare le nuove reclute. Questo team può relazionarsi con i pari, migliorare la loro consapevolezza in merito al supporto disponibile ed offrire loro assistenza;
- organizzare gruppi di peer support affidati a peer supporter volontari, formati e con esperienza, o a personale del supporto psicosociale.

**Temi della formazione:**

- come essere un peer supporter efficace;
- capacità comunicative;
- pronto soccorso psicologico;
- come attivare l'invio a un consulto professionale quando un pari ha bisogno di aiuto supplementare;
- self-care.

**Attività 9: Conversazione con il compagno (a coppie)**

Guidare i partecipanti a riflettere sull'uso del buddy system nelle Società Nazionali.



Nessuno.



1. Chiedi ai partecipanti di trovare il proprio compagno.
2. Ora invitali a parlare per 10 minuti su come pensano di usare il buddy system nelle loro Società Nazionali.



Illustra i seguenti suggerimenti per i peer supporter utilizzando le slide o la lavagna:

- essere disponibile;
- gestire la situazione e individuare le risorse;
- fornire informazioni;
- aiutare la persona che assisti ad avere il controllo di sé;
- dare un incoraggiamento;
- mantenere la riservatezza;
- fornire un follow-up.



## 5. Pronto soccorso psicologico (PFA) per i volontari (1 ora e 30 minuti)

### Risultati attesi

Alla fine della sezione i partecipanti avranno compreso:

- gli elementi di base del PFA;
- come offrire il PFA;
- quando e come inviare a consulto professionale un volontario che necessita di supporto extra.

#### Pronto soccorso psicologico per i volontari

*Il Pronto Soccorso Psicologico (PFA) è un supporto rivolto ai volontari che hanno vissuto un evento o una situazione traumatica. Esso comporta la capacità di dimostrare un ascolto attivo e di comunicare calore umano ed empatia a queste persone, oltre a rendere l'ambiente circostante sicuro ed aiutarle a gestire bisogni e problemi pratici.*



Presenta la sezione:

In un evento critico i volontari e il personale si prodigano per aiutare nel migliore modo possibile le persone colpite, ma nel contempo spesso si preoccupano di dire o fare le cose giuste e temono persino che le loro azioni possano peggiorare le cose. In questa sezione discuteremo del modo in cui il personale e i volontari possono utilizzare il pronto soccorso psicologico (PFA) per supportarsi a vicenda. Il PFA è una pietra miliare del supporto offerto dal Movimento della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa ai sopravvissuti alle emergenze e alle persone coinvolte nei conflitti. Lo si usa in situazioni in cui le persone hanno vissuto un evento critico e sono in una grave condizione di stress.

Per maggiori informazioni sul pronto soccorso psicologico vedi pagg. 49-55 di **Prendersi cura dei volontari. Kit di supporto psicosociale**

## 5.1 Cos'è il pronto soccorso psicologico (PFA)?



Chiedi ai partecipanti cosa sanno del PFA.

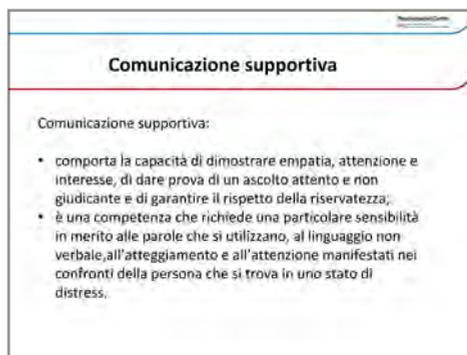


Continua dando la definizione del PFA:

**Il PFA è una forma di supporto rivolto ai volontari che hanno vissuto un evento o una situazione traumatica.** Esso comporta la capacità di dimostrare un ascolto attivo e di comunicare calore umano ed empatia a queste persone, oltre a rendere l'ambiente circostante sicuro ed aiutarle a gestire bisogni e problemi pratici.

I volontari che hanno subito uno shock o sono in crisi possono avere difficoltà a pensare lucidamente, ad affrontare la situazione e ad essere autonomi. Può verificarsi che abbiano una percezione alterata del tempo e che si sentano molto vulnerabili o fraintendano quello che viene loro detto o ciò che accade intorno a loro. Altri possono fronteggiare un evento traumatico e doloroso relativamente bene in un primo momento, ma essere poi turbati da pensieri ed emozioni. Sapere come prestare il PFA aiuterà i colleghi a dare una risposta efficace in tali situazioni.

## 5.2 Comunicazione supportiva



Presenta ai partecipanti gli elementi chiave di una comunicazione supportiva:

Offrire un PFA efficace comporta una comunicazione supportiva capace di dimostrare empatia, attenzione e interesse, di dare prova di un ascolto attento e non giudicante e di garantire il rispetto della riservatezza.

Anche se ogni giorno comunichiamo e interagiamo gli uni con gli altri, una comunicazione supportiva è una competenza che richiede una particolare sensibilità in merito alle parole che si utilizzano, al linguaggio non verbale, all'atteggiamento e all'attenzione manifestati nei confronti della persona che si trova in uno stato di distress.



Nell'attività che segue assicurati che i tre gruppi siano posizionati esattamente come richiesto dalla procedura, poiché questo aspetto è importante per la buona riuscita dell'esercizio.

## Attività 10: comunicazione supportiva (lavoro collettivo)



Creare consapevolezza sull'effetto che atteggiamento e attenzione hanno su una comunicazione supportiva.

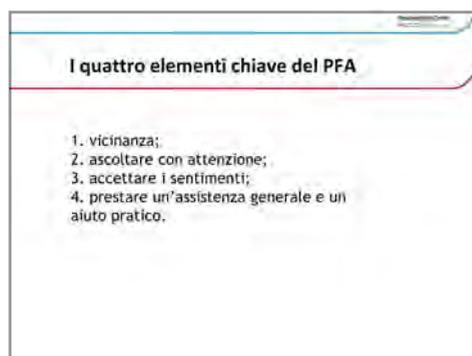


Fogli della lavagna già preparati (con le istruzioni per chi ascolta secondo la procedura presentata a seguire).



1. Dividi i partecipanti in tre gruppi.
2. Chiedi ai partecipanti dei gruppi 1 e 2 di sedersi gli uni di fronte agli altri su due file.
3. Chiedi ai partecipanti del gruppo 3 di mettersi in piedi dietro le persone del gruppo 2.
4. Ora chiedi alle persone del:
  - gruppo 1 di ascoltare;
  - gruppo 2 di intervenire;
  - gruppo 3 di essere *osservatori*.
5. I facilitatori devono stare in piedi dietro il gruppo 2 (con la lavagna pronta per essere usata).
6. Spiega che chiederai quasi subito ai partecipanti del gruppo 2 di raccontare qualcosa di personale a piacere, per esempio cosa hanno fatto durante il tragitto per arrivare al corso quella mattina, come hanno trascorso la sera prima, oppure un ricordo di infanzia, ecc. Devi dire loro che non possono girarsi a guardare il facilitatore. Questo è molto importante.
7. Spiega che starai in piedi dietro chi parla, ma non dire cosa farai.
8. Chiedi agli osservatori di fare attenzione ai cambiamenti che potrebbero verificarsi negli altri due gruppi.
9. Chiedi ai componenti del gruppo 2 di iniziare a raccontare le loro storie.
10. Adesso puoi scegliere se mimare le istruzioni (una alla volta) per chi ascolta, OPPURE mostrarle su un foglio della lavagna. Ecco le istruzioni (puoi crearne altre, se necessario):
  - stai ascoltando con attenzione;
  - hai assunto un'aria annoiata;
  - sospendi e parla di te stesso.
11. Chiedi a tutti di fermarsi se ritieni che il tempo trascorso sia stato sufficiente per rilevare cambiamenti nel tipo di attenzione e di atteggiamento.
12. Chiedi un feedback al gruppo 2, i *relatori*, per capire come si sono sentiti a raccontare la propria storia durante questa attività. Hanno notato differenze negli ascoltatori ed in caso affermativo, in che modo ciò ha influito sul modo di raccontare la storia?
13. Chiedi al gruppo 3, gli *osservatori*, cosa hanno notato.
14. Chiedi al gruppo 1, gli *ascoltatori*, cosa hanno notato.
15. Cosa hanno imparato i partecipanti da questo esercizio?

### 5.3 I quattro elementi chiave del PFA



Adesso è il momento di parlare dei quattro elementi chiave del pronto soccorso psicologico:

È importante tenerli presente quando si offre un PFA:

1. vicinanza;
2. ascoltare con attenzione;
3. accettare i sentimenti;
4. prestare un'assistenza generale e un aiuto pratico.

Chiedi ai partecipanti di dirti cosa secondo loro questi quattro elementi devono comprendere. Assicurati che i punti della checklist siano menzionati.



## PFA per i volontari

### 1. VICINANZA

- I supervisori e i peer supporter possono aiutare i volontari a riacquistare un senso di sicurezza e di fiducia rimanendo loro vicini e calmi anche se il volontario è in preda all'ansia o a forti emozioni.
- Devi essere preparato a gestire volontari che manifestano violentemente le proprie emozioni, urlando o rifiutando ogni aiuto.
- Mantieni un contatto in maniera pacata o rimani nelle vicinanze in caso il volontario abbia bisogno di aiuto o voglia parlare dell'accaduto. Soprattutto mostrati sincero, autentico e onesto per aiutare il volontario in difficoltà a recuperare un senso di fiducia e di sicurezza. Sii sempre te stesso e mostra la tua naturale capacità di calore umano, affetto e interesse nei confronti del volontario che versa in uno stato di distress.

### 2. ASCOLTA CON ATTENZIONE

- Dedica il tempo necessario per un ascolto attivo delle storie dei volontari. Raccontare la propria storia aiuta spesso a capire e a confrontarsi con l'esperienza vissuta.
- Fai capire che stai davvero ascoltando con un'attenzione sincera. Se presti supporto a un volontario sulla scena di un incidente, ascoltalò e parlagli pacatamente fino all'arrivo dei soccorsi.
- Fai capire che lo stai veramente ascoltando e non solamente con le parole, ma anche con il linguaggio del corpo. La comunicazione non-verbale è fatta di tante cose, espressioni empatiche del volto, cenni di assenso con la testa, o ancora altri segnali che manifestano comprensione. Sono importanti anche frasi del tipo "capisco," "ti ascolto," "per favore, continua," oppure "vorrei che me ne parlassi ancora." Non forzare le tue reazioni, ma adotta un modo di comunicare per te naturale. Ogni cultura ha un suo codice di comportamento, ma in generale è importante tenere presente quanto segue:
  - quando i volontari parlano, voltati verso di loro oppure stai loro di fronte;
  - assumi una postura aperta non incrociando le braccia;
  - fai domande aperte;
  - mantieni una giusta distanza che comunichi un atteggiamento di interesse, ma non invadente o confidenziale;
  - evita gesti o movimenti che possono distrarre;

- stabilisci un corretto contatto visivo;
- mostrati calmo e rilassato;
- evita di fare troppe domande o di insistere per ottenere informazioni.

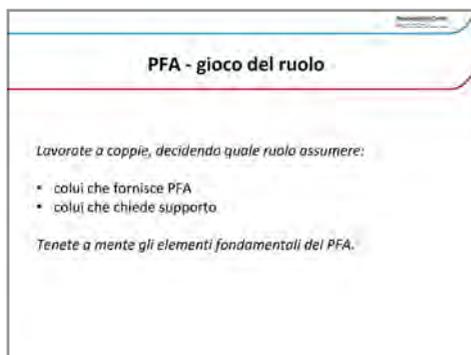
### 3. ACCETTA I SENTIMENTI

- Mostrati aperto a ciò che il volontario ti racconta e accetta i suoi sentimenti e la sua interpretazione degli eventi.
- Non tentare di correggere i fatti o di giudicare la sua percezione dell'accaduto; in questo caso l'attenzione non deve focalizzarsi su un racconto esatto dei fatti, quanto sui sentimenti del volontario.
- Non insistere per avere il racconto dei dettagli delle esperienze traumatiche che ha vissuto.
- Avere empatia e rispetto nei confronti della persona ti aiuterà anche ad accettare i sentimenti. L'empatia è la capacità di identificarsi con l'altro e comprenderne la situazione, i sentimenti e le ragioni.
- A prescindere dalla sua reazione, mostragli di essere sinceramente interessato al suo benessere e di apprezzarne il valore.

### 4. PRESTA UN'ASSISTENZA GENERALE E UN AIUTO PRATICO

- Quando i volontari sono reduci dall'esperienza di un evento critico, o sono in stato di shock, è estremamente utile aiutarli con azioni pratiche come, ad esempio, trovare qualcuno che stia con loro, o che vada a prendere i bambini a scuola, oppure che li accompagni a casa in macchina, o li aiuti a ricevere cure mediche o altri tipi di supporto se necessario.
- Cerca di assecondare i desideri del volontario senza farti carico di troppe responsabilità, piuttosto aiutalo a riprendere il controllo della propria vita, a considerare le diverse opzioni e a prendere le giuste decisioni. Se ha vissuto un evento che è stato causa di distress, il volontario può sentirsi confuso o vulnerabile, tuttavia è importante non dimenticare che si tratta pur sempre di una persona con capacità e risorse proprie.
- Incoraggia il volontario a ricorrere alle proprie risorse per aiutare sé stesso e fai in modo che si senta resiliente e pieno di risorse. Mantieni un atteggiamento pratico e aiuta i volontari a soddisfare i propri bisogni.

## 5.4 Gioco di ruolo di PFA



### Attività 11: gioco di ruolo di PFA (lavoro a piccoli gruppi e collettivo)



Esercitarsi nel PFA.



Scheda 2 (Allegato 3): “Scenari per il PFA”.



1. Chiedi ai partecipanti di mettersi in coppia per effettuare il gioco di ruolo.
2. Dai a ogni coppia uno scenario.
3. Chiedi ad ogni coppia di decidere quali ruoli ricopriranno durante la prima parte di questo esercizio: una persona sarà l'operatore PFA e l'altro sarà colui che ha bisogno d'aiuto.
4. Chiedi all'operatore PFA di simulare le azioni che intraprenderebbe per offrire il PFA alla persona colpita tenendo presente gli elementi fondamentali del PFA. Chiarisci ai partecipanti che non devono preoccuparsi di dare un'interpretazione perfetta del loro ruolo in quanto l'aspetto fondamentale del PFA è dimostrare un'attenzione genuina, calore umano e interesse per l'altro.
5. Dopo 10 minuti chiedi ai partecipanti di invertire i ruoli e di confrontarsi con un nuovo scenario.
6. Con tutto il gruppo riprendi il tema ponendo le seguenti domande:
  - in cosa questa attività è stata diversa rispetto a una normale conversazione?
  - com'è stato essere l'operatore PFA?
  - com'è stato essere colui che ha bisogno di aiuto?
7. Chiedi anche:
  - quali sono i bisogni o le preoccupazioni pratiche della persona colpita?
  - quali sono le informazioni che devono avere i soccorritori per fornire assistenza alle persone e fare in modo che abbiano le informazioni e siano in contatto con i servizi e il supporto?
  - quali aspetti del prestare soccorso alle persone colpite ritieni che vadano al di là del tuo ruolo o delle tue capacità?
8. Concludi l'attività chiedendo ai partecipanti cosa pensano sia importante quando si fornisce il PFA. Puoi usare le slide in PowerPoint o copiare i punti sulla lavagna per poi aprire una discussione. Sottolinea i seguenti punti chiave associati all'uso del PFA:
  - devi essere affidabile e mantenere le promesse;
  - non approfittare mai della relazione con la persona a cui presti aiuto;
  - rispetta il diritto della persona a prendere le proprie decisioni e mostrati attento alle sue richieste e ai suoi bisogni;
  - non essere invadente o insistente, non obbligare la persona a raccontare la propria storia se non lo desidera;
  - mantieni la riservatezza: ciò che le persone ti raccontano ed i particolari delle loro esperienze devono rimanere riservati e non essere argomento di discussione con altri. Se hai problemi ad elaborare ciò che ti è stato detto, la soluzione migliore è quella di contattare un supervisore per avere assistenza o essere inviato a un consulto professionale;
  - devi essere consapevole dei limiti del tuo ruolo quale volontario e sapere quando rivolgerti a qualcuno per un supporto specialistico.

## 5.5 Quando e come attivare un invio a un consulto professionale



Comincia chiedendo ai partecipanti di alzare la mano se nella loro Società Nazionale hanno familiarità con le procedure di invio a consulto professionale e poi chiedi:

- qualcuno di voi ha mai chiesto un invio a un consulto professionale per una persona?
- qualcuno di voi ha mai provato ad aiutare persone in uno stato di distress così grave da non riuscire a condurre una vita normale?

Spiega ai partecipanti il meccanismo di invio a un consulto professionale.

La maggior parte dei volontari che subiscono una situazione di distress col tempo hanno una buona ripresa se possono contare sull'aiuto delle persone che sono intorno a loro e su un supporto di base.

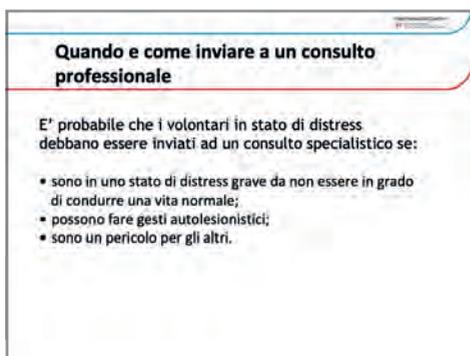
Qualcuno, però, può avere gravi reazioni da distress, oppure permanere in tale

condizione per molto tempo dopo l'evento. In tal caso è probabile che i volontari in stato di distress debbano essere inviati ad un consulto specialistico se:

- sono in uno stato di distress grave da non essere in grado di condurre una vita normale;
- possono fare gesti autolesionistici;
- sono un pericolo per gli altri.

Le richieste di invio a un consulto professionale devono essere effettuate dopo essersi consultati con un supervisore o con un program manager. Le persone interessate devono sempre essere informate che si ha intenzione di inviarle a un consulto professionale. È importante che sappiano che ci si sta prendendo cura di loro e che comprendano le ragioni di tale decisione. Se il volontario obiettasse sull'opportunità di un incontro con uno specialista della salute mentale, potrebbe essere inviato, per esempio, al medico di famiglia. In queste situazioni è opportuno consultarsi con il proprio supervisore in merito alle linee guida della Società Nazionale per l'invio a un consulto professionale.

Si raccomanda che ogni Società Nazionale abbia un sistema di invio a consulto professionale per i volontari che ne hanno necessità. Nel caso in cui la tua Società Nazionale non avesse le risorse necessarie, si può valutare la possibilità di attivare una collaborazione con una struttura sanitaria locale o con una organizzazione non governativa locale.





Moustapha Diallo/IFRC

## Chiusura (15 minuti)

### Attività 12: trova il tuo buddy (in coppia)



Fare pratica del buddy system.



Nessuno.

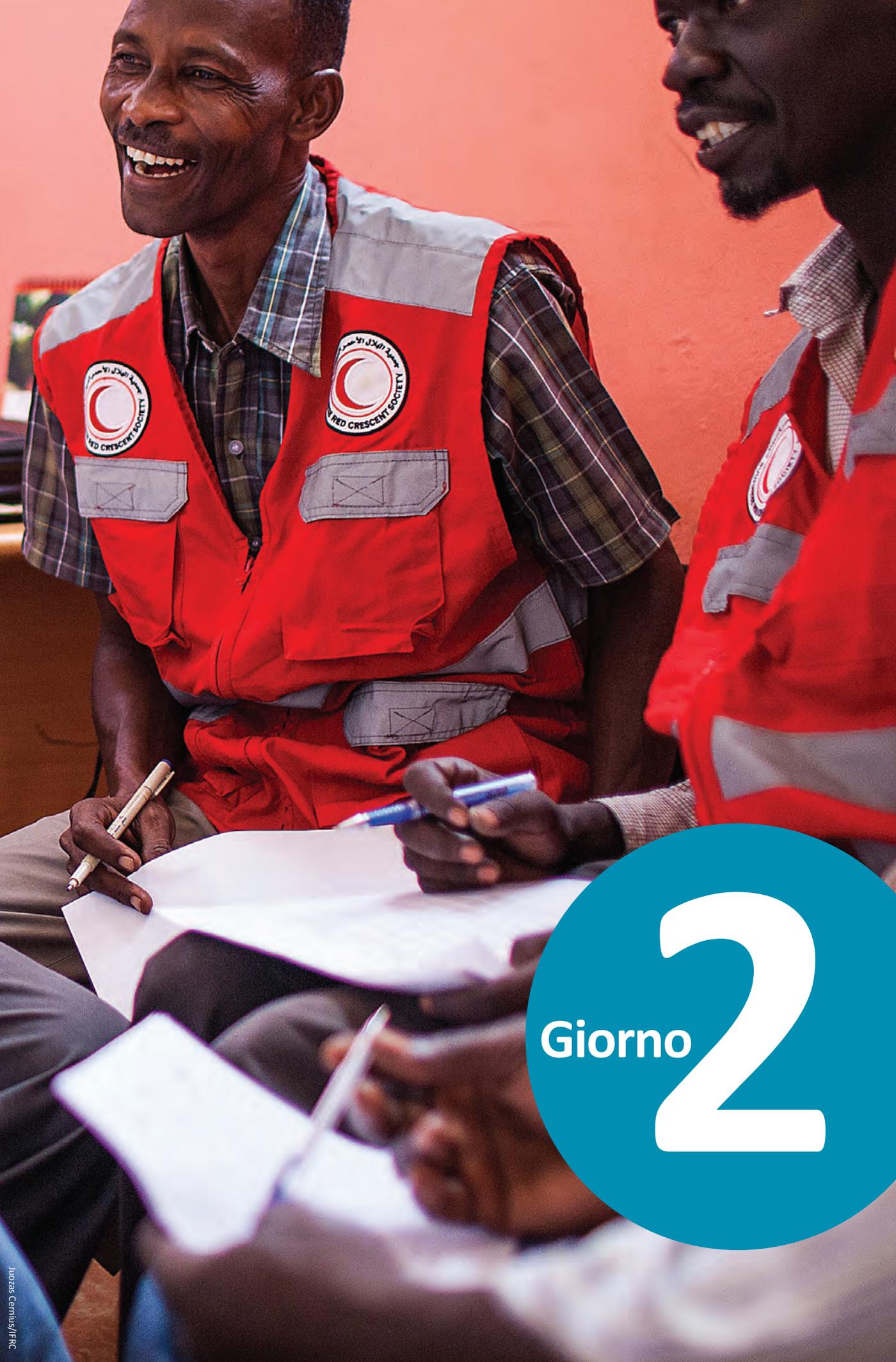


1. Chiedi ai partecipanti di trovare il proprio compagno.
2. Chiedi ai partecipanti di fare le seguenti domande al loro compagno:
  - com'è andata la tua giornata?
  - cosa hai appreso oggi?
  - che cosa ti interessa di più nel programma della giornata di domani?



### Esercizio: Check-out

Se il tempo lo consente scegli una delle attività dell'Allegato 1 per concludere la giornata.



Giorno

2



Cartelle Doe/IFRC

## 6. Creare sistemi di supporto psicosociale per i volontari (2 ore e 30 minuti)

### Risultati attesi

Alla fine della sezione i partecipanti saranno in grado di:

- identificare le attività di supporto in ogni fase di una crisi;
- capire e analizzare il sistema di supporto psicosociale attuale;
- sviluppare sistemi di supporto psicosociale.



Per maggiori informazioni su come creare sistemi di supporto psicosociale per i volontari vedi pagg. 32-44 di **Prendersi cura dei volontari. Kit di Supporto Psicosociale**

### Esercizio: Check-in (15 minuti)

#### Obiettivo

Iniziare bene la giornata.

#### Procedura

Scegliere uno degli esercizi di check-in contenuti nell'Allegato 1.



Chiedi ai partecipanti di fare un breve riepilogo degli strumenti di cui si è discusso nella giornata precedente. Assicurati che si parli di:

- self-care;
- peer support;
- PFA.

Continua e spiega che: in questa sezione parleremo dell'importanza di avvalersi di attività di supporto psicosociale dedicate ai volontari in tutte le fasi di una risposta, dopo di che passeremo a parlare dei sistemi di supporto psicosociale delle Società Nazionali e di come svilupparli.

### 6.1 Attività di supporto in ogni fase della risposta (prima, durante e dopo)

**Attività di supporto in ogni fase della risposta**

**Prima** della risposta vera e propria è importante preparare i volontari al compito che dovranno affrontare;

**durante** l'attività è importante fornire loro un supporto costante;

**dopo** la risposta è importante pensare alla ripresa, fare una riflessione e agire per migliorare la risposta in futuro.

Parla ai partecipanti dell'importanza delle attività di supporto psicosociale in ogni fase del lavoro dei volontari:

se hai il compito di gestire i volontari nelle emergenze o nei programmi sociali in corso, assicurati che il tuo sistema di supporto psicosociale ad essi rivolto includa informazioni e interventi in tutte e tre le fasi di una risposta, ovvero prima, durante e dopo:

- prima della risposta vera e propria è importante preparare i volontari al compito che dovranno affrontare;
- durante l'attività è importante fornire loro un supporto costante;
- dopo la risposta è importante pensare alla ripresa, fare una riflessione e agire per migliorare la risposta in futuro.

Attività di supporto in ogni fase della risposta	
<b>Gruppo 1: Prima</b>	• Cosa possono fare i manager per promuovere il benessere psicosociale dei volontari prima che si verifichi una crisi, o prima che i volontari siano mandati sul campo?
<b>Gruppo 2: Durante</b>	• Cosa possono fare i manager per promuovere il benessere psicosociale dei volontari durante una risposta attiva ad un singolo evento o in una crisi prolungata?
<b>Gruppo 3: Dopo</b>	• Cosa possono fare i manager per promuovere il benessere psicosociale dei volontari dopo la fine della crisi, o quando i volontari terminano il proprio lavoro?

### Attività 13: attività di supporto in ogni fase della risposta (prima, durante e dopo) (lavoro di gruppo)



Riflettere su cosa possono fare i manager per promuovere il benessere psicosociale dei volontari prima, durante e dopo una risposta.



Lavagna e pennarelli per i gruppi.



1. Informa i partecipanti che parlerai di cosa possono fare i manager prima, durante e dopo una risposta attiva per supportare i propri volontari.
2. Dividi i partecipanti in tre gruppi con queste modalità:
  - Gruppo 1: Prima – Cosa possono fare i manager per promuovere il benessere psicosociale dei volontari prima che si verifichi una crisi, o prima che i volontari siano mandati sul campo?
  - Gruppo 2: Durante - Cosa possono fare i manager per promuovere il benessere psicosociale durante una risposta attiva ad un singolo evento o in una crisi prolungata?
  - Gruppo 3: Dopo - Cosa possono fare i manager per promuovere il benessere psicosociale dopo la fine della crisi, o quando i volontari terminano il proprio lavoro?
3. Chiedi ai gruppi di sedersi a tre tavoli diversi. Lascia circa 10 minuti per rispondere alla domanda loro posta e per scrivere le risposte sulla lavagna.
4. Chiedi ai partecipanti di cambiare di tavolo senza spostare la lavagna. (Il gruppo 1 va al tavolo del gruppo 2; il gruppo 2 va al tavolo del gruppo 3; il gruppo 3 va al tavolo del gruppo 1).
5. Chiedi ad ogni gruppo di riservarsi 5 minuti per aggiungere sulla lavagna altri punti a quelli elencati dagli altri gruppi.
6. Ripeti questa stessa procedura un'altra volta.
7. Infine chiedi ai gruppi di tornare al tavolo da cui hanno iniziato l'esercizio e quindi di leggere, uno alla volta, tutte le voci scritte sulla lavagna.
8. Chiudi con il gruppo al completo aggiungendo altri elementi tratti dalla checklist della pagina seguente nel caso in cui ci fossero lacune nelle risposte dei gruppi.



## Prima: informare e preparare

### Reclutamento e selezione:

- durante il processo di selezione, è importante valutare in che modo gli aspiranti volontari abbiano assimilato e gestito le esperienze avute precedentemente. Devono riuscire a mantenere una distanza emotiva dalle esperienze difficili ed essere consapevoli che operare nelle emergenze può far riaffiorare emozioni passate;
- il processo di selezione può aiutare a identificare i volontari che potrebbero sentirsi sopraffatti prestando soccorso in un evento critico.

### Orientamento:

- è importante che i manager dispongano di una descrizione delle mansioni per sapere chiaramente quali sono i compiti assegnati ai volontari.

### Briefing e formazione:

- è importante formare i volontari, così come gli altri membri del personale e i manager nelle tecniche di supporto di base, come ad esempio il pronto soccorso psicologico e il peer support;
- una formazione adeguata per i capo progetto è particolarmente importante per fare sì che abbiano le conoscenze e gli strumenti necessari per fornire supporto ai volontari, quando necessario.

### Pianificazione d'emergenza:

- sviluppare piani di emergenza in anticipo può aiutare le Società Nazionali ad essere preparate ad affrontare eventi di emergenza particolarmente difficili o sconvolgenti;
- una volta predisposti i piani, assicurarsi che i volontari e i manager siano consapevoli dei propri ruoli relativamente al self-care e al team-care e sappiano accedere, se necessario, al supporto supplementare;
- è essenziale che il budget includa i piani di emergenza e che la procedura di stanziamento fondi sia chiara e semplice in modo da attivare velocemente il supporto per i volontari in gravi situazioni di crisi.

## Durante: monitorare e supportare

### Incontri del team:

- una delle misure di supporto più importanti che un dirigente deve mettere in atto è quella di creare un'atmosfera supportiva e aperta per i volontari;
- un capo progetto o un supervisore devono essere proattivi nel creare una cultura di supporto reciproco nel team:

- parlando apertamente dello stress e del supporto psicosociale, per far sentire i volontari liberi di esprimere sentimenti e preoccupazioni senza timore di conseguenze;
- rafforzando il senso di appartenenza e di solidarietà mediante incontri regolari del team;
- rendendosi disponibili per una supervisione o per conversazioni private con i singoli volontari;
- contattando i volontari che pensano siano in una condizione di distress o che possano avere bisogno di supporto;
- rispettando la riservatezza, così da creare un ambiente sicuro per i volontari che cercano supporto;
- incoraggiando i volontari a far uso di efficaci azioni di self-care in quanto esse fanno parte del senso di responsabilità che ogni volontario ha nei confronti del proprio benessere.

### Monitorare lo stress dei singoli e del team:

- in quanto manager devi fare particolare attenzione ai volontari che, nell'espletamento delle loro mansioni, possono essere esposti a situazioni critiche. Se hai già una rete di supporto e le risorse necessarie per un invio a un consulto professionale, assicurati che siano pronte e disponibili;
- ricorda che anche i manager e i supervisori possono aver bisogno di un supporto extra e di una supervisione quando si trovano ad assistere i volontari traumatizzati da un evento critico;
- praticare il self-care in modo mirato ed attivo non solo aiuta i volontari ad affrontare meglio le difficoltà del lavoro nelle emergenze, ma li aiuta anche ad essere più efficaci nell'assistenza ai beneficiari;
- quando un membro del personale, un volontario o un componente del team di risposta al disastro subisce un trauma a causa di un evento critico, devi fornire informazioni e supporto non solo ai diretti interessati, ma anche a tutti coloro che sono coinvolti nella risposta. Infatti è possibile che anche gli amici e i colleghi dei volontari direttamente interessati abbiano bisogno di essere rassicurati e di avere le giuste informazioni. A tale proposito ricorda che fornire informazioni corrette sui fatti è importante per impedire il diffondersi di notizie false.

### Altre misure importanti sono:

- supervisione e formazione supplementare;
- peer support e invio a consulto.



## Dopo: riflessione e invio a un consulto professionale

Riflessione individuale e in team:

- incoraggia i volontari a prendersi del tempo per riposare, per occuparsi dei propri cari e per tornare lentamente alla routine, se possibile;
- aiuta i volontari a comprendere e ad accettare le proprie esperienze dando loro spazio e tempo per riflettere.

Mostra apprezzamento per i volontari:

- negli incontri individuali e con il team i volontari hanno la possibilità di parlare dei propri sentimenti, dare e ricevere feedback sul lavoro e sul loro ruolo e ricevere manifestazioni di apprezzamento per il lavoro svolto;
- dedica tempo ad un ascolto attivo dei volontari; dimostrare rispetto per le loro opinioni li aiuta ad essere sempre motivati e pronti ad impegnarsi in altre azioni future;
- questo è anche il momento in cui l'organizzazione e i volontari possono valutare insieme cosa hanno appreso durante le risposte alle emergenze e attraverso il supporto che hanno ricevuto, in un'ottica costruttiva di miglioramento per il futuro.

Peer support e invio a consulto professionale:

- i volontari coinvolti in eventi critici prolungati possono trovarsi in una situazione personale difficile. Inoltre alcuni di loro possono non riuscire a gestire il peso delle enormi richieste che ricevono e domandarsi se abbiano fatto tutto il possibile per aiutare le persone colpite da terribili tragedie. Chi è esposto a esperienze particolarmente traumatiche o difficili può avere bisogno di un ulteriore supporto per riprendersi e per venire a patti con le esperienze vissute;
- sebbene l'aiuto professionale non sia sempre disponibile in ogni contesto, prova ad organizzare le risorse per un invio a consulto professionale supplementare, se necessario, includendo il peer support, la supervisione e il consulto con un professionista o con il personale del supporto psicosociale.

### Manager e resilienza dei volontari (1)

I manager possono

- assicurarsi che il lavoro dei volontari sia ben strutturato in termini di ore e di condizioni di lavoro;
- preparare le descrizioni delle mansioni, oppure chiarire ciò che è richiesto ai volontari;
- preparare e formare i volontari a svolgere il lavoro sul campo;
- tenersi in contatto con i volontari per capire come vivono la risposta ad un'emergenza;

### Manager e resilienza dei volontari (2)

- organizzare incontri regolari con il team durante l'emergenza per interagire con ogni membro ed offrire supporto;
- incoraggiare i volontari a lavorare in coppia;
- creare sistemi di peer support e di buddy system insieme
- fornire informazioni sullo stress e sulle eventuali conseguenze;
- favorire buone strategie di gestione dello stress;
- dare supporto ai volontari che hanno vissuto eventi particolarmente difficili;
- dimostrare apprezzamento nei confronti dei volontari e fare loro capire che sono membri molto importanti del team.



Chiudi la sezione illustrando ciò che, in termini generali, i manager possono fare per promuovere la resilienza dei volontari (usa le slide o la lavagna):

### I manager e la resilienza dei volontari

I manager dimostrando interesse per il benessere dei singoli e del team nel suo insieme, svolgono un ruolo determinante nella creazione di una dinamica supportiva all'interno del team.

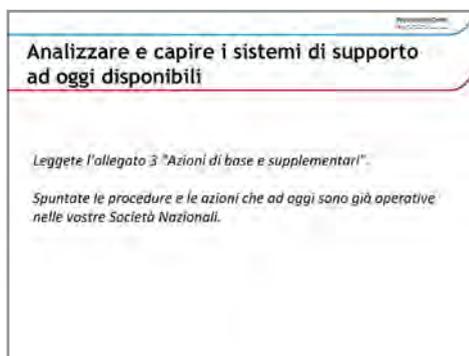
I manager possono:

- assicurare che il lavoro dei volontari sia ben strutturato in termini di ore e di condizioni di lavoro;
- preparare le descrizioni delle mansioni, oppure chiarire ciò che è richiesto ai volontari;
- preparare e formare i volontari a svolgere il lavoro sul campo;
- tenersi in contatto con i volontari per capire come vivono la risposta ad un'emergenza;
- organizzare incontri regolari con il team durante l'emergenza per interagire con ogni membro del team ed offrire supporto;
- incoraggiare i volontari a lavorare in coppia;
- creare sistemi di peer support e di buddy system insieme.

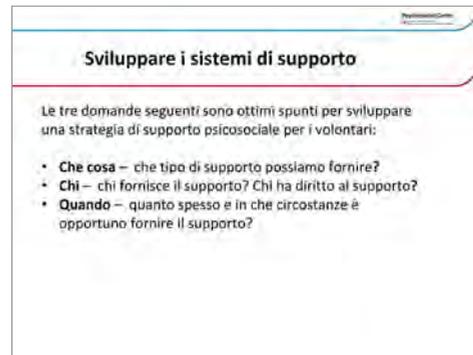
- fornire informazioni sullo stress e sulle eventuali conseguenze;
- favorire buone strategie di gestione;
- dare supporto ai volontari che hanno vissuto eventi particolarmente difficili;
- dimostrare apprezzamento nei confronti dei volontari e fare loro capire che sono membri molto importanti del team.

## 6.2 Analizzare e capire i sistemi di supporto disponibili

 Informa i partecipanti che da questo momento in poi ti dedicherai ad esaminare i sistemi di supporto attualmente operativi nelle diverse Società Nazionali, a riflettere sulle misure di base e su quelle supplementari, a lavorare su cosa aggiungere in ogni fase: prima, durante e dopo una crisi.



## 6.3 Sviluppare i sistemi di supporto



 Informa i partecipanti che l'argomento che andrai a trattare sarà come sviluppare una strategia per il supporto psicosociale dei volontari.

Esistono diverse opzioni, ad esempio alcune Società Nazionali hanno inserito le strategie di supporto psicosociale nelle proprie politiche generali di volontariato o di pronto soccorso, altre, invece, ne hanno create di dedicate.

Le tre domande seguenti sono ottimi spunti per sviluppare una strategia di supporto psicosociale per i volontari:

- **Cosa** – che tipo di supporto possiamo fornire?

### Attività 14: analizzare e capire i sistemi di supporto ad oggi disponibili (lavoro individuale, a gruppi e collettivo)



Elencare le procedure di supporto ad oggi disponibili nelle Società Nazionali e identificare due o tre aree di sviluppo.

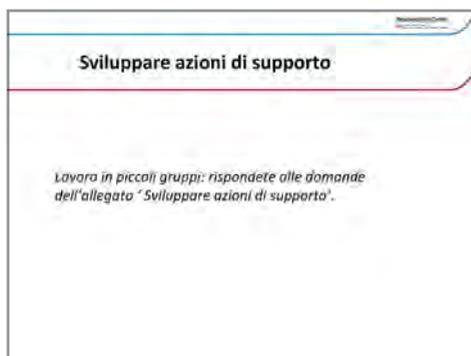


Scheda 3 (Allegato 3): "Azioni di base e supplementari".



1. Distribuisce la scheda 3 ai partecipanti. Chiedi a ogni partecipante di spuntare le procedure e le azioni che ad oggi sono già operative nelle loro Società Nazionali.
2. Dopo 10 minuti chiedi ai partecipanti di dividersi in gruppi di non più di quattro persone. Se possibile forma i gruppi in base all'appartenenza a Società Nazionali o a regioni.
3. Dai ai gruppi circa 20 minuti per discutere le loro risposte e per scegliere due o tre aree che vorrebbero fossero migliorate in futuro.
4. Chiedi a ogni gruppo di condividere collettivamente una o due idee che sono scaturite durante l'esercizio.

- **Chi** – chi fornisce il supporto? Chi ha diritto al supporto?
- **Quando** – quanto spesso e in che circostanze è opportuno fornire il supporto?



### Attività 15: sviluppare sistemi di supporto (in gruppo)



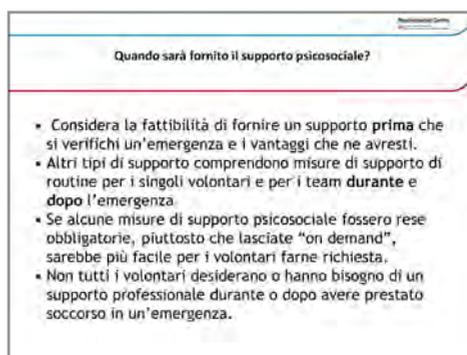
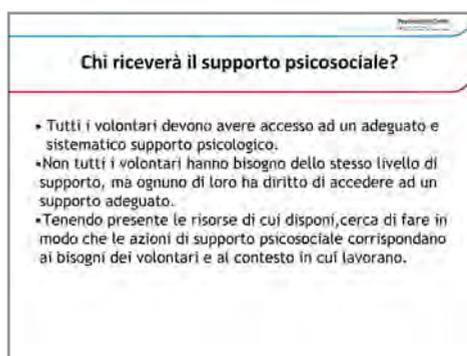
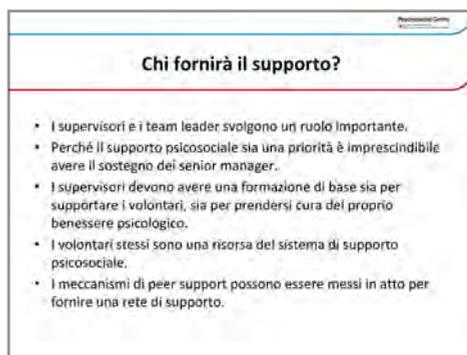
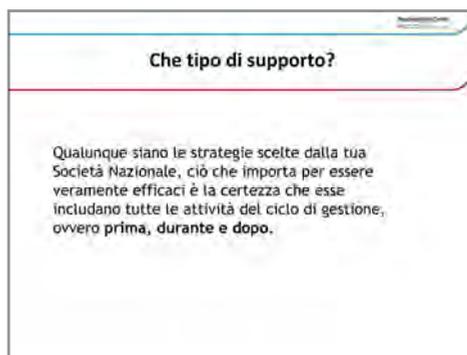
Capire come sviluppare sistemi di supporto.



Scheda 4 (Allegato 3):  
"Sviluppare azioni di supporto".



1. Spiega l'obiettivo dell'attività.
2. Chiedi ai partecipanti di dividersi in gruppi di quattro persone al massimo. Se possibile forma gruppi omogenei in base all'appartenenza dei partecipanti alle Società Nazionali o a singole regioni.
3. Distribuisci la scheda 4.
4. Dai 40 minuti per rispondere alle domande contenute nella scheda.
5. Rispondi a tutte le domande che possono esserti rivolte durante l'esercizio.
6. Concludi con tutto il gruppo illustrando le voci della checklist della pagina seguente.





## Che tipo di supporto fornisce la tua Società Nazionale?

- Qualunque siano le attività scelte dalla tua Società Nazionale, ciò che importa per essere veramente efficaci è la certezza che esse includano tutte le attività del ciclo di gestione: prima durante e dopo.
- Al termine di questo corso i partecipanti potranno capire meglio quale tipo di supporto sia opportuno e utile per le Società Nazionali a cui appartengono.

## Chi fornirà il supporto?

- I supervisori e i team leader svolgono un ruolo importante nel preparare i volontari al loro lavoro, nel vigilare sul loro benessere e nel supportare ed apprezzare i loro sforzi.
- Perché tutto ciò sia una priorità è imprescindibile avere il sostegno dei senior manager, nonché il tempo e le risorse per supportare i volontari. Per questa ragione i supervisori devono avere una formazione di base sia per supportare i volontari, sia per prendersi cura del proprio benessere psicologico.
- Ricorda che i volontari stessi sono una risorsa del sistema di supporto psicosociale. Infatti ciascuno di loro ha sviluppato un proprio modo di gestire lo stress e ha un'opinione precisa in merito al tipo di supporto che vorrebbe ricevere e che ritiene possa essere di grande aiuto anche al team.
- I meccanismi di peer support possono essere messi in atto per fornire una rete di supporto capace di fare leva sulla resilienza dei volontari e del team di risposta ad una emergenza.

## Chi riceverà il supporto psicosociale?

- Secondo le politiche e le strategie della Federazione tutti i volontari devono avere accesso ad un adeguato e sistematico supporto psicologico che rappresenti per le Società Nazionali un impegno costante e a lungo termine.

- Non tutti i volontari hanno bisogno dello stesso livello di supporto, ma ognuno di loro ha diritto di accedere ad un supporto adeguato. Alcuni volontari trovano il supporto di cui hanno bisogno negli incontri periodici con il team, nel peer support o in un ambiente di lavoro supportivo. Altri, invece, possono essere in una situazione in cui è necessaria una supervisione supportiva più regolare, o di un invio a un consulto professionale.
- Tenendo presente le risorse di cui disponi, cerca di fare in modo che le azioni di supporto psicosociale corrispondano ai bisogni dei volontari e al contesto in cui lavorano.

## Quando sarà fornito il supporto psicosociale?

- Considera la fattibilità di fornire un supporto prima che si verifichi un'emergenza e i vantaggi che ne avresti. Se non fosse possibile farlo in occasione di una grave emergenza, durante la quale si ricorre anche a nuovi volontari per dare assistenza, puoi comunque fare un briefing, fornire un orientamento sul supporto psicosociale e dare materiale informativo.
- Altri tipi di supporto comprendono misure di supporto di routine per i singoli volontari e per i team durante e dopo l'emergenza. Se queste misure fossero parte integrante della cultura dell'organizzazione e fossero incluse nell'organizzazione del lavoro dei team e dei supervisori, allora sarebbe più facile realizzarle.
- Se alcune misure di supporto psicosociale fossero rese obbligatorie, piuttosto che lasciate "on demand", sarebbe più facile per i volontari farne richiesta.
- È importante ricordare che non tutti i volontari desiderano o hanno bisogno di un supporto professionale durante o dopo avere prestato soccorso in un'emergenza, ma per coloro che ne avessero necessità sarebbe opportuno che tu potessi fare affidamento su sistemi già operativi per valutare se le loro condizioni richiedano un invio a un consulto professionale, garantendo loro di potervi accedere facilmente.



## 7. Monitorare e valutare il supporto per i volontari (1 ora)

### Risultati attesi

Alla fine della sezione i partecipanti saranno in grado di:

- raccogliere informazioni di monitoraggio e valutazione;
- valutare il supporto fornito ai volontari;
- mettere in pratica le informazioni raccolte durante la valutazione.

Per ulteriori informazioni sul monitoraggio e sulla valutazione vedi pagg. 60-70 di **Prendersi cura dei volontari. Kit di supporto psicosociale.**



**Presenta la sezione:**  
Monitorare e valutare il supporto che i volontari ricevono è un compito particolarmente importante per avere la certezza che i sistemi di supporto che organizzati producano gli effetti desiderati. Questa sezione esamina i principi di base su cui poggiano il monitoraggio e la valutazione.

### 7.1 Cosa sono il monitoraggio e la valutazione?

**Chiedi ai partecipanti di dare una definizione di monitoraggio e valutazione.**

Assicurati di discutere con loro i punti indicati di seguito.

Monitorare e valutare (M&E) i sistemi di supporto psicosociale per i volontari significa controllare i sistemi esistenti, raccogliere feedback per valutarne l'efficacia e per capire se i volontari li considerano utili. Le attività di M&E devono anche segnalare se il supporto offerto ai volontari corrisponda ai loro bisogni e se non sia necessario apportare cambiamenti.

Ai program manager spetta il compito di assicurarsi che le attività di monitoraggio siano condotte in maniera responsabile ed etica. Il personale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa responsabile del programma a livello di comitati generalmente raccoglie i dati relativi al monitoraggio interagendo direttamente con i volontari.

## 7.2 Perché monitorare e valutare?

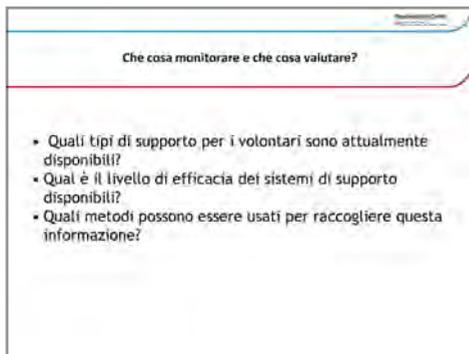


Chiedi ai partecipanti perché è importante monitorare e valutare il supporto psicosociale offerto ai volontari.

Assicurati che si parli dei seguenti punti:

- affidabilità – garantire di essere affidabili non solo nei confronti dei donatori e dei beneficiari, ma anche nei confronti del personale e dei volontari.
- rilevanza – garantire che il supporto fornito sia utile per i volontari.
- efficienza – garantire che il supporto ai volontari sia tempestivo ed abbia un costo ragionevole.
- efficacia e impatto – garantire che il supporto fornito abbia l'effetto desiderato sul benessere dei volontari.
- sostenibilità – garantire che i benefici del supporto continuino anche una volta terminata l'emergenza in corso.

## 7.3 Cosa monitorare e cosa valutare?



Spiega quali informazioni raccogliere.

Poni le seguenti domande:

- quali tipi di supporto per i volontari sono attualmente disponibili?
- qual è il livello di efficacia dei sistemi di supporto disponibili?

Spesso non è possibile effettuare un monitoraggio diretto sui cambiamenti indotti nei volontari da un sistema di supporto psicosociale; ci sono però alcuni indicatori che, ad esempio, sono utili per monitorare i cambiamenti nel processo di reclutamento e orientamento dei volontari. Gli indicatori sono sia qualitativi sia quantitativi; quelli quantitativi si riferiscono ad elementi che possono essere contati, come ad esempio il numero di volontari che sono stati formati oppure il numero di coloro che fanno ricorso al peer support. Gli indicatori qualitativi, invece, misurano la qualità del supporto percepita dagli utenti finali, ad esempio se i volontari ritengono efficace e a che livello partecipare a corsi di formazione o rivolgersi al peer support.

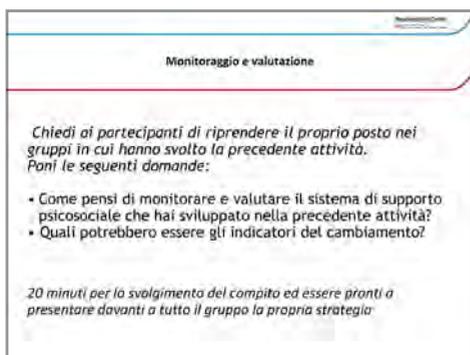
## 7.4 Come raccogliere le informazioni?



Chiedi ai partecipanti quali metodi usare per raccogliere le informazioni. Ricordati di parlare dei seguenti metodi:

### Metodi di raccolta delle informazioni di M&E:

- parlare con i volontari, il personale e i manager in occasione, per esempio, di gruppi di discussione o nel corso di colloqui per comprendere quale sia la loro conoscenza della problematica dello stress dei volontari e del supporto disponibile e cosa ne pensano;
- effettuare interviste in forma anonima a volontari, personale e manager per valutare le loro conoscenze sulla questione dello stress dei volontari e delle tecniche di gestione;
- fare un inventario delle risorse umane, materiali e finanziarie disponibili ad oggi e valutare con quanta efficacia sono impiegate.



### Attività 16: monitoraggio e valutazione (lavoro a gruppi e collettivo)



Riflettere su come monitorare e valutare le attività di supporto psicosociale per i volontari.



Lavagna a fogli mobili e pennarelli per ogni gruppo.



1. Chiedi ai partecipanti di riprendere il proprio posto nei gruppi in cui hanno svolto la precedente attività.
2. Poni le seguenti domande:
  - Come pensi di monitorare e valutare il sistema di supporto psicosociale che hai sviluppato nella precedente attività?
  - Quali potrebbero essere gli indicatori del cambiamento?
3. Dai 20 minuti per elaborare una strategia per monitorare e valutare le attività di supporto psicosociale. Chiedi ai partecipanti di scrivere la strategia su un foglio della lavagna.
4. Chiedi a ciascuno dei gruppi di presentare brevemente la propria strategia al gruppo al completo.



Concludi la sezione come segue: è importante dare priorità al monitoraggio e alla valutazione del supporto psicosociale per i volontari perché attraverso il monitoraggio e la valutazione delle attività che implementi è possibile accertarsi che abbiano l'effetto previsto e ottenere informazioni preziose per migliorarle nel futuro.



## 8. Comunicare il messaggio (1 ora)

### Risultati attesi

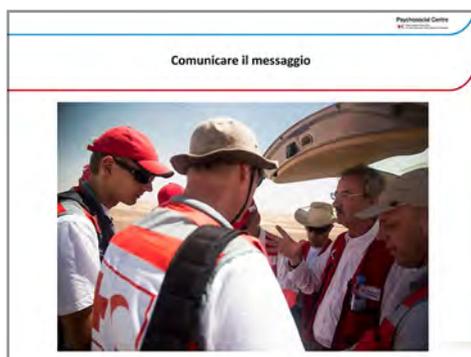
Alla fine della sezione i partecipanti saranno in grado di:

- spiegare cosa è il supporto psicosociale e perché è importante;
- informare i volontari strategie di supporto disponibili nella loro Società Nazionale.



conosciuti e compresi dai volontari. Spesso i volontari non utilizzano i sistemi di supporto disponibili semplicemente perché non ne hanno le necessarie informazioni. Questa sezione descrive come comunicare l'importanza e la disponibilità del supporto psicosociale per i volontari.

### 8.1 Informare i volontari



**Comunicare il messaggio**

**Nel fornire informazioni sul supporto psicosociale ai volontari:**

- tieni in considerazione la loro lingua, il livello di istruzione e di cultura e le loro abitudini;
- cerca sempre di esprimere il tuo messaggio in modo semplice, di dare istruzioni chiare per accedere al supporto, incluso il numero di telefono delle reti per l'invio a un consulto professionale o qualsiasi altra informazione;
- rendi disponibili le informazioni utilizzando diversi mezzi quali poster, volantini o altri stampati;
- prepara, se possibile, le informazioni prima dell'emergenza;
- decidi quando fornire le informazioni ai volontari.



Presenta la sezione chiedendo ai partecipanti di dire perché secondo loro è importante comunicare quali sono i servizi di supporto disponibili per i volontari.

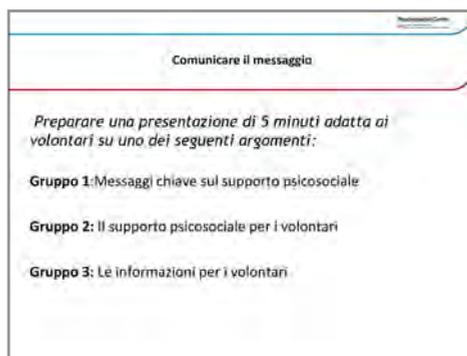
I messaggi, le politiche e le azioni di supporto psicosociale realizzate nella tua Società Nazionale possono dare frutti solo se



Presenta l'argomento illustrando alcuni punti chiave da considerare quando si forniscono le informazioni ai volontari:

- se vuoi fornire informazioni sul supporto psicosociale ai volontari devi fare attenzione alla loro lingua, al livello di istruzione e di cultura e alle loro abitudini;

- cerca sempre di esprimere il tuo messaggio in modo semplice, di dare istruzioni chiare per accedere al supporto, incluso il numero di telefono delle reti per l'invio a un consulto professionale o qualsiasi altra informazione;
- rendi disponibili le informazioni utilizzando diversi mezzi quali poster, volantini o altri stampati al fine di favorire la consapevolezza in merito al supporto psicosociale per i volontari nella Società Nazionale;
- prepara, se possibile, le informazioni prima di una emergenza;
- decidi quando fornire le informazioni ai volontari.



### Attività 17: informare i volontari (lavoro di gruppo e presentazione)



Esercitarsi nel comunicare con i volontari.



Lavagna, penne di diversi colori, scotch e forbici.



1. Spiega ai partecipanti che hanno 20 minuti a disposizione per preparare una presentazione di 5 minuti su argomenti relativi al supporto psicosociale adatta ai volontari.
2. Dividi i partecipanti in tre gruppi, assegna un argomento a ciascuno di essi a proposito del quale dovranno fare una breve presentazione:
  - Gruppo 1: Messaggi chiave sul supporto psicosociale
    - cos'è il supporto psicosociale?
    - quali sono i possibili fattori di stress propri dell'essere un volontario, quali le reazioni allo stress e le strategie per affrontarle?
  - Gruppo 2: Supporto psicosociale per i volontari
    - dare indicazioni chiare su come accedere al supporto (procedure, rete per invio a un consulto professionale, contatti, ecc.).
    - in che modo i volontari dovrebbero gestire lo stress? Devono, per esempio, partecipare ad un corso di formazione nella gestione dello stress, o riservarsi del tempo per riflettere o ancora rivolgersi al proprio supervisore, ecc.?
  - Gruppo 3: Informazioni per i volontari
    - in che modo le Società Nazionali possono fornire informazioni sul supporto psicosociale per i volontari?
    - quando è possibile per le Società Nazionali fornire informazioni sul supporto psicosociale per i volontari?
3. Informa il gruppo 1 e il gruppo 2 che, se lo desiderano, possono fare la loro presentazione come se si rivolgessero ad un gruppo di volontari.
4. Una volta finite le presentazioni dei gruppi, chiedi ai partecipanti di commentare le osservazioni che ritengono particolarmente efficaci, innovative o utili.
5. Integra la presentazione del gruppo 3 con elementi della checklist contenuta nel riquadro in basso se noti che non sono stati trattati tutti i punti.



## Informare i volontari

Per divulgare più efficacemente le informazioni all'interno di un'organizzazione è opportuno avvalersi di più canali. Identifica i punti chiave nel processo di reclutamento e di supporto dei volontari ed assicurati che in quei contesti avvenga la divulgazione delle informazioni sul supporto psicosociale. In particolare le informazioni devono essere fornite:

- durante il processo di reclutamento;
- nelle politiche, nei codici di condotta e nella descrizione delle mansioni che ricevono quando entrano a far parte di una Società Nazionale;
- durante le sessioni di formazione;
- durante gli incontri di briefing e di orientamento per una determinata emergenza;
- nelle "informazioni tascabili" per i volontari sul campo;
- durante gli incontri di supervisione individuali o del team;
- durante le riunioni di riflessione di fine giornata, o alla fine di un evento critico o di un'emergenza;
- nella fase di follow-up quando l'emergenza è finita.



Concludi questa sessione come segue:

è estremamente importante che il personale e i volontari, che sono a conoscenza dell'importanza del supporto psicosociale loro offerto, sappiano comunicarlo in modo efficace a tutti gli altri. Le Società Nazionali saranno in grado di gestire in maniera efficace i bisogni psicosociali dei propri volontari solo se l'importanza del benessere dei volontari e la necessità di doversene prendere cura sarà compresa da tutti.



Mikko Vaharanta/Finland Red Cross

## 9. Sviluppare un piano d'azione (45 minuti)

### Risultati attesi

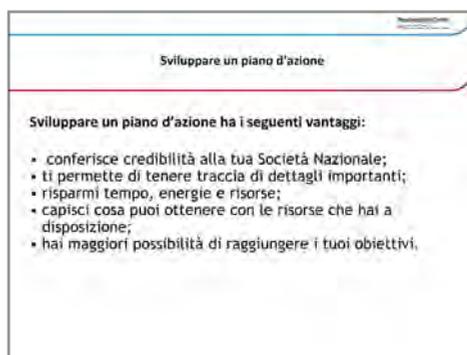
Alla fine della sezione i partecipanti saranno in grado di:

- sviluppare un piano di azione per i sei mesi seguenti.



Presenta la sezione:

c'è una famosa massima che dice: “Se fallisci nel prepararti stai preparando a fallire”. E' un concetto che mette in risalto il valore della pianificazione. Il nostro fine è quello di fare sì che possiate conseguire i risultati attesi utilizzando le conoscenze acquisite durante il corso. Per questo è importante elaborare un piano d'azione, ovvero una lista di attività per raggiungere gli obiettivi. Ad esempio un piano d'azione potrebbe essere quello di creare un nuovo sistema di supporto psicosociale per i volontari, oppure, in alternativa, formulare un piano di azione per sviluppare un determinato aspetto del supporto psicosociale per i volontari assente dal sistema che è già in funzione in una data Società Nazionale. Questa sezione aiuta i partecipanti ad individuare le aree da sviluppare nei prossimi sei mesi.



Sviluppare un piano d'azione offre molteplici vantaggi:

- dona credibilità alla tua Società Nazionale;
- ti permette di tenere traccia di dettagli importanti;
- risparmi tempo, energie e risorse;
- capisci cosa puoi ottenere con le risorse che hai a disposizione;
- hai maggiori possibilità di raggiungere i tuoi obiettivi.

Sviluppare un piano d'azione

- quali sono i vostri obiettivi per i prossimi sei mesi?
- quali azioni dovete intraprendere per raggiungere gli obiettivi?
- qual è il tempo massimo per ogni azione?
- chi è incaricato di seguire lo sviluppo delle azioni?

Sviluppare un piano d'azione

- avete bisogno di una ulteriore formazione per raggiungere i vostri obiettivi?
- a chi vi dovete rivolgere se avete bisogno di un ulteriore supporto per raggiungere gli obiettivi che vi siete prefissati?
- come intendete comunicare tra di voi per informarvi sullo stato di ogni azione? (ad es, incontri mensili, appuntamenti telefonici, e-mail, gruppi on line, etc.)

## Attività 18: sviluppare un piano d'azione (lavoro di gruppo)



Sviluppare un piano d'azione.

Scheda 5 (Allegato 3), carta, penne.



1. Dividi i partecipanti in gruppi secondo la loro appartenenza alle Società Nazionali. (Se tutto il gruppo proviene dalla stessa Società Nazionale dividi i partecipanti secondo il dipartimento o il comitato a cui appartengono o in base al tipo di qualifica).
2. Dai ai partecipanti 30 minuti per discutere, usando la scheda, gli aspetti chiave del loro piano d'azione:
  - quali sono i vostri obiettivi per i prossimi sei mesi?
  - quali azioni dovete intraprendere per raggiungere gli obiettivi?
  - qual è il tempo massimo per ogni azione?
  - chi è incaricato di seguire lo sviluppo delle azioni?
3. Chiedi anche ai partecipanti di considerare le seguenti questioni:
  - avete bisogno di una ulteriore formazione per raggiungere i vostri obiettivi?
  - a chi vi dovete rivolgere se avete bisogno di un ulteriore supporto per raggiungere gli obiettivi che vi siete prefissati?
  - come intendete comunicare tra di voi per informarvi sullo stato di ogni azione? (Ad esempio incontri mensili, appuntamento telefonici, email, gruppi online, ecc.)
4. Scrivi i punti chiave del piano d'azione che avete stabilito durante la discussione sulla scheda.
5. Continua con il gruppo al completo e chiedi ai partecipanti se sono tutti d'accordo sui punti del piano d'azione e se pensano che sia realistico.
6. Decidi insieme al gruppo come fare un follow up sul piano. Tra sei mesi, per esempio, una persona di ogni Società Nazionale potrebbe inviare una mail al facilitatore per informarlo sullo stato del piano d'azione.
7. Chiedi ad ogni gruppo di mandarti il loro piano d'azione per email prima della conclusione del corso.



Concludi questa sezione come segue.

- È importante dedicare più tempo dopo il corso per elaborare i vostri piani d'azione. Affinché un piano d'azione sia efficace è necessario che sia
- **completo** – deve elencare tutte le azioni che vuoi intraprendere per raggiungere gli obiettivi che ti sei prefissato.

- **chiaro** – deve indicare chiaramente chi è incaricato di seguire ciascuna delle azioni previste.
- **attuale** – deve rispecchiare la situazione in cui si trova in questo momento la Società Nazionale indicando sia le opportunità sia gli ostacoli.

## 10. Valutazione (30 minuti)

### Attività 19: trova il tuo compagno (a coppie)



Usare il buddy system creato per la formazione.



Nessuno.



1. Chiedi ai partecipanti di trovare il proprio compagno.
2. Chiedi ai partecipanti di porre ai loro compagni le seguenti domande:
  - Cosa hai imparato durante il corso?
  - Come utilizzerai nel tuo lavoro ciò che hai appreso?

### Attività 20: questionario di valutazione (individuale)



Valutare la formazione.



Copie del questionario di valutazione (Allegato 2).



1. Distribuisce il questionario di valutazione contenuto nell'Allegato 2.
2. Dai ai partecipanti 15 minuti per completarlo.
3. Raccogli i questionari per valutarli successivamente.



## Conclusione e saluti (15 minuti)



 Dopo aver trascorso due giorni insieme è probabile che tra i partecipanti si sia stabilito un legame: sono state condivise storie e vulnerabilità personali, ne consegue che, così come faresti quando devi separarti da un caro amico, anche in questo caso i partecipanti hanno bisogno di tempo per salutarsi.

È una buona idea fare una lista dei partecipanti con i nomi e i contatti e poi distribuirla a tutti, previo consenso degli interessati.

### Esercizio: Arrivederci

#### Obiettivo

Salutarsi.

#### Procedura

Esempi di attività per dirsi arrivederci contenuti nell'Allegato 1.



Allegati

# Allegato 1: rompighiaccio, attività di check-in e di check-out ed energizzatori

## Rompighiaccio

### Attività 1: presentazione del compagno (15-30 minuti)



Dare ai partecipanti la possibilità di conoscersi.



Nessuno.



1. Dividi il gruppo in coppie e lascia ad ogni coppia il tempo per conoscersi.
2. Adesso chiedi ad ogni coppia di presentare il proprio compagno al gruppo.

Alcune possibili domande sono le seguenti:

- Dove sei nato?
- Da quanti anni sei nel Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e che ruolo svolgi?
- Perché hai scelto di partecipare a questa formazione?
- Se vincessi un milione di euro cosa faresti per i volontari di questa Società Nazionale?



In quanto facilitatore hai il compito di gestire il tempo e di facilitare lo svolgimento dell'attività come indicato. È importante che anche tu dia ai partecipanti brevi cenni su di te. Prima di passare alla parte seguente del corso dedica qualche minuto per presentarti al gruppo.

### Attività 2: tiro della palla (15-30 minuti)



Dare ai partecipanti la possibilità di conoscersi. Se i partecipanti già si conoscono, usa questa attività per invitare ciascuno a dire cosa si aspetta di ottenere dal corso.



Una piccola palla.



1. Invita i partecipanti a restare in piedi formando un cerchio. Spiega che il rompighiaccio che sta per iniziare è un esercizio per rompere il ghiaccio e aiutare i partecipanti a conoscersi. Il rompighiaccio è il tiro della palla, un gioco che consiste nel lanciarsi vicendevolmente la palla e ogni volta che qualcuno la prende deve dire quattro cose di sé: 1) nome, 2) la Società Nazionale di cui è membro o affiliato, 3) un aneddoto personale, 4) uno dei risultati che si aspetta di ottenere dal corso.
2. Adesso lancia la palla ad una delle persone nel cerchio e se quella persona non sa come rispondere aiutala a ricordare i quattro punti di cui deve parlare.
3. Incoraggia i partecipanti a lanciarsi la palla affinché alla fine dell'esercizio tutti abbiano avuto modo di presentarsi.
4. Partecipa anche tu come facilitatore a questa attività e in questo modo ti farai conoscere dai partecipanti.

**Attività 3: saluti (25-30 minuti)**

Dare ai partecipanti l'opportunità di conoscersi.



Nessuno.



1. Spiega ai partecipanti che durante il corso passeranno molto tempo insieme e quindi potrebbe essere simpatico ed utile conoscersi un po'.
2. Chiedi ai partecipanti di alzarsi e fare il giro della stanza presentandosi al maggior numero di persone possibile. Ognuno deve dire il proprio nome e qualcosa di interessante su di sé, ad esempio precisare a quale Società Nazionale o a quale associazione professionale appartiene o anche qualcosa di completamente diverso. L'idea è di fare in modo che le persone riescano a ricordarsi le une delle altre. Alcuni esempi:
  - a. "Ciao, sono Gupta e faccio parte della Croce Rossa del Nepal."
  - b. "Ciao, sono Anna e sono volontaria da dieci anni."
  - c. "Ciao, sono Khaled e mi piace ballare."
3. Lascia che tutti socializzino e si presentino riservando a questa attività 5-7 minuti (a seconda delle dimensioni del gruppo).
4. Una volta scaduto il tempo chiedi a tutti di fare un altro giro della stanza, ma questa volta, invece di presentarsi, i partecipanti devono cercare le persone di cui ricordano il nome o altri dettagli. Per esempio, "ciao, il tuo nome è Gupta!" o "ciao, tu sei della Croce Rossa danese." Oppure "ciao, Khaled, a te piace ballare." (O qualunque sia la cosa che hanno condiviso e che ha colpito favorevolmente l'altro.)

**Attività 4: il sole splende sempre su... (15-20 minuti)**

Dare il benvenuto ai partecipanti e invitarli a presentarsi.



Nessuno.



1. Dai il benvenuto ai partecipanti. Chiedi loro di restare in piedi e mettersi in cerchio insieme a te in modo che tutti possano guardarsi.
2. Chiedi ai partecipanti di fare a turno un passo avanti nel cerchio dicendo il proprio nome e Società Nazionale/ruolo.
3. Una volta completate le presentazioni parla del gioco che darà loro l'opportunità di conoscersi meglio. Il gioco si chiama "Il sole splende sempre su...", ma hai la possibilità di cambiare la frase se non la ritieni appropriata.
4. Quando i partecipanti sentono qualcosa che per loro corrisponde al vero devono entrare nel cerchio.
5. Inizia il gioco con:
  - "Il sole splende sempre su coloro che lavorano direttamente con i volontari."
  - "Il sole splende sempre su coloro che sono o sono stati volontari."
  - "Il sole splende sempre su coloro che hanno lavorato nell'organizzazione per più di cinque anni."
6. I partecipanti possono continuare l'attività e inventare altre frasi.

## Attività di check-in

### Attività 1: “io comincio con...” (15 minuti)



Per iniziare la giornata in maniera positiva.



Una piccola palla.



1. Invita i partecipanti a restare in piedi e a formare un cerchio con te.
2. Spiega che chi prende la palla deve dire una cosa con cui vuole cominciare la giornata, per esempio: “io comincio con ...” un sentimento, un’aspettativa, un qualcosa che è successo il giorno prima e su cui ha riflettuto.
3. Adesso lancia la palla ad uno dei partecipanti nel cerchio e se la persona che la riceve non sa come rispondere aiutalo a ricordare cosa deve dire.
4. Incoraggia il primo partecipante a lanciare la palla ad un altro partecipante e così via, finché tutti avranno preso la parola.



Partecipa anche tu come facilitatore a questa attività.

## Attività 2: cerchio dell'umore (15 minuti)



Aiutare i partecipanti a condividere il proprio stato d'animo con il gruppo. Si inizia senza parlare.



Scrivi alcune parole (vedi la lista che segue) su quattro fogli di carta e mettili sul pavimento all'interno del cerchio seguendo i punti cardinali:

- A "nord", metti il foglio su cui hai scritto: **Vitale / Aperto / Comunicativo**.
- Ad "est", metti il foglio su cui hai scritto: **Contemplativo / Pensieroso / Curioso**.
- A "sud", metti il foglio su cui hai scritto: **Turbato / Stanco / Riservato**.
- Ad "ovest", metti il foglio su cui hai scritto: **Neutrale / In ascolto / In osservazione**.
- Se preferisci invece delle parole che comunicano sentimenti, puoi disegnare una faccina felice, una faccina pensierosa, una faccina triste e una faccina neutra.



1. Comincia spiegando ai partecipanti che verrà chiesto loro di dire al gruppo qual è il loro stato d'animo; si devono disporre in cerchio (senza parlare) posizionandosi vicino al foglio dove trovano le parole o il disegno che meglio rappresenta il loro umore. Illustra il significato di ognuna delle quattro categorie e cosa potrebbero rappresentare:
  - Vitale / Aperto / Comunicativo – rappresentano una persona che si sente riposata, positiva ed è pronta a condividere qualcosa con il gruppo.
  - Contemplativo / Pensieroso / Curioso – rappresentano una persona che ha pensieri profondi o domande sulla giornata precedente o si sente semplicemente pensierosa.
  - Turbato / Stanco / Riservato – rappresentano una persona che ha preoccupazioni particolari, si sente stanca o semplicemente ha un carattere riservato.
  - Neutro / In ascolto / In osservazione – rappresentano una persona che si sente neutrale o indecisa o che forse per il momento vuole solo ascoltare e osservare.
2. Adesso concedi loro qualche minuto per cambiare di posizione se dopo la spiegazione ritengono che un altro punto cardinale li rappresenti meglio.
  - Puoi chiedere ai partecipanti che si sono posizionati a "nord" (aperto/comunicativo) o ad "est" (pensieroso/curioso) di condividere la ragione della loro scelta con il gruppo. Per i partecipanti che si sono posizionati ad "ovest" (Neutro / In ascolto / In osservazione) è consigliabile lasciarli tranquilli visto che hanno indicato di non volere comunicare per il momento.



Partecipa anche tu in qualità di facilitatore all'attività.

## Attività di check-out

### Attività 1: “io vado via con...” (15 minuti)



Consentire ai partecipanti di condividere ciò che hanno imparato (questo aiuta anche il facilitatore ad avere un’idea dell’andamento del corso).



Una piccola palla.



1. Chiedi ai partecipanti di formare un cerchio.
2. Chiedi loro di lanciarsi la palla e quando un partecipante la prende dovrà condividere con il gruppo una delle cose che lo hanno colpito in quella giornata, per esempio un momento in cui ha esclamato: ‘ah, però!’ perché ha scoperto qualcosa di particolarmente importante. Può fare riferimento anche ad una lezione che ha appreso, ad un nuovo concetto che ha imparato, ad una prospettiva diversa che ha fatto propria, ecc.
3. Comincia condividendo le tue impressioni sulla giornata appena conclusa, poi lancia la palla ad un altro.

### Attività 2: appunti della giornata (15 minuti)



Consente al facilitatore di capire quale sia l’opinione dei partecipanti sulla giornata.



Post-it, penne, lavagna e pennarelli.



1. Chiedi ai partecipanti di esprimere le proprie impressioni sulla giornata di formazione. Chiedi loro di usare quattro post-it per disegnare o scrivere quanto segue:
  - descrivere le proprie sensazioni;
  - scrivere domande;
  - scrivere commenti;
  - disegnare un emoticon ( 😊 😐 😞 ecc.).
2. Mentre i partecipanti scrivono, disegna una grande croce al centro di uno dei fogli della lavagna e dividilo in quattro parti dove scriverai le quattro categorie, una per riquadro.
3. Chiedi ai partecipanti di incollare i loro post-it sulla lavagna nella categoria corrispondente (per esempio “felice” deve essere messo nella categoria “sensazioni”; “vorrei più energizzatori” deve andare nella categoria “commenti”).
4. Una volta che tutti hanno completato queste attività leggi i post-it ad alta voce.
5. Posiziona il foglio della lavagna sul muro.

**Attività 3: arrivederci (ultimo giorno) (20-25 minuti)**

Dare a tutti la possibilità di dirsi qual è la cosa più importante che porteranno con sé alla fine della formazione.



Una piccola palla.



1. Chiedi ai partecipanti di disporsi in cerchio.
2. Lancia la palla ad uno di loro e chiedigli di dire qual è stata la cosa che porterà con sé alla fine del corso. Potrebbe essere un momento in particolare quando ha scoperto qualcosa di veramente importante, oppure una lezione che ha appreso, un nuovo concetto che ha compreso o una prospettiva diversa e così via.
3. Chiedi alla persona che ha parlato di lanciare la palla ad un altro partecipante e così via finché tutti avranno avuto modo di parlare.

**Attività 4: rituale dei saluti (ultimo giorno) (20-25 minuti)**

Per finire il corso di formazione in modo positivo e consapevole.



Un piccolo oggetto per ogni partecipante.



1. Raduna i partecipanti disponendoli in cerchio in un luogo tranquillo dove non sarete disturbati; assicurati di avere circa 1-2 minuti per ogni partecipante del gruppo per svolgere quest'attività.
2. Metti una pila di oggetti al centro del cerchio, un oggetto per ogni partecipante. Gli oggetti devono avere un significato, ma non devono essere costosi, possono essere portachiavi, badge o piccole pietre.
3. Invita i partecipanti a mettersi al centro del cerchio e se si sentono pronti a parlare possono scegliere un oggetto, ritornare al proprio posto e condividere con tutti una cosa in particolare che porteranno con sé al termine della formazione. Si può trattare di qualcosa che hanno trovato particolarmente importante e che li ha fatti esclamare: ah, però! Può essere anche una lezione che hanno appreso, un nuovo concetto che hanno compreso, una prospettiva diversa ed altro ancora.
4. L'oggetto che hanno scelto è loro e sarà un ricordo dell'esperienza formativa.
5. Sottolinea che tutti devono parlare, anche se brevemente, e lo faranno quando si sentiranno pronti e senza un ordine preciso.
6. In qualità di facilitatore non essere né il primo, né l'ultimo a parlare, ma cerca il momento giusto per farlo a metà dell'attività.



Opzione: al posto di tanti piccoli oggetti puoi mettere un solo oggetto al centro del cerchio e poi invitare i partecipanti ad entrare nel cerchio a prendere l'oggetto e a dire ad alta voce che cosa rappresenta per loro.

## Energizzatori

### Attività 1: dipingi la tua cabina telefonica (5-10 minuti)



Divertirsi, coinvolgere i partecipanti in un'attività fisica e stimolare la loro creatività.



Nessuno.



1. Invita i partecipanti a rimanere in piedi e a formare un cerchio.
2. Chiedi loro di immaginare di essere davanti ad una cabina telefonica.
3. Chiedi a tutti di tracciare il profilo della cabina telefonica nell'aria: mostra loro come fare.
4. Continua dicendo che davanti ad ogni cabina telefonica c'è un secchio di pittura del loro colore preferito, ma che sfortunatamente non ci sono pennelli. Ciò significa che dovranno usare il loro corpo per dipingerla.
5. Dimostra loro come fare, usa il piede, immergendolo nel secchio immaginario per poi dipingere la parte inferiore della cabina.
6. A seguire usa le ginocchia, immergendole nel secchio per dipingere la parte della cabina immediatamente sopra la fascia iniziale.
7. Continua a proporre come usare le diverse parti del corpo nel modo che capisci sia più adatto ai partecipanti. Usa ad esempio la pancia, il sedere, le spalle e la testa.
8. Continua finché non avrai dipinto l'intera cabina.
9. Mima facendo movimenti esagerati per rendere l'attività più divertente e aiutare i partecipanti a sentirsi a proprio agio mentre la eseguono.

### Attività 2: obiettivi multipli (10-15 minuti)



Riflettere sull'influenza della molteplicità di obiettivi sulla concentrazione (è un punto di partenza per parlare dello stress).



Diversi tipi di palle.



1. Chiedi ai partecipanti di stare in piedi e formare cerchi di 6-10 persone.
2. Informali che l'energizzatore prevede che i partecipanti si lancino le palle secondo uno schema preciso.
3. Nello sviluppare lo schema ogni partecipante può lanciare e ricevere la palla solo una volta.
4. I partecipanti non possono passare la palla al vicino che si trova alla loro destra o alla loro sinistra.
5. Ognuno deve ricordare da chi ha ricevuto la palla e a chi l'ha lanciata per poi ripetere lo stesso schema.
6. Suggestisci al gruppo di esercitarsi a ripetere lo schema più volte.
7. Inizia con una palla. Dopo qualche minuto aggiungine una seconda, una terza, una quarta, ecc. fin quando i partecipanti non cominceranno a farle cadere.
8. Raccogli tutte le palle e chiedi ai partecipanti di descrivere che cosa hanno provato durante questo gioco. Puoi usare questa attività come punto di partenza per una discussione sulle reazioni allo stress fisico ed emotivo.



Opzione: fai svolgere quest'attività in silenzio.

### Attività 3: contare fino a 20 in cerchio (10-15 minuti)



Rafforzare la cooperazione di gruppo e consentire ai partecipanti di entrare in sintonia tra di loro con calma e tranquillità.



Nessuno.



1. Chiedi ai partecipanti di formare un cerchio.
2. Chiedi loro di fissare un punto al centro del cerchio.
3. Spiega quindi che i partecipanti dovranno contare a voce alta fino a 20 e ognuno di loro dovrà dire un numero senza avere la possibilità di guardare i colleghi e senza sapere anticipatamente in che ordine dovrà farlo.
4. Se due persone dicono un numero nello stesso momento, il gruppo deve ricominciare a contare da uno. L'attività sarà completata con successo solo quando il gruppo avrà contato fino a 20.



Se i partecipanti hanno difficoltà a contare in sequenza, suggerisci loro di rallentare. Il segreto è fare un intervallo di qualche secondo di silenzio tra un numero e l'altro prima di ricominciare a contare.

## Allegato 2: questionario di valutazione

Sei pregato di dare una tua valutazione per ogni voce usando la scala da 0 a 8 secondo quanto indicato di seguito:

Scarso		Insoddisfacente		Soddisfacente		Buono		Eccellente	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	
I concetti e le teorie presentate durante il corso hanno soddisfatto le mie esigenze di apprendimento.									
La sezione 1 (Comprendere il supporto psicosociale) è stata importante per il mio lavoro.									
La sezione 2 (Rischi, resilienza e fattori protettivi) è stata importante per il mio lavoro.									
La sezione 3 (self-care) è stata importante per il mio lavoro.									
La sezione 4 (peer support) è stata importante per il mio lavoro.									
La sezione 5 (pronto soccorso psicologico per i volontari) è stata importante per il mio lavoro.									
La sezione 6 (Creare sistemi di supporto psicosociale per i volontari) è stata importante per il mio lavoro.									
La sezione 7 (Monitorare e valutare) è stata importante per il mio lavoro.									
La sezione 8 (Comunicare il messaggio) è stata importante per il mio lavoro.									
La sezione 9 (Sviluppare un piano di azione) è stata importante per il mio lavoro.									
Il feedback del facilitatore sulle attività è stato utile.									
Il feedback e la discussione di gruppo e gli esercizi sono stati utili.									
Le attività formative erano culturalmente appropriate.									
Ho acquisito capacità e competenze utili durante il corso.									
Se pertinente, lascia un breve commento su quali competenze hai appreso durante il programma formativo:									
Sarebbe utile avere più tempo per:									
Sarebbe bene dedicare meno tempo a:									
Valutazione complessiva dei contenuti: (usare la scala suindicata da 0 a 8)									
Valutazione complessiva della presentazione: (usare la scala suindicata da 0 a 8)									
Altri commenti:									

## Allegato 3: dispense

### Scheda 1: fare il volontario in Norvegia dopo gli eventi del luglio 2011

Nel luglio 2011 in Norvegia morirono 77 persone per due attentati terroristici consecutivi. All'esplosione di un'auto-bomba a Oslo, che causò la morte di 8 persone e il ferimento di altre 209, seguì, dopo meno di due ore, il secondo attentato sull'isola di Utøya. Un uomo armato e in divisa da poliziotto entrò in un campo estivo per ragazzi ed aprì il fuoco su di loro uccidendone 69.

Centinaia di volontari della Croce Rossa norvegese presero parte alle ricerche dei ragazzi dispersi dopo l'attentato di Utøya e prestarono assistenza alle famiglie e ai ragazzi in tutto il paese.

In quell'occasione la Croce Rossa incoraggiò i volontari a parlare apertamente delle loro reazioni a quei tragici eventi ed organizzò per loro incontri regolari durante i quali potevano condividere i problemi e le esperienze vissute.

Il personale e i volontari dei comitati locali furono i fruitori di un programma speciale di formazione per fornire supporto ai giovani colpiti dalla tragedia e alle loro famiglie nel momento in cui questi facevano ritorno a casa.

I volontari hanno poi dichiarato che il lavoro svolto con i giovani e le loro famiglie era stato molto apprezzato.

## Scheda 2: scenari per il pronto soccorso psicologico

### Fare il volontario in un team di assistenza medica mobile in un'area di conflitto

#### Richiedente aiuto:

Lavori in un team di assistenza medica mobile da quando è iniziato il violento conflitto che ha sconvolto il tuo paese. Due ore fa hanno sparato a un tuo caro collega mentre eravate di turno insieme. Nel momento in cui è successo l'incidente tu stavi guidando la macchina; sei riuscito in qualche modo a sfuggire alla sparatoria e siete arrivati all'ospedale più vicino. I dottori ti hanno detto che il collega è in condizioni critiche. Hai la sensazione che il mondo ti stia crollando addosso. Stamattina prima di uscire con la macchina il tuo collega aveva espresso una certa riluttanza a recarsi in quella zona dove però tu sapevi esserci persone che avevano bisogno di aiuto. Eri convinto che l'auto con l'emblema di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa vi avrebbe tenuti al sicuro. Continui a ripeterti: "Se solo l'avessi ascoltato tutto questo non sarebbe successo. Se solo l'avessi ascoltato...."

#### Chi presta il pronto soccorso psicologico:

Sei un collega della persona che ha bisogno di aiuto e del volontario a cui hanno sparato. In ospedale trovi il collega seduto su una sedia con la testa fra le mani. Conoscendo bene entrambe le persone coinvolte nell'aggressione a tua volta ti senti colpito e vivi una situazione difficile. Simula le azioni per mostrare come forniresti pronto soccorso psicologico al tuo collega.

### I volontari di pronto soccorso nelle aree di conflitto

#### Richiedente aiuto:

Dieci mesi fa hai iniziato a fare volontariato in un'area colpita da un violento conflitto; da allora hai svolto diversi compiti tra cui quello di distribuire generi di prima necessità e aiutare ad evacuare i feriti. Sentivi di essere ben preparato, forte e capace di aiutare coloro che ne avevano bisogno, ma dalla settimana scorsa avverti un senso di ansia e di paura al pensiero di cosa il domani può portarti e hai difficoltà a dormire. Tutto ha avuto inizio il giorno dopo quello in cui, insieme ad altri 20 volontari della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, hai partecipato all'operazione di recupero dei corpi delle vittime in una determinata area. Ti sentivi angosciato e spaventato mentre svolgevi il compito che ti era stato affidato, ma sapevi che andava fatto e non hai nemmeno pensato di tirarti indietro. Adesso ti senti debole e solo con i tuoi pensieri e hai ricordi inquietanti dell'esperienza che hai vissuto.

#### Chi presta il pronto soccorso psicologico:

Sei un collega della persona che richiede aiuto. Hai notato che l'umore del tuo collega è cambiato drasticamente nell'ultima settimana. Avvicinati a lui/lei. Simula le azioni per mostrare come forniresti pronto soccorso psicologico al tuo collega.

## Scheda 3: azioni di base e supplementari

1

### PRIMA

#### Reclutamento e selezione

##### Azioni di base

In fase di reclutamento e processo di selezione dei potenziali volontari ad oggi cosa fai?

- Parli dei compiti che i volontari possono essere chiamati a svolgere in situazioni difficili?
- Sottolinei l'importanza del loro benessere?
- Chiedi di quali risorse e strategie dispongono per fronteggiare lo stress?
- Chiedi sempre, come domanda di routine, se hanno già avuto esperienze nel campo di eventi critici o fortemente stressanti, come li hanno affrontati e come si sentono ora ripensandoci?

##### Azioni supplementari

Ad oggi:

- Sottolinei che il benessere dei volontari è una responsabilità condivisa dalla Società Nazionale e dai volontari stessi?
- Fornisci informazioni sul supporto psicosociale disponibile per i volontari?
- Hai già sviluppato linee guida per il reclutamento e il processo di selezione? E' prevista la formazione del personale nelle linee guida?
- Affidisci il processo di selezione dei volontari a personale professionale esperto di contesti critici o di supporto psicosociale?

#### Orientamento

##### Azioni di base

Quando incontri i volontari per un colloquio di orientamento sull'organizzazione e sul lavoro nelle emergenze ad oggi cosa fai?

- Fornisci informazioni sullo stress causato dal lavoro nelle emergenze e quale effetto possa avere sul loro benessere?
- Parli delle azioni efficaci di self-care e di team-care?
- Chiedi ai volontari quale tipo di azioni usano e quale tipo di supporto da parte dei colleghi del team e dei supervisor potrebbe essere loro di maggiore aiuto?

##### Azioni supplementari

Ad oggi:

- Fornisci informazioni orali e scritte sullo stress e sulle strategie di gestione durante il colloquio di orientamento e nei relativi materiali?
- Fornisci informazioni orali e scritte sulle risorse di supporto psicosociale disponibili per i volontari nella Società Nazionale, dando anche dettagli sulle risorse per l'invio a un consulto professionale?

#### Briefing e formazione

##### Azioni di base

Durante le sessioni di briefing e i corsi di formazione per preparare i volontari a rispondere ad una determinata emergenza, ad oggi cosa fai?

- Fornisci informazioni su particolari cause di stress connesse alla situazione di crisi (per esempio venire in contatto con morti o feriti gravi)?

**Scheda 3: azioni di base e supplementari****2**

- Sottolinei l'importanza del self-care e del team-care?
- Valuti insieme ai volontari se sono pronti a svolgere il loro ruolo?
- Spieghi ai volontari come poter avere il supporto dei loro supervisori e dei loro pari?
- Includi il pronto soccorso psicologico (PFA) nella formazione in pronto soccorso del personale e dei volontari?
- Formi tutti i capi progetto e i supervisori nel PFA individuale e di gruppo?
- Puoi avvalerti di operatori di pronto intervento capaci di condividere la propria esperienza durante i corsi di formazione per normalizzare le reazioni da stress, sottolineando la rilevanza del self-care ed enfatizzando l'importanza di accettare un supporto?

**Azioni supplementari**

Ad oggi:

- Spieghi ai volontari come accedere al supporto dei supervisori o dei loro pari?
- Sottolinei l'importanza di partecipare agli incontri individuali e di gruppo per il supporto e la supervisione?
- Fornisci i contatti e le istruzioni ai volontari per accedere al supporto psicosociale individuale (es. una figura professionale della salute mentale)?
- Formi tutti i volontari affinché siano in grado di riconoscere i sintomi da stress e abbiano le nozioni di base del self-care e del team-care?
- Ti accerti che tutti i manager siano in possesso degli strumenti per fornire il supporto in caso di crisi individuali e di gruppo?
- Formi tutti i manager su come e quando inviare i volontari ad un consulto per un supporto psicologico professionale?

**Pianificare l'emergenza****Azioni di base**

In fase di pianificazione del soccorso per un evento grave e inaspettato, ad oggi cosa fai?

- Hai un piano per il supporto dei volontari che operano in situazioni particolarmente stressanti (per esempio all'interno dell'organizzazione o tramite l'invio ad un consulto professionale)?
- Hai informazioni aggiornate sulle risorse e sui meccanismi per l'invio ad un consulto professionale nella tua area?
- Hai previsto nel budget annuale una voce di spesa per gli interventi psicosociali per i volontari che si trovano in situazioni difficili nel caso ce ne fosse bisogno?
- Sai chi è il responsabile che può autorizzare questa spesa?

**Azioni supplementari**

Ad oggi:

- Hai a disposizione un sistema di invio a consulto professionale in cui il supporto è fornito da un volontario/laico con una formazione psicosociale e che è sotto la supervisione di professionisti?
- Hai a disposizione un sistema di invio a consulto per un supporto psicologico professionale con criteri di riservatezza?
- Hai a disposizione un sistema per la supervisione e il supporto dei capi progetto incaricati di fornire supporto ai volontari?

## Scheda 3: azioni di base e supplementari

3

**DURANTE****Incontri del team****Azioni di base**

Quando ti riunisci con il team, ad oggi cosa fai?

- Fai un briefing per i volontari all'inizio di ogni giornata lavorativa per prepararli e incoraggiarli?
- Fai un debriefing a fine giornata per chiedere loro quale siano state le loro esperienze e come le stanno affrontando?
- Promuovi una cultura del supporto reciproco tra i membri del team e un atteggiamento aperto nei confronti di chi chiede aiuto e supporto in caso di bisogno?

**Azioni supplementari**

Ad oggi:

- Organizzi incontri supplementari con il team su base regolare nel corso di situazioni particolarmente difficili?
- Organizzi incontri straordinari con il team, nel caso in cui i volontari stessi abbiano subito l'impatto di un evento critico, per fornire informazioni, valutare le necessità e offrire supporto supplementare?

**Monitorare lo stress individuale e del team****Azioni di base**

In fase di monitoraggio dello stress dei singoli e del team, in questo momento cosa fai?

- Hai già organizzato un sistema che preveda per i volontari pause dal lavoro e tempo per andare a casa a riposare, allontanandosi dall'emergenza?
- Ti confronti con i singoli volontari e con il team per verificare come reagiscono alla situazione e se vanno d'accordo?
- Incoraggi l'adozione di buone strategie di self-care e di team-care?

**Azioni supplementari**

Ad oggi:

- Organizzi il lavoro dei volontari impegnati in compiti particolarmente stressanti in modo che possano alternarlo con compiti meno stressanti al fine di concedere loro qualche pausa?
- Organizzi i turni di lavoro dei volontari impegnati per molte ore in emergenze prolungate affinché nessuno di loro abbia un orario di lavoro troppo lungo?
- Fornisci PFA individuale e di gruppo quando necessario?
- Stabilisci incontri regolari per tutto il personale e per i volontari impegnati in emergenze particolarmente difficili per poterli monitorare con l'aiuto di chi si occupa del supporto psicosociale?

## Scheda 3: azioni di base e supplementari

4

### Supervisione e formazione supplementare

#### Azioni di base

Nella fase di supervisione e formazione dei volontari, ad oggi cosa fai?

- Ti assicuri che i manager si rendano accessibili ai volontari che hanno bisogno di supervisione e supporto?
- Crei occasioni per effettuare una supervisione dei volontari ad intervalli regolari durante la risposta ad un'emergenza?
- Supervisioni i volontari sul campo mentre svolgono il lavoro di soccorso?

#### Azioni supplementari

Ad oggi:

- Ti accerti che i manager possano avere accesso alla supervisione supportiva di figure professionali?
- Fornisci una formazione supplementare, se necessaria, per i volontari impegnati nei soccorsi in situazioni particolarmente difficili?
- Fornisci una formazione supplementare, se necessaria, ai manager che devono supportare i volontari, compresi corsi di aggiornamento in PFA e peer support?

### Peer support e invio a consulto professionale

#### Azioni di base

Quando promuovi attività di peer support e di supporto professionale per i volontari, ad oggi cosa fai?

- Incoraggi i componenti del team a prendersi cura gli uni degli altri?
- Fai lavorare i volontari in coppia in situazioni difficili?
- Crei un buddy system per favorire un supporto reciproco all'interno del team?
- Fornisci un sistema di invio a consulto professionale per il supporto ai volontari all'interno dell'organizzazione o per mezzo di risorse locali?
- Condividi con i volontari le informazioni su come accedere al supporto privato disponibile e secondo il principio della riservatezza?

#### Azioni supplementari

Ad oggi:

- Hai già reti di peer support in funzione?
- Fornisci una supervisione dei peer supporter mediante personale formato e volontari del supporto psicosociale?
- Predisponi un elenco sempre aggiornato dei contatti delle risorse per il supporto psicosociale, per esempio volontari/laici del supporto psicosociale, disponibile per i volontari che hanno bisogno di un invio a un consulto professionale?
- Predisponi un invio tempestivo e confidenziale ad un consulto professionale per i volontari che hanno bisogno di un supporto supplementare o per quelli di loro che sono esposti a eventi particolarmente critici?

## Scheda 3: azioni di base e supplementari

5

**DOPO****Riflessioni individuali e di gruppo****Azioni di base**

Quando aiuti i volontari a riflettere sulle esperienze vissute nelle emergenze, ad oggi cosa fai?

- Riunisci i membri del team dopo la crisi per riflettere e per esprimere loro il tuo apprezzamento per il lavoro svolto?
- Organizzi incontri con i singoli volontari dopo la crisi per riflettere e valutare un eventuale bisogno di supporto supplementare?
- Cogli l'occasione degli incontri individuali e di gruppo per dare informazioni sui sentimenti che tutti provano dopo una crisi e su come gestire le emozioni più difficili?

**Azioni supplementari**

Ad oggi:

- Organizzi incontri individuali o di gruppo con esperti del supporto psicosociale (interni all'organizzazione o utilizzando risorse esterne) per fornire informazioni su stress e strategie di gestione?
- Ad un mese dalla risposta alla crisi, favorisci il contatto tra i manager o il personale e i volontari, sia telefonicamente sia di persona, per verificare il loro benessere e se hanno bisogno di un ulteriore supporto?
- Chiedi ai volontari un feedback sul supporto psicosociale offerto loro prima, durante e dopo la risposta alla crisi per poterlo migliorare in futuro?

**Apprezzare i volontari****Azioni di base**

Per dare un riconoscimento al lavoro dei volontari in un'emergenza, ad oggi cosa fai?

- Ringrazi i volontari e riconosci il loro lavoro sia singolarmente sia negli incontri con il team?
- Offri ai volontari un oggetto simbolico o una lettera di apprezzamento?

**Azioni supplementari**

Ad oggi:

- Organizzi eventi o cerimonie, formali o informali, per riconoscere e apprezzare il lavoro dei volontari una volta terminata la crisi?
- Promuovi il loro lavoro di volontari, per esempio attraverso notiziari, riviste e i social media?

## Scheda 4: sviluppare strategie di supporto psicosociale

1

Nello sviluppare le strategie di supporto psicosociale per i volontari prendi in considerazione le seguenti domande:

### 1. Che tipo di supporto può fornire la tua Società Nazionale?

a) E' probabile che tu stia già facendo molte cose come Società Nazionale nel campo della formazione e dell'assistenza generale per i volontari e queste azioni contribuiscono al loro supporto psicosociale.

Elenca alcune attività che stai già facendo nella tua Società Nazionale e che contribuiscono a migliorare il benessere psicologico del personale e dei volontari:

---



---



---



---



---

b) Molte azioni hanno un costo assai contenuto e possono essere facilmente integrate nei metodi con cui prepari e gestisci i volontari durante le risposte alle emergenze.

Elenca una o due attività che vorresti inserire nella tua strategia di supporto:

---



---



---



---



---

### 2. Chi fornirà il supporto?

Cerca di capire chi, all'interno della tua Società Nazionale, potrebbe essere l'elemento più adatto a fornire il supporto nel ruolo che attualmente ricopre, per esempio supervisori e team leader, senior manager e volontari.

---



---



---



---



---

**Scheda 4: sviluppare strategie di supporto psicosociale** **2**

**3. Chi riceverà il supporto?**

Fai in modo che le tue strategie di supporto psicosociale corrispondano ai bisogni dei volontari e al contesto in cui lavorano.

---

---

---

---

---

**4. Quando sarà fornito il supporto?**

Prendi in considerazione quando e quanto spesso saranno effettuate le attività di supporto psicosociale. Hai già elaborato un piano delle attività di supporto in caso di conflitto o di crisi? Chi è il responsabile del supporto e di quali aspetti in particolare?

---

---

---

---

---

## Scheda 5: piano d'azione

Piano d'azione			
Azione	Costi e risorse	Persona/e responsabile/i	Data entro la quale completare l'azione
Obiettivo #1:			
Obiettivo #2:			
Obiettivo #3:			
Obiettivo #4:			

## Allegato 4: scenari di self-care

### Scenario 1: affrontare la sensazione di sfinimento emotivo e i limiti fisici

Sei un volontario in un campo profughi dove ogni giorno arrivano fino a 3.000 rifugiati. Nell'ultima settimana hai registrato tanti nuovi arrivi; fa molto caldo, i rifugiati sono esausti e hanno bisogno di cibo, acqua e un posto per riposare. La barriera linguistica rende difficile espletare velocemente le procedure burocratiche. Alcuni rifugiati sono insofferenti e gridano rivolgendosi a te e ai tuoi colleghi. Oggi non sei riuscito a fare una pausa, sei stanco, accaldato e hai un calo di zuccheri. Cominci a sentirti debole, temi di perdere la pazienza e di rispondere in maniera scortese ai rifugiati.

*Cosa fai?*

*Alcune opzioni:*

- *Comunichi ai tuoi colleghi che hai bisogno di fare una breve pausa.*
- *Chiedi al tuo dirigente di aiutarti a organizzare le tue pause.*
- *Rimani, ma programmi di andare a dormire presto stasera.*
- *Altri modi di gestire la situazione in maniera costruttiva?*

### Scenario 2: affrontare eventi ad alta criticità emotiva

Stai lavorando come volontario dopo un grave attentato in un luogo pubblico; sei circondato da un grande frastuono e dal caos; le persone sono spaventate e in preda al panico. Quello che vedi attorno a te, corpi senza vita e bambini tra le vittime, ti lascia scioccato. Ci sono feriti e tanto sangue. In quanto volontario della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa molte persone si avvicinano a te chiedendo aiuto. Senti profondamente il dolore e la tragedia di questo evento e provi un senso di ingiustizia. Sei emotivamente coinvolto e non ti senti in grado di affrontare i bisogni delle persone.

*Cosa fai?*

*Alcune opzioni:*

- *Comunichi al tuo supervisore e ai tuoi colleghi come ti senti.*
- *Trovi un luogo tranquillo dove riposare qualche minuto.*
- *Comunichi al tuo supervisore che oggi non sei in grado di lavorare.*
- *Altri modi di gestire la situazione in maniera costruttiva?*

### Scenario 3: affrontare i problemi personali

Sei un volontario che assiste coloro che sono rimasti coinvolti in un violento conflitto. Vieni a sapere che tuo fratello è tra le vittime, OPPURE che tua madre si è ammalata e la tua famiglia ha bisogno di te. Vorresti tornare a casa per stare con i tuoi cari, ma esiti a farlo perché attorno a te ci sono tantissime persone che hanno bisogno di aiuto.

*Cosa fai?*

*Alcune opzioni:*

- *Torni a casa dalla tua famiglia.*
- *Rimani.*
- *Esponi il tuo dilemma al tuo supervisore o ai tuoi colleghi.*
- *Altro?*

### Scenario 4: affrontare le aspettative irrealistiche per il tuo ruolo di soccorritore

Sei un volontario che soccorre le persone dopo un disastro naturale. Hai assistito per molte ore una coppia in uno stato di grave distress perché il loro figlio è disperso; la madre non ha mai smesso di piangere mostrandoti le foto del figlio e supplicandoti di ritrovarlo. Hai seguito tutte le giuste procedure e hai segnalato anche il caso, ma cominci a sentire tua la responsabilità di ritrovare il bambino disperso. Ti senti emotivamente coinvolto, sei sicuro che potresti fare di più e cominci ad avvertire sensi di colpa e ansia.

*Cosa fai?*

*Alcune opzioni:*

- *Rimani con la famiglia per un certo lasso di tempo facendo loro presente che hai fatto tutto il possibile per il momento.*
- *Ricordi a te stesso che non puoi fare i miracoli neanche se lo volessi.*
- *Parli con qualcuno dei tuoi pensieri e dei tuoi sentimenti (supervisore/collega/amico o familiare).*
- *Altro?*

### Scenario 5: affrontare la paura e lo stigma

Sei un volontario che aiuta le persone sieropositive; prendi tutte le precauzioni necessarie, ma ogni tanto ti senti ancora nervoso per paura di contrarre la malattia. Alcuni amici e altri della tua comunità ti hanno fatto domande sul fatto che stai a contatto con persone sieropositive; si chiedono se sia sicuro fare il volontario in questa situazione e hanno paura che tu contragga l'HIV/AIDS. Senti che alcuni dei tuoi amici si sono allontanati da te a causa del tuo lavoro come volontario e che questo sta cominciando ad avere un effetto negativo sulla tua vita sociale.

*Cosa fai?*

*Alcune opzioni:*

- *Rassicuri chi ti sta intorno che non corri alcun rischio spiegando in che modo si trasmette la malattia e quali precauzioni vengono prese.*
- *Parli con gli altri volontari per sentire se hanno avuto la stessa esperienza.*
- *Esprimi le tue preoccupazioni al tuo supervisore per vedere cosa può consigliarti di fare.*
- *Altro?*

## Allegato 5: agenda del corso

Prendersi cura dei volontari – Agenda del corso		
GIORNO 1		
Ora	Sezione	Attività
09:00-10:00	Saluto di benvenuto introduzione al programma formativo e regole di base	Rompighiaccio (25-30 minuti) 1. Regole di base (15 minuti)
10:00-10:30	1. Comprendere il supporto psicosociale	2. Cos'è il supporto psicosociale? (15 minuti)
10:30-10:45	COFFEE BREAK	
10:45-12:00	2. Rischi, resilienza e fattori protettivi	3. Rischi per il benessere dei volontari (20 minuti) 4. Sintomi di stress (10 minuti) 5. Fattori protettivi (30 minuti)
12:00-13:00	3. Self-care	6. Risorse per gestire lo stress (20 minuti) 7. Prepararsi mentalmente alla pratica del self-care (25 minuti)
13:00-14:00	LUNCH BREAK	
14:00-15:00	4. Peer support	8. Creare un sistema di peer support (30 minuti) 9. Conversazione con il compagno (10 minuti)
15:00-15:15	COFFEE BREAK	
15:15-16:45	5. Pronto soccorso psicologico	10. Comunicazione supportiva (20 minuti) 11. Gioco di ruolo di PFA (30 minuti) 12. Trova il tuo buddy (10 minuti)
16:45-17:00	Conclusioni	
GIORNO 2		
09:00-09:15	Check-in	Check-in (15 minuti)
09:15-10:00	6. Creare sistemi di supporto psicosociale per i volontari 6.1 Strategie di supporto	13. Attività di supporto in ogni fase della risposta (prima, durante e dopo) (40 minuti)
10:00-10:15	COFFEE BREAK	
10:15-11:00	6.2 Analizzare e capire le strategie di supporto disponibili	14. Analizzare e capire i sistemi di supporto ad oggi disponibili (40 minuti)
11:00-12:00	6.3 Sviluppare strategie di supporto	15. Sviluppare sistemi di supporto (55 minuti)
12:00-13:00	7. Monitorare e valutare	16. Monitoraggio e valutazione (40 minuti)
13:00-14:00	LUNCH BREAK	
14:00-15:15	8. Comunicare il messaggio	17. Informare i volontari (50 minuti)
15:15-15:30	COFFEE BREAK	
15:30-16:15	9. Sviluppare un piano di azione	18. Sviluppare un piano d'azione (40 minuti)
16:15-16:45	10. Valutazione	19. Trova il tuo compagno (10 minuti) 20. Questionario di valutazione (15 minuti)
16:45-17:00	Conclusione e saluti	Arrivederci (15 minuti)



# Prendersi cura dei volontari

## Manuale per la formazione

### **Prendersi cura dei volontari. Manuale per la formazione**

Il manuale definisce il contesto nel quale si sviluppa il supporto psicosociale per i volontari, ne illustra i concetti chiave e le definizioni necessarie per i formatori sul campo, oltre a descrivere i possibili rischi per il benessere dei volontari quando sono impegnati nello svolgimento delle loro mansioni e ad illustrare le strategie per ridurli. Il manuale comprende sessioni dedicate ad attività di self-care, peer support e pronto soccorso psicologico (PFA); fornisce indicazioni su come creare un sistema di supporto per i volontari e un meccanismo di monitoraggio e valutazione (M&E). Tra le attività di formazione è inclusa anche una sessione molto importante dedicata allo sviluppo di un piano d'azione per consentire di fare il follow up del lavoro svolto durante il workshop. Il Training of Trainers (ToT) è l'argomento di uno degli Allegati del manuale.

Tutte le risorse utilizzate per la formazione, tra cui il manuale, le slide in PowerPoint, le dispense e l'Allegato per il ToT, sono disponibili anche online all'indirizzo [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org).

### **Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies