



# Prendersi cura dei Volontari

Kit per il supporto  
psicosociale

IFRC Reference Centre for Psychosocial Support  
c/o Croce Rossa Danese

Blegdamsvej 27  
2100 Copenhagen Ø  
Danimarca  
Tel: +45 35 25 92 00  
Mail: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
Web: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)



In copertina Desulme Laforet  
volontario del servizio psicosociale  
della Croce Rossa Haitiana, ucciso con un  
colpo di arma da fuoco da una banda di malviventi  
nell'ottobre del 2011. Questo manuale è  
dedicato a lui e a tutti coloro che fanno  
volontariato con il cuore e con la mente.

Foto: Jerome Grimaud/IFRC

Grafica e produzione: KLS Grafisk Hus A/S

“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.”

Capo redattore: Nana Wiedemann  
Autore: Leslie Snider  
Direttore: Lasse Norgaard  
Revisione e correzione bozze: Wendy Ager  
Peer-review: Bonnie So, Croce Rossa di Hong Kong e  
Christina Rasmussen, Croce Rosa Danese.

Si ringraziano sentitamente i volontari e il personale delle Società Nazionali e i delegati della FICR per avere fornito contributi, testimonianze e immagini.

Il rapporto del 2009 sul supporto psicosociale in 19 Società Nazionali e citato nel presente manuale, è stato redatto da Åsta Ytre ed è disponibile online.

Un particolare ringraziamento alla Croce Rossa Norvegese e alla Croce Rossa Finlandese per il contributo economico



Il Psychosocial Support Centre si trova presso  
la Croce Rossa Danese 

Per commenti e feedback si prega di scrivere a: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
Un elenco completo del materiale messo a disposizione dal  
Psychosocial Support Centre è disponibile all'indirizzo [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

# Prendersi cura dei volontari

## Kit per il supporto psicosociale



Mongolia. Photo: Rob Few/IFRC-Freelance



Kenya. Photo: IFRC



Tunisia. Photo: Tunisian Red Crescent



Afghanistan. Photo: Ali Hakimi/IFRC



Norway. Photo: Ståle Wig

# “Indossare sempre la maschera dell’ossigeno prima di ...”

**2011:** Sparatorie di massa in Norvegia, terremoti in Nuova Zelanda, disordini civili in Medio Oriente, un sisma di grande intensità, uno tsunami e il terrore nucleare in Giappone. Questi sono gli eventi drammatici e le gravi calamità per i quali il personale e i volontari della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa hanno fornito un supporto psicosociale ai sopravvissuti e ai loro familiari. Alcune Società Nazionali hanno dimostrato di essere pronte ad affrontare tali eventi, altre invece si sono rese conto di non esserlo affatto. Circostanze queste che hanno indotto tutte le Società a fare una riflessione su come potenziare la propria preparazione.

Ogni giorno, e in tutto il mondo, il personale e i volontari assicurano un importante supporto psicosociale non solo in caso di disastri, conflitti armati e sparatorie di massa, ma anche per le attività connesse a 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.

## Un messaggio chiaro

In occasione dell'Assemblea Generale della FICR, 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 e i risultati conseguiti. Il workshop è stato un'occasione per le Società Nazionali per lanciare un messaggio molto chiaro: bisogna essere più efficienti nel formare e preparare il personale e i volontari a svolgere il loro prezioso lavoro di assistenza ai beneficiari, ma è anche necessario metterli in grado di aiutare sé stessi e i propri compagni.

Il ruolo dei volontari nelle emergenze sta

diventando sempre più complesso; nel contesto di una emergenza volontari e personale sono esposti a traumi, lutti, sofferenza, ferite e persino alla morte. Si possono trovare a dare conforto ai sopravvissuti nella fase iniziale di shock e di dolore, oppure essere le prime persone ad incontrare le vittime di violenza e dare loro comprensione e una prospettiva umana ad azioni disumane.

## Il pronto soccorso non è sufficiente

I volontari sono messi a dura prova da contesti emergenziali in cui lavorano per lunghe ore mettendo spesso da parte i propri bisogni personali. Non accade raramente che alla fine della giornata si sentano inadeguati ad aiutare chi è rimasto coinvolto in una tragedia.

Inoltre i volontari possono essere anche membri della comunità colpita da un disastro e quindi spesso trovarsi a lavorare vicino a casa e a vivere nella propria famiglia e nelle proprie comunità le stesse perdite e sofferenze che hanno subito i beneficiari del soccorso. Queste sono esperienze emotive che fanno sì che per essere preparati ad affrontarle non sia più sufficiente avere avuto una formazione di base nelle attività di pronto soccorso o essere tra i componenti del Disaster Response Team.

È indubbio che sia difficile fornire una preparazione che comprenda ogni tipo di evenienza e includa ogni singolo volontario, ma è comunque possibile essere preparati sia a supportare il benessere del personale e dei volontari, sia a gestire i molti aspetti connessi alla risposta ad una calamità. Uno studio del 2009 svolto su 19 Società Nazionali ha dimostrato che nella stragrande maggioranza dei casi la preparazione a fornire un supporto psicosociale ai volontari è stata perfezionata DOPO il verificarsi di una grande sciagura, ma che quasi tutti avrebbero preferito fosse stata pianificata PRIMA. In altre parole - come viene sempre raccomandato prima del decollo di un aereo - si deve “indossare sempre la maschera dell’ossigeno prima di aiutare gli altri”.



“Solo quando hai vissuto una tragedia capisci veramente quanto sia necessario il supporto psicosociale sia per le vittime sia per coloro che prestano loro aiuto.”

Frehiwot Worku, Segretario Generale della Croce Rossa Etiope che, durante il precedente incarico di teamleader dell'Ethiopian Airlines, ha vissuto il trauma dei soccorsi alle famiglie delle vittime di un incidente aereo.



Photo: Lasse Nørgaard

### Piccoli interventi, grande impatto

Questo kit è stato ideato proprio per aiutarti ad ottenere grandi risultati con piccoli interventi. Diversamente dal materiale messo a disposizione dal Reference Centre on Psychosocial Support della FICR (il PS Centre), che riguarda principalmente l'assistenza ai beneficiari, questo kit è stato progettato appositamente per aiutarti ad assistere i volontari prima, durante e dopo una crisi.

Sebbene l'accento sia posto sui volontari, **Prendersi cura dei volontari** fornisce anche strumenti utili che possono essere usati dal personale. Sia che tu appartenga ad una Società Nazionale grande o piccola, sia che tu sia spesso coinvolto in eventi emergenziali o che ti occupi principalmente di programmi sociali, nel kit troverai le informazioni che potrai adattare alle tue specifiche esigenze.

Questo kit integra il manuale di riferimento **Volunteers in Emergencies** che la FICR ha pubblicato alla fine del 2012 e ti aiuta a personalizzare le linee guida per il supporto psicosociale al fine di:

- renderle praticabili per la tua Società Nazionale;
- renderle adeguate alle responsabilità e ai rischi a cui i tuoi volontari possono essere esposti;
- razionalizzare e ottimizzare le capacità e le risorse della tua Società Nazionale.

Le Società Nazionali hanno a disposizione anche la brochure **Volunteers, Stay Safe** pubblicata all'inizio del 2012 dal Segretariato della FICR.

Ricorda sempre che anche i piccoli interventi possono avere un grande impatto! Ci auguriamo che questo kit ti sia utile per sviluppare tecniche di supporto psicosociale efficaci per i tuoi volontari e per sostenere il loro benessere e il loro impegno nello svolgimento del lavoro loro affidato.

Matthias Schmale

Sottosegretario Generale  
Federazione Internazionale  
delle Società della Croce Rossa  
e della Mezzaluna Rossa (FICR)

Stefan Seebacher

Capo del Dipartimento di Salute  
della Federazione Internazionale  
delle Società della Croce Rossa e  
della Mezzaluna Rossa (FICR)

# Indice

## 1. Resilienza, rischi e responsabilità . . . . . 9

- 1.1. Capire la resilienza . . . . . 10
- 1.2. I rischi per il benessere dei volontari . . . . . 11
- 1.3. Essere responsabili del benessere dei volontari . . . . . 14



## 2. Comunicare il messaggio . . . . . 21

- 2.1. Comprendere il supporto psicosociale . . . . . 22
- 2.2. Dalle parole ai fatti: individuare le strategie di supporto . 24
- 2.3. Informare i volontari . . . . . 29



## 3. Le fasi della risposta all'emergenza e il supporto psicosociale dei volontari: Prima, Durante e Dopo . . . . . 31

- 3.1. Strategie di supporto per ogni fase . . . . . 32
- 3.2. Adeguare le risorse ai bisogni . . . . . 32
- 3.3. Strategie di base e strategie supplementari . . . . . 33
- 3.4. Il peer support . . . . . 45



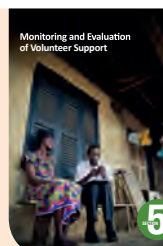
## 4. Il pronto soccorso psicologico per i volontari (PFA) . . . . . 49

- 4.1. Cos'è il PFA? . . . . . 50
- 4.2. Comunicazione supportiva e aiuto concreto . . . . . 52
- 4.3. Comportamento etico. . . . . 54
- 4.4. Quando e come attivare l'invio a consulto professionale di un volontario . . . . . 55




## 5. Monitorare e valutare il supporto per i volontari . . . . . 59

- 5.1. Creare un sistema . . . . . 60
- 5.2. Individuare gli indicatori . . . . . 66
- 5.3. Quando monitorare . . . . . 68
- 5.4. Valutare e apprendere . . . . . 71





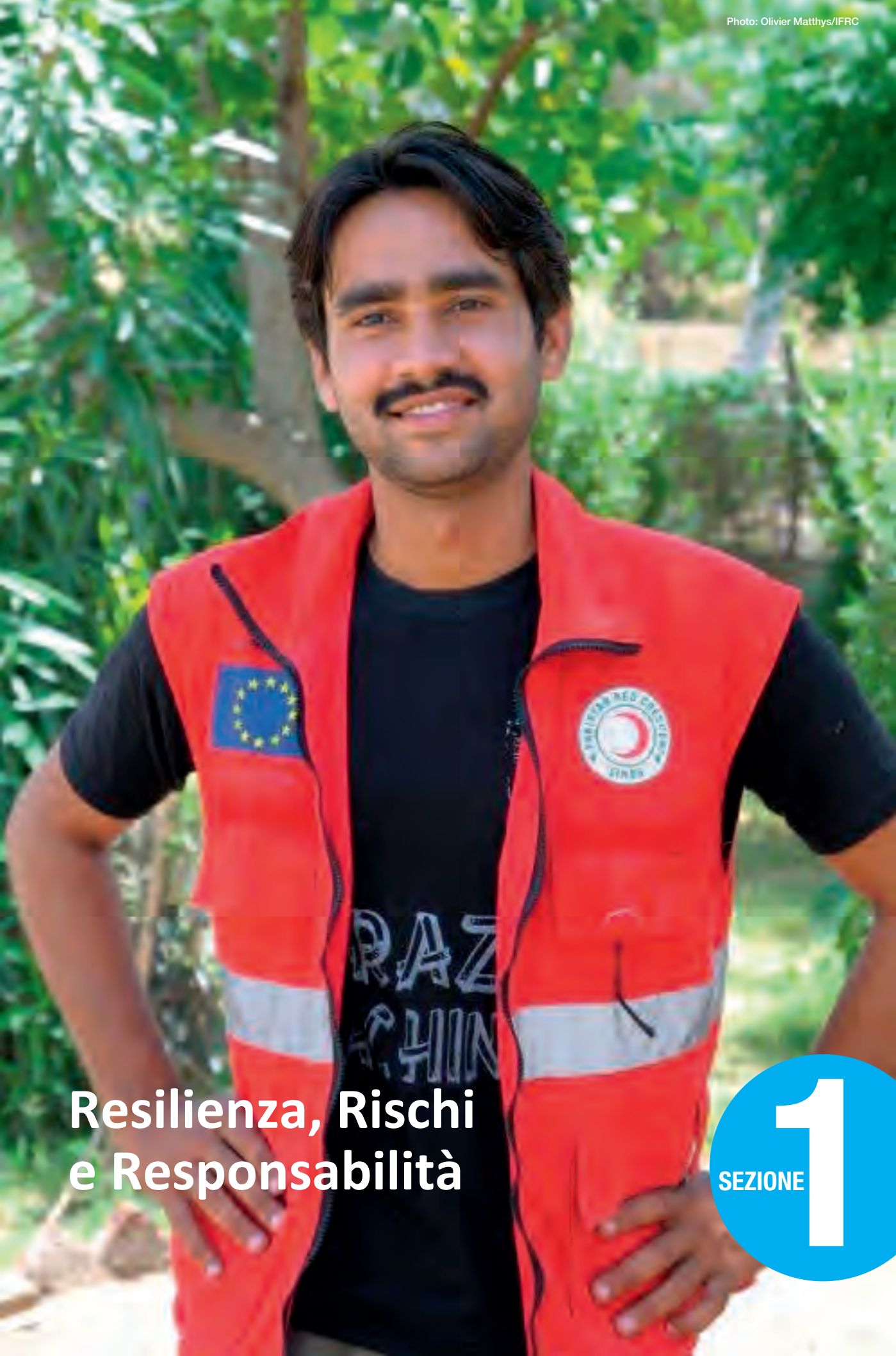
I seguenti strumenti contrassegnati dal simbolo  sono disponibili all'indirizzo [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) per essere stampati e distribuiti.



1. FAVORIRE LA RESILIENZA . . . . .	10
2. SINTOMI CHE RIVELANO L'INSORGERE DEL BURNOUT . . . . .	14
3. I MANAGER E LA RESILIENZA DEI VOLONTARI . . . . .	19
4. MESSAGGI AI VOLONTARI . . . . .	28
5. ATTIVITÀ DI SUPPORTO PRIMA, DURANTE E DOPO L'EMERGENZA . . . . .	34
6. MODULO A: RECLUTAMENTO E SELEZIONE . . . . .	35
7. MODULO B: ORIENTAMENTO . . . . .	36
8. MODULO C: ATTIVITÀ DI BRIEFING E FORMAZIONE . . . . .	36
9. MODULO D: PIANIFICARE L'EMERGENZA . . . . .	37
10. DOMANDE FACILI SULLO STATO EMOTIVO DEL VOLONTARIO . . . . .	37
11. PROMEMORIA DI ATTIVITÀ DEL SELF-CARE PER I VOLONTARI . . . . .	40
12. MODULO E: RIUNIONI DEL TEAM . . . . .	41
13. MODULO F: MONITORARE LO STRESS DEI SINGOLI E DEL TEAM . . . . .	41
14. MODULO G: SUPERVISIONE E FORMAZIONE SUPPLEMENTARE . . . . .	42
15. MODULO H: PEER SUPPORT E INVIO A UN CONSULTO PROFESSIONALE . . . . .	42
16. MODULO I: RIFLESSIONI INDIVIDUALI E CON IL TEAM . . . . .	44
17. MODULO J: MOSTRARE APPREZZAMENTO PER IL LAVORO DEI VOLONTARI . . . . .	44
18. MODULO K: PEER SUPPORT E INVIO A UN CONSULTO PROFESSIONALE IN SEGUITO AD UN EVENTO CRITICO . . . . .	46
19. STRATEGIE PER FORMALIZZARE IL PEER SUPPORT . . . . .	47
20. CONSIGLI PER IL PEER SUPPORTER . . . . .	48
21. IL PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO (PFA): UNA GUIDA DETTAGLIATA . . . . .	51
22. QUATTRO ELEMENTI CHIAVE DEL PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO (PFA) . . . . .	52
23. I "SI" E I "NO" NELLA COMUNICAZIONE SUPPORTIVA . . . . .	58
24. STRATEGIE PER RACCOLGERE LE INFORMAZIONI PER IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE (M&E) . . . . .	61
25. DOMANDE PER CREARE UN SISTEMA DI M&E . . . . .	62
26. QUESTIONARIO SUL SUPPORTO PSICOSOCIALE PER I VOLONTARI . . . . .	64
27. SVILUPPARE GLI INDICATORI . . . . .	66
28. SUGGERIMENTI PER IL MONITORAGGIO DURANTE LE EMERGENZE COMPLESSE O SU LARGA SCALA . . . . .	69
29. SUGGERIMENTI PER IL MONITORAGGIO DURANTE LE EMERGENZE SU PICCOLA SCALA . . . . .	70







# Resilienza, Rischi e Responsabilità

SEZIONE **1**

“Non saprei quali parole usare per descrivere esattamente la situazione di queste persone. Niente di quanto è stato detto in occasioni di precedenti calamità potrebbe descrivere la tragedia che stiamo vivendo... ho solo fatto del mio meglio ed è tutto ciò che posso dire. Dimostravo la mia vicinanza alle famiglie, provavo molto affetto per loro e piangevo. Il nostro manuale psicosociale stabilisce che colui che presta soccorso, il caregiver, non possa scoppiare in lacrime, ma gli è concesso piangere.”

Akemi Nitta, infermiera del servizio psicosociale della Croce Rossa Giapponese dopo il triplo disastro del marzo 2011



Questa sezione affronta tre concetti chiave per il benessere psicologico dei volontari che operano nelle emergenze:

1. **resilienza – la capacità di far fronte alle avversità;**
2. **rischi – i rischi che i volontari affrontano nello svolgimento del proprio lavoro;**
3. **responsabilità – le responsabilità a diversi livelli nei confronti del benessere dei volontari.**

## 1.1 Capire la resilienza

*La resilienza è la capacità che una persona ha di affrontare le sfide e le difficoltà, di riorganizzare la propria vita e di adottare un nuovo equilibrio quando quello precedente viene meno. Spesso la si definisce come la capacità di “assorbire uno shock e di rialzarsi”.*

Il modo in cui le persone reagiscono allo stress, sia che sviluppino problemi psicologici sia che dimostrino resilienza, è determinato da numerosi fattori tra cui la natura e la gravità della crisi, il carattere e la storia personale e i sistemi di supporto disponibili. I volontari che risentono dell’impatto dell’evento critico in cui stanno prestando soccorso possono essere più vulnerabili allo stress, ma nel contempo, e come tutti gli altri volontari, possono trarre beneficio dai percorsi formativi, dal supporto tra pari (peer support) e dal sostegno dell’organizzazione.

I fattori sociali, psicologici e biologici che interagendo rendono resilienti sono detti fattori protettivi. Essi riducono la probabilità di gravi ripercussioni psicologiche in presenza di difficoltà o sofferenza. Esempi di fattori protettivi sono l’appartenenza ad una famiglia o



### FAVORIRE LA RESILIENZA

Le Società Nazionali possono creare le condizioni che favoriscono la resilienza sia tra i singoli volontari sia nei team di risposta. Ad esempio risulta utile:

- favorire condizioni di lavoro adeguate mediante politiche e strategie specifiche;
- mettere i volontari nelle condizioni di accedere facilmente al supporto e all’assistenza dei manager e dei pari;
- creare una cultura dell’organizzazione grazie alla quale le persone possono parlare apertamente, condividendo i propri problemi nel rispetto del principio della riservatezza;
- organizzare incontri periodici a cui partecipano il personale e/o i volontari e promuovere un forte sentimento di appartenenza al team;
- creare una cultura del lavoro in cui è norma incontrarsi tutti insieme in seguito ad un evento critico, ovvero un sistema di supporto tra pari;
- mostrare apprezzamento per il lavoro dei volontari.



ad una comunità solidale, il mantenimento delle proprie tradizioni e della propria cultura, avere una profonda fede religiosa o una forte ideologia politica.

Per i volontari che lavorano in situazioni di emergenza entrano in gioco altri fattori protettivi come, per esempio, essere fortemente motivati ad aiutare il prossimo, avere un buon sistema di supporto sociale, riuscire a staccare dal lavoro e rilassarsi e contare su un team supportivo.

Per esempio, dopo gli attentati terroristici che hanno colpito la Norvegia nel luglio del 2011, la Croce Rossa ha incoraggiato i volontari a parlare apertamente delle loro reazioni a quegli eventi ed ha organizzato incontri di debriefing a cadenza regolare. Un programma speciale per formare ed assistere il personale e i volontari, che avrebbero dovuto dare supporto ai giovani colpiti dalla tragedia e ai loro familiari una volta tornati a casa, è stato realizzato nei comitati locali.

È essenziale fornire informazioni chiare sul supporto messo a disposizione e renderlo facilmente accessibile, perché sapere che esiste costituisce un'importante rete di sicurezza per i volontari e i team di risposta all'emergenza nel

momento in cui si fanno carico del difficile compito di aiutare le persone colpite da una crisi.

## 1.2 I rischi per il benessere dei volontari

La decisione di prestare assistenza in situazioni difficili può esporre i volontari a scenari di distruzione e morte, a storie di dolore e di sofferenze e, talvolta, all'insicurezza che si percepisce sui luoghi dove si è verificato l'evento critico. Inoltre l'eroismo che tradizionalmente si riconosce al personale e ai volontari della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa fa sì che da loro ci si aspetti un comportamento tipico di persone altruiste, infaticabili, provviste di doti quasi sovrumane anche quando devono fronteggiare tragedie tremende. Le situazioni possono richiedere uno sforzo che va ben al di là delle loro capacità di prestare aiuto, facendole spesso sentire inadeguate e incapaci di fare abbastanza.

È bene tenere presente che la causa più frequente di stress nei volontari però non è dovuta all'esposizione a traumi o a situazioni estreme. Chi aiuta il prossimo spesso trova un profondo significato nel lavoro che svolge ed è grazie a ciò che può gestire le situazioni che affronta.

Una cosa semplice da fare per “vedere” e “riconoscere” l'altro è salutarlo con una stretta di mano guardandolo negli occhi. Se il team leader, o il manager del programma o il delegato, compiono questo gesto ogni giorno quando interagiscono con i volontari e il personale, possono rendersi subito conto se le cose procedono bene. In questo modo i volontari e il personale sentono che ci si prende cura di loro e non a fare quel piccolo sforzo in più. A Dadu arrivavo sempre presto la mattina per salutare tutti per nome e con una stretta di mano: li mandavo fuori a svolgere un lavoro impegnativo, mentre io sarei rimasta in ufficio a lavorare tutto il giorno e per tale ragione volevo che sapessero che sarei stata con la mente accanto a loro.”

Ea Suzanna Akasha, team leader dei volontari del servizio psicosociale a SWAT, Pakistan





I volontari (e il personale) subiscono un tipo di stress che è molto frequente e che piuttosto è causato sia dalle condizioni di lavoro, sia dagli aspetti organizzativi.

Esaminano più attentamente quali sono alcuni dei principali pericoli per il benessere psicologico dei volontari:

- esposizione ad eventi e a storie traumatiche;
- aspettative irrealistiche;
- aspirazioni eroiche;
- condizioni di lavoro;
- questioni organizzative.

## Esposizione ad eventi e storie traumatiche

Essere esposti a fatti terribili, quali scene di distruzione totale o il ferimento o la morte di bambini, è molto traumatico per qualsiasi soccorritore. Il volontario può sentirsi in colpa per la morte della persona che assiste e incontrare difficoltà e dovere gestire la propria paura della morte e della sofferenza mentre si prende cura del prossimo. Alcuni volontari possono trovarsi a operare molto vicino ai luoghi dell'evento critico e per questa ragione essere in "prima linea" nel prestare aiuto alle persone che sono state appena colpite o che hanno subito gravi danni.

Assistere ad eventi traumatici o sentire le storie di sofferenza e dolore dei sopravvissuti di una tragedia può causare distress psicologico nei volontari. Inoltre bisogna tenere presente che essi spesso appartengono alla comunità che è stata vittima di un disastro e che loro stessi, i loro familiari e amici possono avere subito le conseguenze del disastro ed aver perso parenti o i loro beni. I volontari pertanto possono avere gli stessi bisogni di cure delle persone a cui prestano aiuto.

## Aspettative irrealistiche

I volontari spesso non sono adeguatamente preparati a gestire le proprie risposte emotive

alle esperienze che vivono quando assistono e soccorrono gli altri. La compassione che provano per chi soffre può indurli a pensare di poter negare i bisogni personali e lavorare instancabilmente, dimenticandosi di ciò che li riguarda. Possono pensare, ad esempio, di non avere diritto di tornare a casa a riposare quando c'è chi ha perso la propria abitazione o di godersi l'affetto dei propri cari, quando i sopravvissuti hanno perso i loro. E' inutile dire che queste aspettative sono irrealistiche e che facilmente generano alti livelli di stress. Prima o poi arriva il momento in cui i volontari sono costretti a gestire anche le loro reazioni e i loro bisogni.

## Aspirazioni eroiche

Alcuni volontari sono motivati dall'idea di poter "salvare il mondo" e quando in una crisi non riescono a soddisfare le enormi necessità dei beneficiari, corrono il rischio di sentirsi inadeguati. Anche i beneficiari talvolta possono avere aspettative irrealistiche in merito a quanto i volontari sono in grado di fare per loro.

Il volontario può non essere preparato a gestire la frustrazione e la rabbia che i beneficiari manifestano quando ritengono che i propri bisogni non siano stati soddisfatti.

## Condizioni di lavoro

Le condizioni di lavoro particolarmente dure tipiche di un'emergenza possono provocare uno stress cronico nei volontari ai quali talvolta è chiesto di svolgere compiti fisicamente faticosi, estenuanti e anche pericolosi. A volte ci si aspetta (o loro stessi pensano di poterlo fare) che possano lavorare senza mai fermarsi in circostanze difficili. Ci sono poi le crisi prolungate in cui i volontari che vi operano sono sempre più portati a trascurare i propri cari e la vita familiare.

Se poi sono parte di una crisi collettiva, quale ad esempio un disastro naturale di grande portata, oppure se devono affrontare dilemmi morali ed etici, allora il loro stress aumenta.

"Erano le sei e mezzo o le sette di sera quando cominciammo a cercare per le strade, dentro ai palazzi e a chiamare ad alta voce per capire se qualcuno avesse bisogno di aiuto. Era tutto molto calmo e strano, c'era un buio pesto. Ci sembrava di essere in un film e che quella non fosse più la nostra città. Quando il giorno dopo siamo ritornati, abbiamo visto con i nostri occhi l'entità del disastro."

Paul Davenport, volontario a Christchurch, Nuova Zelanda, dopo il terremoto del febbraio 2011



In questi casi possono pensare di non essere in grado di continuare a lavorare o sentirsi sopraffatti dai bisogni delle persone che aiutano.

## Aspetti organizzativi

Gli aspetti organizzativi hanno un forte impatto sullo stress e sul benessere dei volontari e del personale. Lo stress può essere causato da:

- una descrizione poco chiara o inesistente del tipo di lavoro da svolgere o del ruolo che si ha all'interno del team;
- assenza di informazioni sulla crisi. Una preparazione e un briefing scarsi per affrontare il compito affidato;
- assenza di una linea di confine tra lavoro e riposo;
- una supervisione contraddittoria o inadeguata;
- un'atmosfera sul luogo di lavoro che non riconosce l'importanza del benessere dei volontari e che non dimostra alcun apprezzamento per il lavoro svolto.

*Se non si affronta e si gestisce lo stress dovuto alle condizioni di lavoro e ai problemi organizza-*

*tivi, il benessere dei volontari e la qualità del loro lavoro ne possono risentire.*

## Burnout

Lo stress cronico da lavoro causato da tutti questi fattori espone i volontari al particolare rischio di *burnout*. Il burnout è uno stato emotivo dovuto ad uno stress prolungato caratterizzato da sfinitimento emotivo cronico, mancanza di energia, calo di entusiasmo e indifferenza nei confronti del lavoro, perdita di significato del proprio operato, pessimismo e cinismo.

Un studio realizzato in collaborazione con l'Università Yangon sul benessere dei volontari che hanno prestato soccorso alle vittime del Ciclone Nargis in Myanmar nel 2008, ha dimostrato che quasi un volontario su dieci si sentiva fortemente depresso o in stato di burnout. Una delle cause di tale condizione era la mancanza di apprezzamento. La Croce Rossa di Myanmar ha preso allora seri provvedimenti e ha cominciato ad organizzare cerimonie volte a manifestare apprezzamento nei confronti dei

“All’inizio mi sentivo molto solidale con i bambini che avevano subito un trauma; col passare del tempo la situazione aveva cominciato a pesarmi, mi sentivo esausto e tutte le volte che ci pensavo piangevo. E questo sfinimento emotivo cominciava a ripercuotersi sui miei studi e sulle amicizie ed è stato allora che i miei colleghi mi hanno suggerito di richiedere un supporto psicologico. Grazie ad esso, ho potuto comprendere la situazione in cui mi trovavo e gestirla in modo che non condizionasse la mia vita.”

Ahmad, 24 anni, volontario della Mezzaluna Rossa Araba Siriana

volontari per il lavoro svolto, incoraggiando i centri e i comitati ad essere più consapevoli dell'importanza del benessere dei volontari e dare supporto a chi ne aveva bisogno. Tra le varie iniziative che la Croce Rossa di Myanmar intraprese all'epoca, è opportuno ricordare una mostra internazionale di fotografia che illustrava il lavoro e le storie di 25 volontari.

Se una persona è affetta da burnout significa che i fattori di stress hanno preso il sopravvento provocando un esaurimento tale che la persona non riesce più a prendere le distanze dalla situazione in cui si trova. Ne consegue che si dimentica di riposare e di godere del tempo libero, esaurendo di fatto tutte le energie e le risorse che sono necessarie per potere soccorrere il prossimo. Spesso chi è in una condizione di burnout è anche l'ultimo a rendersene conto; ecco perché è importante che l'intero team comprenda quali sono le cause dello stress e del burnout per riconoscerne tempestivamente i segni.

### 1.3 Essere responsabili del benessere dei volontari

I volontari lavorano nell'ambito delle Società Nazionali prestando la loro opera durante le risposte alle emergenze. Se tutti coloro che fanno parte delle Società Nazionali mostrano di essere a conoscenza dei rischi insiti nel lavoro dei volontari e danno prova di sostenerne attivamente il benessere e la resilienza, allora i volontari si sentiranno supportati e protetti dall'organizzazione. Pertanto il benessere dei volontari è una responsabilità comune di manager, personale e volontari stessi. Detto questo, però, è necessario precisare che ogni gruppo ha una responsabilità diversa, ma di questo ne parleremo più avanti.

Un modo per aumentare la resilienza dei volontari e dei team di risposta alle emergenze consiste nell'assicurarsi che tutti sappiano a cosa possono andare incontro durante un'emergenza e come ciò può avere conseguenze sul loro benessere psicologico. Ad esempio se un manager non lo capisce e valuta l'importanza di supportare il personale e i volontari



2

## SEGNII CHE RIVELANO L'INSORGERE DEL BURNOUT

Presta attenzione ai seguenti segni che possono rivelare l'insorgere di uno stato di burnout nei volontari:

- sintomi fisici, come mal di testa o problemi del sonno;
- alterazioni del comportamento, come esporsi a rischi o un'eccessiva assunzione di alcool;
- problemi relazionali, come scatti di collera o isolarsi dai colleghi;
- calo del rendimento sul lavoro o disturbi di concentrazione;
- atteggiamento negativo nei confronti del lavoro, dell'organizzazione o addirittura nei confronti dei beneficiari stessi;
- distress emotivo, quale una costante sensazione di tristezza.



secondo i rischi connessi al lavoro, non potrà mai creare per il team un ambiente di lavoro supportivo e positivo. A quel punto il sistema di supporto crollerà, pregiudicando l'intero team. Per evitare gli effetti di burnout, tutti coloro che sono coinvolti nel lavoro devono comprendere che ci sono limiti personali e pratici, rispettarli e assumersi la responsabilità di trattarsi reciprocamente con rispetto. Ognuno contribuisce alla propria salute e a quella del team assicurando un ottimo lavoro di gruppo.

*Le Società Nazionali hanno il dovere di supportare il benessere dei propri volontari prima, durante e dopo la risposta all'emergenza.*

In queste tre fasi è necessario prendere provvedimenti per limitare la possibilità che si sviluppino nei volontari problemi legati allo stress. Mediante una buona informazione e il sostegno da parte delle Società Nazionali i volontari riescono più efficacemente a:

- gestire il proprio stress;
- lavorare in team in maniera efficiente;
- chiedere aiuto quando necessario;
- occuparsi del proprio benessere continuando a svolgere i compiti assegnati.

**PRIMA** della risposta all'emergenza è prioritario fornire informazioni utili e concrete sui compiti da svolgere, sullo stress e su come gestire le reazioni emotive in situazioni difficili. Informazioni come queste preparano i soccorritori a saper riconoscere le proprie reazioni e offrono soluzioni di come sapersi prendere cura di sé (self-care) e di peer support o supporto tra pari.

**DURANTE** la risposta all'emergenza è importante tenere presente che i bisogni dei volontari e del personale sono spesso analoghi a quelli di coloro ai quali prestano soccorso. Anche loro beneficiano di un supporto che limita la probabilità di sviluppare problemi connessi allo stress. Uno degli elementi essenziali per minimizzare lo stress è un ambiente supportivo.

**DOPO** che la risposta è terminata, i volontari hanno bisogno che gli altri esprimano un apprezzamento nei loro confronti ed un riconoscimento del lavoro svolto. Una riflessione condotta insieme ad un supervisore o ai pari può aiutare i volontari a capire e a fare i conti con le esperienze vissute.

Inoltre i volontari e del personale hanno bisogno di tempo per elaborare quanto visto e sentito e ciò che sono stati in grado di fare per gli altri durante la crisi.

E' importante rimanere in contatto con i volontari nel corso del tempo per valutarne il bisogno di supporto.

“A volte sul campo è capitato che gli operatori psicosociali fossero in disaccordo sul da farsi; in genere questa situazione era causata da momenti di alta tensione dovuta al lavoro. Per risolvere il problema ci sedevamo e condividevamo i nostri pensieri discutendone apertamente. Di solito funzionava.”

Nurmala Sati, volontaria della Croce Rossa Indonesiana che ha prestato soccorso dopo l'alluvione e l'eruzione del vulcano Merapi







“E' sempre causa di grande stanchezza, perchè in ogni momento vedi il dolore inciso sui volti delle persone.”

Rosalind Miriam, Croce Rossa Australiana, al lavoro a Brisbane dopo l'alluvione nel 2011



Dopo il conflitto armato esploso in Libia nel 2011, la Mezzaluna Rossa Libanese ha raccolto le esperienze di alcuni volontari che avevano prestato soccorso in quell'occasione e così ha avuto modo di rendersi conto che era mancata la preparazione necessaria per gestire la reazione dei giovani volontari inviati nelle aree del conflitto come autisti di ambulanze o come operatori di pronto soccorso. Gli insegnamenti tratti da quell'esperienza sono ora le basi di un programma psicosociale in corso in Libia supportato da partner del Movimento quali la Croce Rossa Danese, Italiana e la Mezzaluna Rossa Palestinese.

Durante situazioni di crisi prolungate o di massa, lo stato in cui si trova il volontario può continuare ad essere problematico. Talvolta nei volontari e nel personale si possono manifestare segnali di reazione da stress acuto o altri problemi di salute mentale.

Tutti i programmi devono prevedere *un sistema di invio a un consulto professionale per i soggetti che ne hanno bisogno.*

Queste misure – prima, durante e dopo un evento critico – non solo contribuiscono al benessere e al recupero dei volontari, in quanto loro stessi appartenenti ad una comunità, ma ne rafforzano la motivazione e l'impegno.



Photo: Olivier Matthys/FRC

“Quando ho lavorato come volontario nel programma per il supporto psicosociale ero ancora uno studente di medicina; subito dopo la laurea ho prestato servizio come medico in una piccola unità sanitaria mobile nei villaggi pakistani distrutti dalle grandi alluvioni del 2010. La cosa più importante che ho imparato è stata l’arte dell’ascolto attivo: ora capisco quale sia il potere di sapere ascoltare e l’importanza di rispettare il prossimo. Se rispettiamo la persona che abbiamo davanti, a nostra volta saremo rispettati; ho anche imparato ad accettare le emozioni che si vivono in momenti terribili e di grande tensione come questi. Io non provengo da una comunità rurale, per cui molte volte mi sono dovuto avvalere dell’aiuto degli altri componenti del personale per capire le situazioni in cui versavano i poveri abitanti dei villaggi e il modo in cui comunicavano. Mi hanno aiutato perché ho mostrato loro rispetto e oggi posso dire di essere un medico migliore grazie al tempo trascorso nel team di supporto psicosociale.”

*Zeeshan Solangi, volontario della Mezzaluna Rossa del Pakistan*



## I MANAGER E LA RESILIENZA DEI VOLONTARI

I manager svolgono un ruolo determinante nella creazione di una dinamica supportiva all'interno del team dimostrando un reale interesse nei confronti del benessere dei singoli volontari e del gruppo nel suo insieme.

Essi hanno facoltà di:

- garantire orari e condizioni di lavoro adeguati per i volontari;
- definire i compiti, oppure chiarire le loro mansioni;
- preparare e formare i volontari ai compiti che dovranno svolgere sul campo;
- interagire con i volontari per verificare come si sentono durante la fase di risposta all'emergenza;
- riunirsi regolarmente con il team durante l'emergenza per favorire un dialogo e offrire supporto;
- incoraggiare i volontari a lavorare a coppie;
- predisporre un peer support o un buddy system;
- parlare dello stress, delle sue conseguenze e dare le necessarie informazioni;
- promuovere efficaci strategie di gestione dello stress;
- sostenere i volontari che hanno vissuto eventi particolarmente difficili;
- dimostrare apprezzamento e far loro sapere che sono preziosi componenti del team.



# Comunicare il messaggio



SEZIONE

2

“Sono entrato nella Mezzaluna Rossa perché volevo superare il dolore per la devastazione subita dal mio paese a seguito delle alluvioni del 2010. Volevo fare qualcosa. Non avevo idea di cosa fosse il supporto psicosociale e pensavo che il mio compito sarebbe stato quello di distribuire aiuti alimentari. Ho capito che non sarebbe stato così dal secondo giorno quando, insieme ad un'operatrice psicosociale, mi sono recato nei villaggi distrutti dall'alluvione e l'ho osservata prestare pronto soccorso psicologico ad una donna che alcuni anni prima aveva perso il figlio maggiore in un incidente stradale e ora aveva perduto quasi tutto nell'alluvione. In quell'occasione mi sono reso conto che il cibo non è tutto e che il supporto psicosociale è un bisogno primario di tutti gli esseri umani. Ho imparato tantissimo e ora utilizzo ciò che ho appreso con familiari e amici. Nella nostra società ci sono tanti problemi e il supporto psicosociale è un valido aiuto in ogni settore. Per quel che mi riguarda, in quanto volontario, il supporto psicosociale “riscalda” il cuore e provo sollievo quando posso parlare delle mie esperienze.”

Yazir Quazi, volontario della Mezzaluna Rossa del Pakistan

Informare i volontari che è per loro disponibile un supporto psicosociale e che ciò è importante implica le seguenti azioni:

1. **accertarsi che i volontari capiscano cos'è il supporto psicosociale;**
2. **elaborare strategie per garantire che il supporto psicosociale abbia luogo;**
3. **informare i volontari in merito alla disponibilità del supporto e a come accedervi.**

## 2.1 Capire il supporto psicosociale

Il termine “psicosociale” può avere significati diversi a seconda delle persone. Il modo in cui i volontari lo intendono può dipendere dalla loro lingua, cultura, usanze, dalla formazione che hanno ricevuto in merito ai programmi psicosociali o alla gestione dello stress e, non da ultimo, dalle loro esperienze e storie personali. Alcuni lo interpretano come un counseling o una psicoterapia, mentre altri pensano che sia un aiuto per chi è affetto da disturbi mentali.

Alcuni volontari, ma anche alcuni membri del personale e manager, ritengono che il supporto psicosociale sia solo per le persone “fragili” o “non in grado di gestire lo stress da lavoro” e ciò perché nei confronti del supporto psicosociale esistono ancora pregiudizi e fraintendimenti che bisogna sfatare affinché tutti comprendano la reale importanza di tale aiuto.

### Cosa si intende per ‘psicosociale?’

Il termine “psicosociale” rispecchia qualcosa che ci accomuna tutti: noi, in quanto esseri umani, nutriamo sentimenti e pensieri che, nel bene e nel male, determinano le nostre reazioni e influiscono sulle relazioni che abbiamo con gli altri. Riconoscere che lo stress può avere un impatto sui nostri sentimenti, sui pensieri, sulla salute fisica e sulle relazioni sociali è alla base del “supporto e del benessere psicosociale”. Quando siamo sottoposti a una situazione di forte stress, come quello causato dal prestare la propria opera durante le emergenze, dobbiamo fare più attenzione alla nostra salute psicosociale, ma anche al supporto psicosociale che riceviamo e che ci diamo reciprocamente.



## La gestione dello stress

E' essenziale che i manager e il personale delle Società Nazionali trasmettano ai volontari impegnati nelle emergenze il messaggio che la loro salute psicosociale e il loro benessere sono considerati una priorità. Ciò implica che manager e personale devono *credere* fermamente nel messaggio che trasmettono. I capi progetto che sono consapevoli dell'importanza che il supporto ha per i volontari, rappresentano lo strumento più efficace di vedere attuate le strategie di supporto psicosociale.

E' altresì importante che i manager e il personale siano consapevoli del proprio stress da lavoro, particolarmente durante le emergenze e dell'effetto che esso ha sul loro benessere e sul comportamento verso gli altri. Devono inoltre sapere qual è il tipo di supporto al quale possono accedere. Se un manager non riesce a riconoscere il proprio stress e l'impatto che provoca, o se non crede nel supporto psicosociale, il messaggio che trasmette ai volontari è negativo al punto tale che potrebbe indurli a

“Si era soliti pensare che se il personale e i volontari non riuscivano a gestire lo stress, allora non avrebbero dovuto assumersi un tale impegno. I loro bisogni emotivi non erano affatto considerati, anzi anche tra i membri del personale c'era chi inizialmente si scherniva e non desiderava ricevere un supporto psicosociale dicendo “ho scelto di fare il paramedico, non l'assistente sociale. Ora è tutto cambiato.”

Chaim Rafalowski, Magen David Adom, Coordinatore del servizio di disaster management



Photo: Carina Sorensen



non farvi ricorso in caso di bisogno.

I manager, il personale e i volontari che hanno ricevuto una formazione per effettuare interventi psicosociali in generale (ad esempio quello rivolto ai beneficiari) spesso riescono ad avere una migliore comprensione delle reazioni da stress, comprendono il bisogno di supporto negli altri e acquisiscono maggiore consapevolezza di sé stessi, delle proprie reazioni e di cosa li aiuta a gestire lo stress. Tutto ciò può essere applicato non solo per gestire il proprio stress, ma anche per aiutare i propri pari e i beneficiari.

In questo modo si rafforza il messaggio positivo del supporto psicosociale promuovendolo in una maniera tale che sia compreso ed accettato da tutti i volontari.

## 2.2 Dalle parole ai fatti: individuare le strategie di supporto

E' possibile usare diverse metodologie per sviluppare le strategie volte a garantire un supporto psicosociale ai volontari.

Alcune Società Nazionali, ad esempio, le hanno inserite nelle politiche generali del volontariato o in quelle di pronto soccorso, mentre altre hanno preferito creare specifiche politiche di supporto psicosociale. Per sviluppare tali strategie è importante iniziare dai seguenti tre punti:

- **QUALE** – Quale tipo di supporto possiamo fornire?
- **CHI** – Chi deve fornire il supporto? Chi ha diritto a riceverlo?
- **QUANDO** – Ogni quanto e in quali circostanze può essere fornito?

Le politiche e le strategie a livello federale possono costituire un punto di partenza (vedi il riquadro che segue).

### Che tipo di supporto fornirà la tua Società?

E' probabilmente corretto immaginare che nella tua Società Nazionale i volontari abbiano già un supporto psicosociale grazie all'assistenza generale loro fornita e alle attività formative disponibili. Molte strategie hanno un costo estremamente contenuto e possono essere facilmente integrate nei programmi che utilizzi per preparare e gestire i

#### Fonte federale

Politica di supporto Psicosociale (2003)

Il volontariato nelle emergenze (2007)

Strategia 2020: Azione facilitatrice 1

#### Linee Guida o policy

“La Federazione Internazionale e le Società Nazionali hanno il dovere di fornire un supporto psicologico a dimostrazione di un impegno costante e a lungo termine affinché gli aspetti psicologici associati alle operazioni di soccorso siano gestiti in maniera professionale e in modo tale da fare la differenza per la popolazione, i volontari e il personale coinvolti in un disastro.”

“Le Società Nazionali devono garantire che i volontari abbiano la possibilità di ricevere un supporto psicologico adeguato e sistematico.”

“Le Società Nazionali si impegnano a migliorare la qualità, gli standard, le capacità e la fidelizzazione dei volontari, creando un ambiente che li accolga apertamente e li includa socialmente. Questo comporta anche fornire ai volontari adeguati momenti di formazione, supervisione, valutazione regolare e riconoscimento per il lavoro svolto; opportunità di sviluppo che includano la progettazione e il miglioramento del lavoro al quale prendono parte; una protezione assicurativa, attrezzature e supporto psicosociale, oltre ad una struttura locale di appoggio adeguata alle attività che svolgono.”





“Una situazione come questa richiede un grande lavoro di squadra per eliminare ogni margine di errore ed è proprio questo il segreto del successo! Quando opero in una crisi o in un'emergenza, lavoro a stretto contatto con i miei superiori e con gli altri volontari. Se bisogna estrarre le persone dalle macerie non mi tiro indietro; non ha senso lasciare che lavorino gli altri mentre io sto a guardare. A Bukoto il mio compito principale era quello di fornire interventi di pronto soccorso e confido di averlo svolto al meglio delle mie capacità.”

*Nabaggala Phiona, volontaria della Croce Rossa dell'Uganda*

volontari durante le risposte alle emergenze. In questo kit troverai altre strategie che ti potrebbero essere utili e per le quali potrebbe rendersi necessario un investimento di risorse e di personale.

Qualsiasi strategia deciderai di adottare la cosa importante perché sia veramente efficace è che comprenda tutte le fasi del ciclo di risposta ad un'emergenza: prima, durante e dopo.

Per maggiori informazioni sulle attività delle altre Società Nazionali puoi contattare il PS Centre all'indirizzo [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org) oppure un manager sanitario di una delle aree o regioni della FICR.

### **Chi deve fornire il supporto e chi ha diritto di riceverlo?**

I supervisori e i team leader svolgono un ruolo molto importante nel preparare i volontari ai compiti che dovranno svolgere, nel monitorarne il loro benessere, ma anche nel dare loro supporto e riconoscerne gli sforzi. In questo lavoro i supervisori non sono soli. Si devono avvalere del sostegno dei senior manager e devono poter disporre di tempo e di risorse necessarie per supportare i volontari. Ciò significa anche che i supervisori devono ricevere una formazione mirata non solo a fornire un supporto ai volontari, ma anche a prendersi cura del proprio benessere psicologico.



Ricordati che i volontari sono una risorsa all'interno del sistema di supporto psicosociale; hanno sviluppato strategie proprie per la gestione dello stress e sanno quale sia il tipo di supporto che vorrebbero avere e che sarebbe più efficace per loro e per il loro team. I sistemi di peer support creano una rete di supporto che fa leva sulla resilienza dei volontari e del team di risposta all'emergenza.

Un altro punto chiave è quello di stabilire chi abbia diritto a ricevere il supporto. In base alle policy e alle strategie della Federazione tutti i volontari devono poter accedere ad un supporto psicologico adeguato e sistematico che le singole Società Nazionali si sono assunte come impegno forte e a lungo termine.

Anche se non tutti i volontari hanno bisogno dello stesso livello di supporto, tutti devono poterne usufruire secondo le proprie esigenze quando ne hanno bisogno. Gli incontri periodici con il team, il peer support o un ambiente di lavoro generalmente supportivo possono essere un aiuto sufficiente per alcuni. Altri invece possono aver bisogno di una supervisione supportiva ad intervalli più regolari, o anche di un consulto professionale.

Quando valuti le risorse di cui disponi, cerca sempre di far sì che le strategie di supporto psicosociale corrispondano ai bisogni dei tuoi volontari e al contesto in cui operano.

### **Quando deve essere dato il supporto?**

Valuta quando bisogna fornire il supporto psicosociale, con quanta frequenza e in quali casi. Alcuni tipi di supporto implicano una preparazione e un percorso formativo dei volontari affinché abbiano ben chiari i rischi che corrono, il supporto che gli viene offerto e come possono mettere a frutto le proprie risorse di gestione dello stress.

Devi valutare se fornire questo tipo di supporto "prima" di un evento critico sia fattibile e quali vantaggi possa dare. Se ciò non fosse possibile, ad esempio nel caso di gravi emergenze in cui è necessario integrare i team di risposta con l'inserimento di nuovi volontari, puoi sempre organizzare sessioni di briefing e di orientamento psicosociale, nonché fornire materiale informativo stampato.

Altri tipi di supporto si basano su misure di routine per un supporto individuale e di gruppo sia durante sia dopo l'emergenza. Più queste attività entrano a fare parte della cultura dell'organizzazione e delle modalità di lavoro

“E’ un lavoro molto stressante, ma la Croce Rossa ci offre opportunità di formazione, di avere dei debriefing e di sostenerci gli uni con gli altri. Incontrare i miei assistiti mi dà sollievo soprattutto quando si tratta di bambini, perché imparo moltissimo da loro e mi fanno ridere. E’ vero che mi capita talvolta di incontrare persone molto malate e questo non mi fa stare bene. La mia reazione è che una volta tornata a casa canto ed è per me un modo di condividere il dolore con i miei bambini; prego per loro e dopo mi sento meglio.”

Buyisiwe Flora Ndlovu, Croce Rossa Sudafricana, facilitatrice che lavora con sieropositivi e malati di AIDS



Photo: Oryx Media

del team e dei supervisori, più diventa facile che siano attuate senza ulteriori sforzi.

In determinate situazioni è utile programmare un supporto psicosociale supplementare per i volontari come nel caso, ad esempio, di coloro che operano a stretto contatto con i superstiti che versano in uno stato di grave distress, oppure volontari che devono confrontarsi con la morte o che prestano soccorso in una crisi prolungata lavorando ininterrottamente per molte ore. In questi casi può essere utile organizzare incontri regolari con il team ai quali è obbligatorio partecipare, avere una supervisione supportiva o indire un incontro di riflessione al termine della risposta all'emergenza. La partecipazione di un counselor o di un referente del supporto psicosociale a questi incontri può essere utile anche per dare un sostegno al supervisore e un supporto extra ai singoli componenti del team o a tutto il gruppo, a seconda delle necessità.

Rendere obbligatorie e non più 'on demand'

alcune attività di supporto psicosociale facilita la richiesta di supporto dei volontari.

È importante ricordare che non tutti accettano o hanno bisogno di ricevere un supporto professionale durante o dopo avere prestato la propria opera in un'emergenza. Tuttavia è consigliabile cercare di disporre di strumenti atti a valutare la necessità di un consulto professionale per coloro che ne hanno bisogno ed assicurarsi che vi possano accedere facilmente. In determinate situazioni i volontari possono avere un accesso diretto ad un consulto professionale in forma riservata, utilizzando le informazioni e le risorse messe a disposizione dalla Società Nazionale.

Durante i disordini in Siria ai volontari che prestavano soccorso furono proposti "incontri di defusing" che si svolgevano ogni venerdì pomeriggio; si trattava di sedute di gruppo condotte da uno psicologo professionista che forniva anche counseling individuale a chi ne aveva bisogno.

“Alcuni bambini avevano un atteggiamento negativo nei miei confronti: a volte mi guardavano imbronciati, oppure si rifiutavano di interagire con me. Ne ho parlato allo psicologo e ho capito che forse si trattava di una reazione dettata dalla gelosia, perché pensavano che prestassi più attenzione ad alcuni e meno ad altri. Lo psicologo mi ha suggerito di cambiare il modo in cui svolgevo i miei compiti e mi ha esortato ad occuparmi di questa fascia d'età.”

Muhannad, 23 anni volontario della Mezzaluna Rossa Arabo Siriana



“Il nostro opuscolo che descrive come affrontare una crisi personale è veramente eccellente, tanto che cerco sempre di distribuirne il maggior numero di copie possibile perché è una di quelle cose i cui effetti continuano nel tempo. Dico sempre a coloro ai quali lo offro “tenetelo sempre a portata di mano in modo che possiate leggerlo e rileggerlo!”. Lo sottolineo perché alla prima lettura penseranno: “ma è fantastico!”, ma dopo 5 minuti se ne saranno già dimenticati perché sono distratti. La verità è che più la gente lo legge, più è in grado di aiutare sé stessa e gli altri lungo tutto il percorso. La parte veramente importante è quella sul recupero a lungo termine.”

Rosalind Miriam, volontaria della Croce Rossa Australiana



## MESSAGGI AI VOLONTARI

Valuta se sviluppare questi argomenti nei tuoi messaggi ai volontari:

- l'importanza che il benessere psicologico dei volontari ha per la tua Società Nazionale;
- i possibili fattori stressanti del lavoro, le relative reazioni allo stress e come affrontarle;
- i tipi di supporto disponibili e indicazioni chiare su come accedervi (procedure, contatti);
- le aspettative che i volontari hanno a proposito del controllo dello stress; partecipare alle attività di preparazione, supervisione e riflessione, e lavorare in team in maniera supportiva.

Considera la possibilità di fornire le informazioni in momenti diversi in modo che il messaggio sia ripetuto durante tutto il ciclo della risposta all'emergenza e che sia sempre presente nella memoria dei volontari.

Utilizza questi momenti e luoghi chiave per fornire informazioni sullo stress e sul supporto psicosociale:

- durante il processo di reclutamento;
- nei regolamenti, nei codici comportamentali e nei termini di riferimento distribuiti al momento dell'arruolamento nella Società Nazionale;
- durante i corsi di formazione;
- nelle informazioni tascabili che i volontari possono portare con loro sul campo (per esempio strumento 11, pag. 40);
- durante gli incontri di briefing e di orientamento per determinate emergenze;
- durante gli incontri di supervisione per i singoli componenti e per il team;
- durante gli incontri di riflessione al termine della giornata di lavoro o alla fine della missione;
- durante le comunicazioni di follow-up (in forma orale o scritta) dopo la fine dell'emergenza.



“Alcuni problemi che affrontiamo nascono dalle differenze culturali. Ricordo che una volta stavo prestando soccorso a un gruppo di madri irachene e ho chiesto loro in dialetto siriano “siete felici?” La loro risposta è stata molto negativa e poi ho capito perché: la mia domanda “siete felici” nel dialetto iracheno significava “siete state picchiate?”

Rasha, 27 anni, volontaria della Mezzaluna Rossa Arabo Siriana

### 2.3 Informare i volontari

Tutti i messaggi sul supporto psicosociale, le politiche, le strategie e le azioni che attivi hanno valore solo se sono recepite e comprese dai volontari! Quando fornisci informazioni sul supporto psicosociale devi tenere in considerazione la lingua dei volontari, il loro livello di alfabetizzazione, la loro cultura e le loro usanze. Cerca di usare messaggi chiari e semplici e fornisci istruzioni sulle procedure di accesso al supporto, compresi i numeri di telefono e i dettagli dei contatti. Ricorda sempre che è utile divulgare questi messaggi prima che si verifichi un'emergenza.

Inoltre è necessario che le informazioni siano fruibili in diverse forme quali locandine, opuscoli e libri tascabili per contribuire ad

umentare in tutti coloro che appartengono alla Società Nazionale la consapevolezza dell'utilità del supporto psicosociale per i volontari.

La divulgazione delle informazioni sul supporto psicosociale è sicuramente più efficace se è il personale a prendersene cura a tutti i livelli della Società Nazionale: dalla sede centrale, ai manager e ai team leader sul campo. Spesso è utile individuare una persona in particolare alla quale affidare la responsabilità di informare i volontari sull'importanza del supporto psicosociale e sulle relative politiche e procedure. Valuta chi consideri possa essere la persona più adatta nella tua Società Nazionale, per esempio qualcuno delle risorse umane o del personale che partecipa alla gestione dei volontari. Accertati che anche i comitati locali nominino un responsabile affinché diffonda il messaggio.



“Ciò che mi ha aiutato di più ad affrontare giorno per giorno i miei compiti, sono stati gli incontri quotidiani che ho avuto con i componenti del team e il delegato durante i quali è stato possibile parlare delle nostre difficoltà e delle soluzioni che avevamo trovato. Incontrarsi ogni giorno e parlare con gli altri volontari mi ha aiutato moltissimo, perché mi ha fatto capire che non ero solo a fronteggiare le difficoltà, ci supportavamo gli uni con gli altri. Eravamo un team molto forte.”

Frants Dorilas, volontario del supporto psicosociale della Croce Rossa di Haiti



“Il leader stringe in un abbraccio ideale tutto il gruppo prendendosi cura del benessere psicologico di ogni suo componente. Se riesce a creare questo tipo di ambiente, allora è più facile per il personale e per i volontari sentirsi al sicuro, aprirsi, ammettere di non sapere tutto e fare domande di qualsiasi tipo, anche le più sciocche. Ricorda che quando un volontario fa una domanda, almeno altri tre hanno avuto il suo stesso pensiero. Così sarà più facile trovare occasioni di svago insieme, relazionarsi e parlare apertamente di questioni impegnative o emotivamente difficili. I volontari e il personale si rivolgono a noi per trovare una soluzione ai loro problemi; a volte ci interpellano solo per un consiglio o semplicemente desiderano essere ascoltati, ma non è mai successo che ci abbiano posto questioni irrilevanti o chiesto un favore.”

Ea Suzanna Akasha, team leader per volontari del servizio psicosociale nello SWAT in Pakistan

# Le fasi della risposta all'emergenza e il supporto psicosociale per i volontari: Prima, Durante e Dopo



SEZIONE

3

L'informazione e il supporto aumentano l'efficienza dei singoli volontari e dei team di risposta alle emergenze. Non importa quanto sia semplice o elaborato il supporto psicosociale che garantisci, ciò di cui ti devi assicurare è che comprenda le informazioni e gli interventi per ognuna delle tre fasi della risposta alle emergenze: Prima, Durante e Dopo.

In questa sezione affronteremo i seguenti argomenti:

1. **tecniche di supporto per ogni fase della risposta alle emergenze;**
2. **come allineare i bisogni dei volontari al tipo di lavoro che svolgono e alle risorse della tua Società Nazionale;**
3. **quali strategie di base e strategie supplementari puoi personalizzare per la tua organizzazione;**
4. **peer support.**

### 3.1 Strategie di supporto per ogni fase

Il tempo che abbiamo prima del verificarsi di un'emergenza deve essere speso a prepararsi e a pianificare, quello che viviamo durante l'evento critico deve essere dedicato ad assicurare un supporto costante, mentre il tempo che ci resta dopo una crisi deve promuovere il recupero e favorire la riflessione per offrire una risposta ancora migliore in futuro.

I paragrafi che seguono spiegano quali possano essere le attività di supporto richieste ai volontari nelle singole fasi della risposta.

### 3.2 Allineare le risorse ai bisogni

Per essere certi di fornire un adeguato supporto psicosociale per i volontari bisogna considerare le diverse tipologie di rischi a cui sono esposti. Alcuni volontari, ad esempio, prestano un'assistenza di routine, oppure si occupano di dare un supporto in occasione di eventi circoscritti, come soccorrere una famiglia vittima di un incendio domestico. Altri volontari, invece, lavorano in contesti di crisi prolungate o particolarmente gravi.

Le situazioni di crisi di seguito elencate possono essere estremamente difficili per i volontari:

- lavorare per molte ore, o per un periodo prolungato, in un grave evento emergenziale di massa, ad esempio un disastro naturale su grande scala;
- prestare soccorso in situazioni di violenza e di conflitti armati;
- prestare soccorso in situazioni in cui sono violati i diritti umani, quali ad esempio scontri interetnici;
- prendersi cura dei corpi delle vittime, oppure essere testimoni di eventi dove il prezzo in termini di perdite di vite umane è stato altissimo o prestare soccorso in tali circostanze;
- lavorare in situazioni che hanno causato il ferimento o la morte di bambini.

Un grave evento emergenziale non è mai prevedibile, tuttavia, e per quanto possibile, bisogna avere piani di emergenza per essere in condizioni di affrontare crisi particolarmente difficili prima che accadano e predisporre misure supplementari che possano essere di aiuto per i volontari. E' opportuno ricordare che disporre in modo costante di determinate misure, ancorché minime, per il supporto psicosociale dei volontari assicura a loro e a te stesso una base da cui partire per sostenere il benessere se e quando saranno chiamati a svolgere compiti difficili (vedi il Modulo D).

In alcune situazioni può essere utile prevedere percorsi specifici o integrativi di formazione o di preparazione per i volontari, unitamente ad un più attento monitoraggio del loro benessere, un maggiore supporto durante la risposta alla crisi e altre forme di riflessione e di attività di supporto nella fase post-crisi. Questo modo di agire potrebbe essere, ad esempio, il più indicato nei confronti dei volontari molto giovani con una minore esperienza di vita. In Danimarca, ad esempio, in occasione di un famoso festival musicale, nove ragazzi tra il pubblico morirono soffocati nella calca e centinaia rimasero feriti nel caos che ne seguì. I volontari della Croce Rossa responsabili del presidio locale di pronto soccorso intervennero prontamente, ma erano preparati a gestire situazioni con feriti, non una tragedia con morti e una situazione in cui centinaia di partecipanti erano in stato di distress psicologico e cercavano nel caos gli amici e chiedevano informazioni sui compagni.





Photo: Oryx Media

“Siamo un gruppo di 10 assistenti volontarie a Nyanga e ci incontriamo ogni venerdì per un debriefing durante il quale ci sosteniamo e ci assistiamo a vicenda parlando dei problemi che abbiamo incontrato durante la settimana e cercando di risolverli. Non è possibile quantificare il supporto psicosociale perché è parte integrante del nostro lavoro. Quando nel 2005 sono entrata a far parte della Croce Rossa sudafricana, questo supporto non aveva ancora un nome, ma era una cosa che ci veniva naturale fare; poi nel 2007 lo abbiamo inserito in un programma che ancora oggi è presente in maniera trasversale nel nostro lavoro.”

Linda Ncapayi, responsabile delle operazioni per la Croce Rossa Sudafricana, provincia del Capo Occidentale

A seguito di questo evento la Croce Rossa danese ha fornito un'assistenza psicologica professionale sia alle vittime sia ai volontari organizzando sessioni di follow-up, ma nonostante ciò alcuni giovani volontari hanno sviluppato gravi problemi psicologici ed hanno avuto bisogno di essere inviati a un consulto professionale per ricevere una terapia più a lungo termine.

“In questo caso i giovani volontari erano chiaramente i più colpiti dalla tragedia e dalle conseguenze che ne erano derivate” ha dichiarato Nana Wiedemann, direttrice del PS Centre che ha coordinato l'intervento psicosociale e che successivamente ha organizzato le sessioni di follow-up per i volontari.

A seguito della tragedia e degli insegnamenti che ne sono stati tratti, la Croce Rossa danese ha deciso di migliorare la propria preparazione

promuovendo un percorso formativo in PFA rivolto a tutti i manager del pronto soccorso e offrendo ai volontari che ne avessero bisogno sedute gratuite con uno psicologo.

### 3.3 Strategie di base e strategie supplementari

Le sezioni seguenti elencano le strategie di supporto psicosociale previste per ogni fase della risposta all'emergenza; esse comprendono le strategie di base, che possono essere utilizzate da tutte le Società Nazionali, e le misure supplementari che puoi attivare a seconda della tua situazione e delle tue risorse.

Utilizza i seguenti moduli e verifica quali misure sia di base sia supplementari hai a disposizione e cosa ritieni sarebbe utile sviluppare ulteriormente prima, durante e dopo la risposta all'emergenza.



Pensa in maniera creativa a come utilizzare le risorse e le strutture di cui disponi per mettere a punto un supporto che corrisponda ai bisogni e ai compiti dei tuoi volontari. Ricorda che è meglio fare qualcosa che non fare nulla e che anche le piccole cose possono dare un grande contributo alla creazione di una cultura del supporto per i volontari nella tua Società Nazionale.



## ATTIVITÀ DI SUPPORTO PRIMA, DURANTE E DOPO L'EMERGENZA

Considera la possibilità di fornire le seguenti attività di supporto prima, durante e dopo un'emergenza.

### PRIMA

#### INFORMARE E PREPARARE

– Prima che si verifichi una crisi o prima che il volontario sia mandato sul campo a prestare soccorso.

- Reclutamento e selezione
- Orientamento
- Briefing e formazione
- Redazione dei piani di emergenza

### DURANTE

#### MONITORARE e SUPPORTARE

– Durante la risposta attiva ad un singolo evento o ad una crisi prolungata.

- Organizzare incontri con il team
- Monitorare lo stress dei singoli volontari e del team
- Fornire una supervisione ed una formazione supplementare
- Fornire il peer support e la possibilità di un invio a consulto professionale

### DOPO

#### RIFLETTERE e INVIARE A UN CONSULTO PROFESSIONALE

– Dopo la fine dell'emergenza o quando il lavoro dei volontari è terminato.

- Organizzare incontri di riflessione con il team e con i singoli volontari
- Esprimere apprezzamento per l'opera svolta dai volontari
- Fornire il peer support e garantire un invio a un consulto professionale

## PRIMA: Informare e Preparare

Il rapporto realizzato nel 2009 dal PS Centre sul supporto psicosociale e condotto su 19 Società Nazionali, ha rivelato che la maggior parte delle società avrebbero preferito avere un piano d'emergenza per il supporto dei volontari già operativo prima che si verificassero eventi critici gravi. Le strategie sono molto importanti non solo perché rendono i volontari consapevoli dei rischi ai quali possono essere esposti, ma perché danno loro gli strumenti per affrontarli e nel contempo preparano l'organizzazione e i capi progetto ad essere consapevoli del benessere psicosociale dei volontari e ad avere gli strumenti per supportarli efficacemente.

Verifica quali procedure siano già disponibili nella tua Società Nazionale per:

- reclutare e fare la selezione dei volontari;
- orientare i volontari all'organizzazione e al lavoro;
- istruire e formare i volontari al soccorso nelle emergenze;
- sviluppare piani di emergenza.

(Vedi Moduli A-D)

Relativamente al processo di reclutamento e selezione (vedi Modulo A) è opportuno ricordare che ci sono volontari che hanno già affrontato esperienze traumatiche e che molti possono appartenere alla comunità colpita. E' probabile che molti volontari, soprattutto nelle emergenze su larga scala, siano stati colpiti direttamente dall'evento, per cui dare loro la possibilità di partecipare ai soccorsi può avere una valenza terapeutica.

Fornire assistenza come volontari può rafforzarli e dare un senso alla loro esperienza, li può aiutare a sentirsi parte di una comunità allargata e a capire che il loro lavoro può fare la differenza. E' importante anche monitorare i volontari sul campo, per quanto possibile, per verificare che siano in grado di prestare soccorso in un'emergenza. Anche se per alcune Società Nazionali le risorse a disposizione consentono loro di monitorare i 'volontari spontanei' sul campo nella fase immediatamente successiva ad un disastro, quando le persone affrontano situazioni di vita e di morte, tu potresti non essere nelle condizioni di farlo.

Se così fosse, potresti invece effettuare più agevolmente una valutazione dei volontari nella



settimana immediatamente successiva alla crisi, quando il personale e i volontari sono insieme e l'organizzazione ha ripreso il suo ritmo normale.

Durante la selezione valutare in che modo i volontari hanno compreso e gestito le loro precedenti esperienze. Dovrebbero riuscire ad essere emotivamente distaccati dalle esperienze difficili ed essere consapevoli che lavorare in un'emergenza può anche riattivare emozioni passate. La selezione può aiutarti ad identificare i volontari che potrebbero sentirsi sopraffatti durante un'emergenza (vedi lo Strumento 10 per le domande campione da usare durante la selezione dei potenziali volontari).

Una volta selezionati i volontari, ricordati dei tre elementi chiave: orientamento, briefing e formazione (vedi i Moduli B e C). Per esempio, un percorso formativo prepara i volontari, ma anche il personale e i manager, ad usare le tecniche di supporto di base quali il pronto soccorso psicologico (PFA) e il peer support.

Il PFA è descritto nella sezione 4, mentre il peer support è illustrato dettagliatamente alla fine del presente capitolo. La formazione dei capi progetto è importante per assicurarsi che abbiano le conoscenze e gli strumenti necessari per fornire il supporto quando richiesto.

Un'altra misura che le Società Nazionali devono effettuare "Prima" del verificarsi di un evento critico sono i piani di emergenza (vedi Modulo D). Mettere a punto anticipatamente i piani d'emergenza può aiutare le Società Nazionali ad essere pronte ad affrontare eventi particolarmente difficili o devastanti. Una volta elaborati i piani, accertati che i volontari e i manager sappiano quali sono i loro compiti e le loro responsabilità in materia di self-care e team-care e che, se necessario, siano in grado di accedere a un supporto supplementare. E' inoltre fondamentale che i piani di emergenza siano contemplati nei budget e che le procedure per l'erogazione dei fondi siano semplici e chiare in modo tale che sia possibile fornire un supporto in tempi brevi per aiutare i volontari impegnati in situazioni di crisi gravi.



## MODULO A: RECLUTAMENTO E SELEZIONE

### Azioni di base

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

- Parli dei compiti che 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, eventi 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 dalle Società Nazionali e dai volontari stessi?
- Fornisci informazioni sul supporto psicosociale disponibile per i volontari?
- Hai già sviluppato linee guida per il reclutamento e la selezione? Fornisci al personale percorsi formativi in merito alle linee guida?
- Effettui la selezione dei volontari avvalendoti di professionisti del settore del pronto intervento o psicosociale?



## MODULO B: 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 loro le informazioni sullo stress causato dal lavoro nelle emergenze e spieghi quale effetto possa avere sul loro benessere?
- Parli di quanto possono essere efficaci le azioni di self-care e di team-care?
- Chiedi ai volontari quale tipo di strategie usano e quale ritengano possa essere il tipo di supporto più efficace da parte dei colleghi del team e dei supervisori?

### Azioni supplementari

Ad oggi:

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



## MODULO C: ATTIVITÀ DI BRIEFING E DI FORMAZIONE

### Azioni di base

Quando eroghi sessioni di briefing e di formazione ai volontari per metterli nelle condizioni di rispondere ad una determinata emergenza, ad oggi cosa fai?

- Fornisci informazioni su particolari cause di stress connesse alla situazione di crisi (ad esempio venire in contatto con morti o feriti gravi)?
- Sottolinei l'importanza del self-care e del team-care?
- Valuti insieme ai volontari se sono pronti a svolgere il compito loro assegnato?
- Spieghi ai volontari come si possono avvalere del supporto dei loro supervisori e dei loro pari?
- Includi il PFA nella formazione in pronto soccorso del personale e dei volontari?
- Formi tutti i capi progetto e i supervisori in 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 ottenere il supporto del proprio supervisore e dei loro pari?
- Sottolinei l'importanza di partecipare agli incontri individuali e con il team per il supporto e la supervisione?
- Fornisci i contatti e le istruzioni ai volontari per accedere al supporto psicosociale nel rispetto della riservatezza (ad esempio un professionista 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 necessari per fornire un supporto sia a livello individuale sia di gruppo?
- Formi tutti i manager su come e quando inviare i volontari ad un consulto per un supporto psicologico professionale?



“E’ una situazione come nessun’altra. Non mi ero mai trovata ad operare in una situazione in cui la gente si era dovuta allontanare dalle proprie case per un rischio nucleare senza sapere quando o se potesse farvi ritorno. Alcuni erano arrabbiati, altri no.”

Keiko, psicologa della Croce Rossa Giapponese dopo il triplo disastro del marzo 2011



Photo: Japanese Red Cross



## MODULO D: PIANIFICARE L'EMERGENZA

### Azioni di base

In fase di pianificazione del soccorso per eventi gravi e inattesi, ad oggi cosa fai?

- Hai un piano per il supporto per i volontari che operano in situazioni particolarmente difficili, 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 della tua area?
- Hai previsto una spesa nel tuo budget annuale per finanziare gli interventi psicosociali per volontari in difficoltà?
- 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 volontari con una formazione semiprofessionale, mentre la supervisione è affidata a professionisti?
- Hai a disposizione un sistema di invio a consulto per un supporto psicologico professionale che osservi i criteri della riservatezza?
- Hai a disposizione un sistema per la supervisione e il supporto dei capi progetto incaricati di fornire supporto ai volontari?



## DOMANDE FACILI SULLO STATO EMOTIVO DEL VOLONTARIO

Quelle che seguono sono alcune domande facili da rivolgere ai volontari per comprendere il loro stato emotivo:

- “Come ti senti adesso?”
- “Hai perso qualcuno nell'emergenza?”
- “Cosa provi adesso per ciò che è accaduto a te/alla tua famiglia?”
- “Quanto tempo puoi dedicare ad aiutare gli altri?”
- “In che modo pensi di potere fornire aiuto e quali sono le cose che potresti considerare troppo difficili da fare?”

Ricorda che i volontari in stato di shock possono essere comunque in grado di svolgere semplici attività di assistenza, traendone loro stessi un beneficio.



“La mia casa è stata distrutta dal terremoto. Quella notte ho vagato per le strade senza meta, non sapevo cosa fare e dove andare. Dopo alcuni giorni mi sono rivolto al team di supporto psicosociale della Croce Rossa per fare volontariato. Dopo il primo giorno di formazione mi sentivo già meglio. Il formatore mi aveva prestato ascolto e mi aveva fatto capire che anche io avrei potuto fare lo stesso con il mio prossimo. Prima mi chiedevo cosa potessi fare, come ricominciare a mettere insieme la mia vita, ma dopo il training ho ritrovato la speranza.”

*Erline Francois, volontaria della Croce Rossa di Haiti*



“Devo ammettere che non è stato affatto facile. È un’esperienza completamente nuova per me. Sono entrata a far parte del gruppo dei volontari della Croce Rossa un paio di anni fa, ma questa è la prima emergenza in cui mi trovo coinvolta e quindi ho dovuto fare appello alle mie vecchie competenze di insegnante di scuola. Penso che le persone abbiano saputo gestire la situazione in maniera eccellente e questo anche grazie al fatto che si sono sentite supportate. Le squadre della Croce Rossa con cui ho lavorato sono state straordinarie e credo che un fattore importante sia stato che alcuni componenti dei team erano persone del luogo e questo è il motivo per cui sono rimasta fino ad ora.”

Gail Hogg, che ha operato come volontaria per la Croce Rossa Australiana dopo le alluvioni nello Stato di Victoria nel 2011



Photo: Rodney Dekker

## DURANTE: Monitorare e supportare

Una delle azioni di supporto più importanti che come manager puoi realizzare durante un'emergenza è creare un'atmosfera aperta e supportiva per i volontari affinché si sentano a proprio agio se hanno bisogno di chiedere aiuto. In quanto capo progetto o supervisore devi essere proattivo per creare una cultura grazie alla quale i componenti del team si aiutino vicendevolmente e lo puoi fare:

- parlando apertamente di stress e di supporto psicosociale in modo che i volontari sentano di potere esprimere liberamente i propri sentimenti e preoccupazioni senza temere eventuali conseguenze;
- potenziando il senso di appartenenza all'organizzazione e al gruppo con incontri a cadenza regolare;
- mettendoti a disposizione dei singoli volontari per offrire una supervisione e la possibilità di effettuare colloqui individuali;
- aiutando i volontari che ti sembrano essere in uno stato di distress o bisognosi di supporto;
- rispettando la riservatezza per creare un ambiente affidabile per i volontari che hanno bisogno di aiuto.

Incoraggia i volontari ad utilizzare tecniche efficaci per prendersi cura di sé o self-care spiegando loro che ciò fa parte della responsabilità che ognuno ha nei confronti del proprio benessere. Ci sono molte cose che i volontari possono fare e che già fanno quando lavorano in situazioni difficili per prendersi cura di sé stessi. E' indubbio che essere determinati e fattivi nell'attuare tecniche di self-care non solo li aiuta a sopportare le sfide del lavoro emergenziale, ma li rende anche più efficienti nel prestare soccorso ai beneficiari. Fai riferimento ai promemoria per le attività del self-care contenuti nello Strumento

11 per inserirli nelle tue comunicazioni ai volontari o per usarli come dispensa.

Come manager devi prestare particolare attenzione ai volontari che nell'adempimento del proprio lavoro sono esposti a eventi critici. Se hai creato reti di supporto e risorse per l'invio a un consulto professionale, assicurati che siano pronte per entrare in funzione. Ad esempio mobilita i volontari e il personale che hanno ricevuto una formazione in PFA e peer support perché forniscano assistenza dove richiesta. Puoi decidere se allertare il tuo sistema di risorse per l'invio a un consulto professionale, quali ad esempio il personale interno a cui è stata data una preparazione semiprofessionale o anche risorse esterne alla tua organizzazione affinché sia pronto ad entrare in azione. Ricorda che anche i manager e i supervisori possono avere bisogno di un supporto e di una supervisione supplementari quando si trovano ad assistere volontari in difficoltà.

Esamina quali sono le procedure e le strategie ad oggi operative nella tua Società Nazionale per quanto riguarda:

- E. incontri con il team;
- F. monitoraggio dello stress dei singoli e del team;
- G. supervisione e formazione supplementare;
- H. peer support e invio a un consulto professionale.

(vedi Moduli E-H)

Quando un membro del personale, un volontario o un team di risposta all'emergenza subiscono l'impatto di un evento critico, considera se non sia necessario fornire le informazioni e il supporto non solamente a chi è stato colpito, ma anche a tutti coloro che sono coinvolti nella risposta. Anche gli amici e i colleghi di chi è stato colpito possono aver bisogno di conforto e di un'adeguata informazione. Fornire alcuni fatti certi sulla situazione aiuta a fare chiarezza e a mettere fine alle chiacchiere.



“Dopo 10 anni di lavoro nel soccorso in ambito emergenziale mi sono resa conto che la mia reazione a situazioni importanti per le quali era necessaria una risposta celere iniziava ad essere troppo lenta. Mi sembrava di muovermi a rallentatore e ricordo di essermi chiesta se questo fosse un sintomo di burnout. Non lo volevo sapere, per cui decisi di prendermi una pausa. Avevo visto colleghi che si erano spinti fino al limite ed avevano sviluppato una condizione di burnout da cui si erano ripresi uno o due anni dopo.”

Hortence



11

## PROMEMORIA SUL SELF-CARE PER I VOLONTARI

- Se ti senti sopraffatto dalla situazione o dal tuo lavoro prova a concentrarti per un po' su mansioni semplici e di routine. Fai sapere ai tuoi compagni e ai tuoi supervisori come ti senti e sii tollerante con te stesso;
- se vivi un evento critico parlare con qualcuno dei tuoi pensieri e dei tuoi sentimenti può aiutarti a elaborare qualsiasi esperienza spiacevole e venirme a patti;
- alcune reazioni sono normali e inevitabili quando si lavora in una situazione difficile;
- prenditi cura del tuo corpo e della tua mente;
- cerca di riposare e dormire a sufficienza;
- modera il consumo di alcool e tabacco;
- se hai problemi di insonnia o di ansia evita la caffeina soprattutto prima di dormire;
- pratica lo sport per alleviare la tensione;
- mangia cibo sano e fai pasti regolari;
- mantieni i contatti con le persone che ami;
- parla delle tue esperienze e delle tue sensazioni (anche di quelle che ti sembrano spaventose o strane) con i colleghi e con le persone di cui ti fidi;
- ascolta gli altri quando raccontano dell'effetto che l'evento ha avuto su di loro e del modo in cui lo affrontano. Potresti trarne informazioni e suggerimenti utili;
- esprimi i tuoi sentimenti mediante attività creative come il disegno, la pittura, la scrittura e la musica;
- scherza e concediti qualche divertimento;
- decidi consapevolmente di rilassarti dedicandoti ad attività che ti piacciono, alla meditazione o allo yoga.





## MODULO E: INCONTRI CON IL 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 componenti 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?



## MODULO F: MONITORARE LO STRESS DEI SINGOLI VOLONTARI E DEL TEAM

### Azioni di base

In fase di monitoraggio dello stress dei singoli e del team, ad oggi cosa fai?

- Hai 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 volontari e con il team per verificare come reagiscono alla situazione e se vanno d'accordo?
- Incoraggi l'adozione di buone prassi 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 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?



14

## MODULO G: 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 di 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?



15

## MODULO H: PEER SUPPORT E INVIO A UN 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 counselor locali, inclusi quelli appartenenti a comunità religiose?
- Condividi con i volontari le informazioni su come accedere al supporto disponibile e secondo il principio della riservatezza?

### Azioni supplementari

Ad oggi:

- Crei e fai uso di reti di peer support?
- Fornisci una supervisione dei peer supporter mediante personale formato o semiprofessionale?
- Predisponi un elenco che tieni sempre aggiornato dei contatti di figure professionali o semiprofessionali del supporto psicosociale per i volontari che hanno bisogno di accedere ad un consulto professionale?
- Favorisci un invio tempestivo e confidenziale ad un consulto professionale per i volontari che hanno bisogno di un supporto supplementare o per quelli che sono esposti a eventi particolarmente critici?

”Mi sono sentito sopraffatto. La stampa e i media erano ovunque ed eravamo circondati da poliziotti armati. L'intero evento era come se fosse chiuso in un mondo a parte. Ricordo che c'erano 10-12 carri funebri in fila. Non si è mai veramente preparati per un evento come questo ... e quindi inserisci il pilota automatico e ti concentri sul lavoro che devi svolgere. Non potevamo cambiare quanto era successo; ho cercato di prepararmi mentalmente sulla base di quanto avevo appreso dai media. Sono contento di essere andato, non era possibile rimanere a casa senza fare niente e sono felice di avere potuto fare qualcosa. Dopo l'evento la nostra Società ci ha offerto un eccellente follow-up. A nessuno di noi è stato dato il permesso di andarcene senza aver prima parlato con uno psicologo e fortunatamente da allora non ho dovuto affrontare problemi irrisolti.”

Andreas Brosø, volontario della Croce Rossa Norvegese che ha prestato soccorso in occasione della tragedia di Utøya del luglio 2011



### **DOPO: Riflettere e inviare a consulto**

Dopo aver prestato soccorso in una situazione di crisi, non ci si può aspettare che i volontari riprendano immediatamente la loro “vita normale” ed è per questo che bisogna incoraggiarli a prendersi del tempo libero, a riposarsi, a tornare in famiglia e gradualmente a riprendere la routine.

Per molti di loro ci vuole tempo per elaborare l'esperienza di aver vissuto o lavorato in un'emergenza e ciò li porta a riflettere su quanto hanno appreso, sui dilemmi etici e morali che hanno affrontato e sulle sofferenze umane di cui sono stati testimoni. Bisogna dare ai volontari spazio e tempo di riflettere, per aiutarli a capire e ad accettare le esperienze vissute in ambito emergenziale.

Partecipare agli incontri individuali e con il team consente ai volontari di parlare delle proprie emozioni, di dare e ricevere feedback sui compiti e sul lavoro svolto e di sentire che il loro operato è riconosciuto ed il loro lavoro apprezzato. Investire tempo nell'ascolto attivo dei volontari significa riconoscere il valore delle loro opinioni e aiutarli a mantenere viva e forte la motivazione a prestare la loro opera anche in futuro. Questa è anche un'occasione per l'organizzazione e per i volontari di confrontarsi sulle lezioni che hanno appreso durante la risposta all'emergenza e sul supporto che hanno

ricevuto per continuare a migliorarsi.

Il processo di recupero varia da volontario a volontario e non è possibile fissarne la durata. In caso di crisi prolungate, la situazione personale vissuta da un volontario può rimanere difficile. Inoltre alcuni volontari devono lottare con il peso di richieste schiaccianti fatte loro e il dilemma personale se siano stati in grado di aiutare coloro che si trovavano in situazioni terribili. Per coloro che hanno affrontato esperienze particolarmente traumatiche o difficili, può essere necessario avere un supporto supplementare per riprendersi e venire a patti con questi eventi. Anche se è vero che l'aiuto professionale non è sempre facilmente reperibile in tutti i contesti, devi fare il possibile per organizzare risorse per un consulto professionale per coloro che hanno bisogno di un sostegno supplementare, ivi incluse misure quali il peer support, la supervisione e un consulto con operatori professionali o semiprofessionali.

Fai una valutazione delle procedure ad oggi operative nella tua Società Nazionale per quanto riguarda i seguenti punti:

- I. riflessione individuale e con il team;
- J. mostrare apprezzamento per il lavoro dei volontari;
- K. peer support e invio a un consulto professionale dopo una crisi.

(Vedi Moduli I-K)



16

## MODULO I: RIFLESSIONI INDIVIDUALI E CON IL TEAM

### Azioni di base

Quando aiuti i volontari a riflettere sulle esperienze vissute nelle emergenze in questo momento:

- 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 su quanto accaduto e valutare un eventuale bisogno di supporto supplementare?
- Cogli l'occasione degli incontri individuali e con il team per dare informazioni su sentimenti comuni che tutti provano dopo una crisi e su come gestire le emozioni più difficili?

### Azioni supplementari

Ad oggi:

- Organizzi incontri individuali e con il team con operatori del supporto psicosociale (interni all'organizzazione o utilizzando risorse esterne) per fornire informazioni sullo stress e come affrontarlo?
- Favorisci il contatto, ad un mese dalla risposta alla crisi, tra i manager o altro personale a ciò dedicati 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?



17

## MODULO J: MOSTRARE APPREZZAMENTO PER IL LAVORO DEI VOLONTARI

### Azioni di base

Per dare un riconoscimento al lavoro svolto dai 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 lavoro dei volontari, per esempio attraverso notiziari e riviste?



Japan. Photo: Rob Few/IFRC-Freelance

### 3.4 Peer support

Il peer support o il supporto tra pari, costituisce un approccio molto efficace per aiutare i volontari ad affrontare situazioni stressanti sfruttando le risorse presenti sia all'interno dell'organizzazione, sia tra i volontari. "Peer support", come suggerisce il termine stesso, significa offrire assistenza a qualcuno che è allo stesso livello del supporter.

Il peer support è un processo attivo in cui i pari devono impegnarsi a supportarsi gli uni con gli altri e a ritagliarsi spazi e tempi per condividere reazioni, sentimenti e modi per affrontare i problemi. Gli elementi chiave del peer support sono:

- interessamento, empatia, rispetto e fiducia;
- ascolto efficace e comunicazione;
- ruoli chiari;
- lavoro di squadra, cooperazione e problem-solving;
- analisi delle esperienze di lavoro.

Di norma il peer support, una volta predisposto come sistema, si attiva velocemente e costituisce spesso una misura sufficiente per prevenire l'insorgere di altri problemi causati dallo stress tra i volontari. Questi ultimi apprendono gli uni dagli altri le tecniche di gestione dello stress e al contempo, aiutandosi reciprocamente, sviluppano ulteriori capacità di adattamento. I peer supporter condividono esperienze e si danno una assistenza reciproca a breve termine, ma NON sono counsellor e il loro scopo non è quello di sostituirsi ad un aiuto professionale. Il personale professionale di supporto psicosociale può aiutare a formare e a supervisionare i peer supporter, oltre che ad aiutarli a risolvere i problemi e ad inviare ad un

consulento professionale i pari che ne palesano il bisogno. Quando si decide di richiedere un consulto con uno specialista esterno, è bene accertarsi che il professionista conosca e comprenda gli obiettivi della Società Nazionale ed il tipo di lavoro svolto dai volontari.

Ci sono varie modalità di supporto tra pari. Il buddy system è uno strumento informale in cui due volontari, o un volontario e un membro del personale, operano in coppia, si controllano e si supportano reciprocamente. Lavorando sul campo fianco a fianco, si sentono più sicuri ed osservandosi l'un l'altro si accorgono se nel compagno insorgono sintomi di stress; in tal caso gli consigliano una pausa o una sospensione se lo stress è acuto. Il compagno o "buddy" è importante anche dopo l'emergenza perché è un interlocutore con cui riflettere sull'esperienza vissuta.

Il buddy system è usato anche dai professionisti. Dopo il terremoto, lo tsunami e il disastro nucleare che hanno colpito il Giappone, fu chiesto a due valenti professori di psicologia come fossero riusciti a gestire la situazione. Il professor Kazuki Saito rispose: "E' molto importante per noi lavorare sempre in coppia, non ce l'avremmo fatta altrimenti. Questo è il buddy system.

Può anche essere utile costituire un buddy system con personale o volontari esperti e coloro che sono agli inizi, soprattutto se i volontari si trovano a lavorare per la prima volta in ambito emergenziale. Il "compagno" più esperto può essere per il nuovo volontario una fonte preziosa di consigli pratici in materia di gestione dello stress, sicurezza e supporto e fornirgli informazioni dettagliate sul lavoro dei volontari nella Società Nazionale.



“Come volontario ho fornito assistenza psicosociale alla popolazione colpita dalle alluvioni del 2010 e del 2011 in Pakistan; mi capitava spesso di organizzare i giochi di grandi gruppi di bambini, a volte avevo fino a 70 fanciulli e tutti volevano giocare. Un giorno arrivò un bambino poliomielitico di circa nove anni con una gran voglia di giocare a cricket; faceva del suo meglio, ma poteva solo stare in piedi senza correre. Mentre ce ne stavamo andando, mi si avvicinò supplicandomi di donargli la palla. Mi sentii morire, perché anche io amo giocare a cricket, e compresi perfettamente il suo dolore e le sue necessità. Sapevo con quanta intensità desiderasse fare parte del gruppo. Non era consentito regalare giocattoli, ed allora chiamai il mio capo spiegandogli come mi sentivo. Egli comprese la situazione e mi permise di fare uno strappo alla regola; sono convinto di aver fatto la cosa giusta e sono contento che il mio capo mi abbia compreso.”

Shakeel Birmani, Società della Mezzaluna Rossa del Pakistan



18

## MODULO K: PEER SUPPORT E INVIO A CONSULTO PROFESSIONALE DOPO UN EVENTO CRITICO

### Azioni di base

Per continuare a dare un supporto ai volontari dopo la crisi, ad oggi cosa fai?

- Incoraggi i componenti del team a rimanere in contatto tra loro per un peer support dopo la risposta all'emergenza?
- Richiedi un supporto supplementare per i volontari quando necessario e se possibile all'interno dell'organizzazione ad esempio, avvalendoti dell'opera dei peer supporter o del personale con formazione nel campo del supporto psicosociale?

### Azioni supplementari

Ad oggi:

- Offri una supervisione professionale o semiprofessionale ai peer supporter?
- Richiedi di inviare i volontari ad un supporto psicologico professionale tramite le reti per il consulto interne o esterne all'organizzazione?



## STRATEGIE PER ORGANIZZARE IL PEER SUPPORT

**Per organizzare il peer support nella tua Società Nazionale, prendi in considerazione le seguenti strategie:**

- Fornire una formazione per diventare un efficace peer supporter che includa lo sviluppo di capacità comunicative, il pronto soccorso psicologico e le tecniche per riconoscere i pari che necessitano di aiuto supplementare e inviarli a consulto.
- Fornire regolarmente una supervisione ai peer supporter con consulenti professionali o semi professionali.
- Organizzare i volontari che si sono resi disponibili, in un team di peer support al fine di interagire con altri volontari, soprattutto con le nuove reclute. Questo team deve favorire il contatto con i pari nelle fasi dell'emergenza - prima, durante e dopo - per promuovere la consapevolezza in merito al supporto disponibile e fornire assistenza.
- Organizzare gruppi di peer support coordinati da peer supporter volontari con esperienza e adeguatamente formati, oppure da professionisti o semiprofessionisti. Gli incontri di gruppo possono ridurre la paura o lo stigma che prova chi ha bisogno di aiuto o desidera parlare delle proprie emozioni.



## SUGGERIMENTI PER IL PEER SUPPORTER

In un contesto lavorativo stressante tutti i componenti della squadra devono supportarsi a vicenda. I consigli che seguono, possono aiutare i volontari ad offrire un peer support nel miglior modo possibile. Puoi inserire queste informazioni nelle tue comunicazioni oppure stamparle e distribuirle:

### Consigli per il peer supporter

- 1. Sii disponibile**

Se ti chiedono di dare supporto, cerca di essere disponibile. Anche se non tutti vorranno parlare, chi ha vissuto una situazione di stress di solito è felice di sapere che c'è qualcuno pronto ad ascoltarlo! Sii disponibile, senza essere invadente.
- 2. Gestisci la situazione e individua le risorse**

Se necessario aiuta a fare in modo che la persona interessata si senta al sicuro e protetta, che abbia una sua privacy e che possa accedere all'aiuto di cui ha bisogno, ad esempio un medico se è ferita.
- 3. Fornisci informazioni**

Dai a questa persona informazioni dettagliate, se le possiedi, per aiutarla a vedere la propria situazione in una prospettiva più obiettiva e gestibile.
- 4. Aiuta la persona a riprendere il controllo della propria vita**

Rispetta la capacità della persona interessata a prendere le sue decisioni e a gestire la situazione. Ascoltala e supportala quando prende le decisioni, come se fosse un collega tuo parigrado. Lascia che esprima i propri sentimenti senza giudicare.
- 5. Dai un incoraggiamento**

Le situazioni di stress fanno sì che alcune persone si sentano in colpa, si accusino di non avere fatto abbastanza e perdano la propria autostima. Tu le devi incoraggiare ad avere una visione più positiva, proponendo spiegazioni e pensieri alternativi e obiettivi.
- 6. Rispetta la riservatezza**

La riservatezza è un fondamento del peer support. E' essenziale garantire l'integrità dell'intero processo. Non condividere la storia del tuo collega con altri e non raccontare ad altri particolari che lo riguardano, né dare a lui le informazioni su altre persone. Se altri volontari coinvolti fanno domande, suggerisci loro di rivolgersi direttamente all'interessato.
- 7. Effettua un follow-up**

A volte può essere opportuno seguire in qualche modo la persona che stai aiutando, ad esempio facendole una telefonata o incontrandola di persona. Cerca di mantenere un profilo basso e di non essere invadente durante il follow-up, ma se prometti di tenerti in contatto, lo devi fare.





**Il pronto soccorso  
psicologico  
per i volontari**

**4**  
SEZIONE

Il pronto soccorso psicologico (PFA) rappresenta una colonna portante del supporto che il Movimento della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa offre ai superstiti delle emergenze e a coloro che sono rimasti coinvolti nei conflitti. Questo capitolo illustra in che modo il PFA possa essere usato anche dal personale e dai volontari per supportarsi reciprocamente.

Personale e volontari sono esposti ad eventi dolorosi quali:

- confrontarsi con la morte, soccorrere feriti gravi o vedere scenari di distruzione;
- ascoltare i racconti traumatici dei superstiti delle emergenze;
- essere feriti nello svolgimento del proprio lavoro;
- affrontare la rabbia delle persone, le minacce e atti di violenza;
- sentire storie di abusi o assistere al ferimento di bambini;
- subire direttamente l'impatto dell'emergenza o vederlo sui propri cari.

Ricordati che i volontari che operano in contesti di crisi prolungate possono essere ripetutamente esposti a storie o eventi dolorosi o possono soffrire di stress cronico.

Ogni persona reagisce in maniera diversa ad un evento particolarmente angosciante a seconda delle proprie capacità di adattamento, di come vive l'accaduto e al supporto che riceve dagli altri. L'esperienza di un evento di questo tipo può essere vissuta da alcuni volontari con un senso di sopraffazione, vulnerabilità, ansia, incertezza e confusione. Possono manifestare un improvviso sconvolgimento emotivo, dolore, rabbia o un senso di sconforto o di apatia e di stordimento.

I volontari in stato di shock o in crisi possono avere difficoltà ad essere lucidi e a sapere cosa fare, come affrontare la situazione e come aiutare sé stessi. Possono avere un senso del tempo alterato, sentirsi molto vulnerabili e fraintendere ciò che viene detto e fatto. Altri volontari invece riescono a gestire un evento doloroso relativamente bene sul momento, ma successivamente sono assaliti dai pensieri e dai sentimenti che quell'evento genera. In questa sezione affronteremo i seguenti argomenti:

1. **Cos'è il PFA?**
2. **Offrire un PFA: comunicazione supportiva e aiuto pratico**
3. **Comportamento etico**
4. **Quando e come inviare a un consulto professionale un volontario che ha bisogno di supporto extra.**

## 4.1 Cos'è il PFA?

Il PFA è un supporto offerto ai volontari che hanno vissuto un evento o una situazione che è stata causa di un forte distress. Il PFA significa dimostrare a queste persone calore umano, empatia e ascolto attivo, ma significa anche rendere il loro ambiente sicuro e aiutarli a gestire i bisogni e i problemi pratici. Grazie a questo supporto il volontario può diventare più forte e riacquistare la capacità di pensare e di prendersi cura di sé e degli altri.

La guida passo dopo passo per fornire un pronto soccorso psicologico (PFA) ai volontari è riportata di seguito e può essere usata come dispensa per i volontari da portare sul campo (vedi Strumento 21):

“Una bambina irachena di sei anni disegnava continuamente cerchi rossi e neri, le abbiamo chiesto una spiegazione e lei ha risposto: “sto disegnando mio fratello”. La bambina aveva visto suo fratello saltare in aria proprio davanti ai suoi occhi ed ora lo disegnava come l'aveva visto l'ultima volta. Il trauma di questa bambina mi ha colpito al cuore e facendomi sentire profondamente triste: per me è soltanto una storia, ma per lei è parte della sua vita.”

Bisher, 25 anni volontaria della Mezzaluna Rossa Araba Siriana

## IL PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO (PFA): UNA GUIDA PASSO DOPO PASSO

- Stabilisci un contatto con il volontario quale suo supervisore o peer supporter.
- Se possibile e necessario, allontana il volontario da una situazione stressante per trasferirlo in un posto sicuro e limitane l'esposizione a scene, suoni e odori che possono essere fonti di distress.
- Proteggilo dalla curiosità dei passanti, del personale, dei volontari e dai media.
- Accertati che sia sufficientemente al caldo altrimenti offrigli una coperta.
- Forniscigli cibo e liquidi a sufficienza, ma evita l'alcool.
- Se hai necessità di allontanarti, assicurati che qualcuno possa restare con lui.
- Chiedi se è stanco e se ha bisogno di un posto dove riposare o dove andare.
- Chiedi che cosa è accaduto e ascolta le sue esperienze, preoccupazioni e sentimenti. Se non desidera parlare, fagli sentire la tua vicinanza rimanendogli accanto.
- Rassicuralo dicendo che la sua reazione è prevedibile, considerato ciò che ha vissuto.
- Chiedi se c'è qualcuno a casa che possa prendersi cura di lui o qualcuno con cui parlare. Aiutalo a riprendere i contatti con i suoi cari.
- Fornisci informazioni pratiche su dove e come può trovare particolari servizi o risorse.

Quando la squadra di Christchurch addetta alle operazioni di ricerca a soccorso rientrava in sede a fine giornata spesso non aveva né acqua né luce. Dovevano gestire i propri sentimenti avendo ben presente quanto era accaduto alla città e continuando a prestare opera di volontariato ogni giorno. Alcuni di loro erano stati molto colpiti". Queste sono le parole di Kristen Proud, inviata della Croce Rossa Australiana in Nuova Zelanda dopo il sisma che colpì Christchurch, con il compito di aiutare a creare un programma di supporto psicosociale e di assistere il personale e i volontari della Croce Rossa. Proud ha spiegato che ognuno di noi quando ci si trova davanti ad una grande calamità o ad un sisma, ha una forte risposta emotiva.

"Ogni persona coinvolta in un evento calamitoso ne subisce fortemente l'impatto e ciò si riflette sulla famiglia e sugli amici. Penso che avere attivato immediatamente il supporto psicosociale, come ha fatto la Croce Rossa Neozelandese, sia stato di grande aiuto ed abbia contribuito ad assicurare il recupero di tutto il personale impiegato."

Kristen Proud della Croce Rossa Australiana



Photo: David Wetthey

## 4.2 Comunicazione supportiva e aiuto concreto

Offrire un pronto soccorso psicologico (PFA) efficace comporta una comunicazione supportiva oltre ad una assistenza generale e un aiuto pratico. Tutti noi comunichiamo e interagiamo con il nostro prossimo ogni giorno, ma la “comunicazione supportiva” è una competenza che richiede una specifica consapevolezza dell’uso delle parole e del linguaggio non verbale e una particolare attenzione e un giusto atteggiamento nei confronti dei volontari che versano in uno stato di distress. Il PFA significa anche dimostrare empatia, assistenza e attenzione, un ascolto attento e non giudicante e il rispetto della riservatezza.



### QUATTRO ELEMENTI CHIAVE DEL PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO (PFA)

Quando offri un PFA devi tenere presente i seguenti quattro elementi chiave:

1. vicinanza;
2. ascolto attivo;
3. accettare i sentimenti;
4. prestare un’assistenza generale e un aiuto pratico.

#### 1. Vicinanza

Una persona in crisi perde temporaneamente le proprie sicurezze di base e la fiducia nel mondo che le può apparire improvvisamente pericoloso caotico e insidioso. I volontari possono addirittura perdere la fiducia nella bontà del genere umano. I supervisor 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 i 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 e affetto.

#### 2. Ascolto attivo

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 attenzione sincera. Se presti supporto a un volontario sulla scena di un incidente, ascolta 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 gesti, movimenti, espressioni del volto e suoni come sospiri e respiri profondi. Ogni cultura ha la propria modalità di rapportarsi alle cose, ma è importante che tu tenga presente le seguenti indicazioni:

- quando i volontari parlano, voltati verso di loro oppure stai loro di fronte;
- mostra un atteggiamento aperto, non incrociare le braccia;
- mantieni una giusta distanza che comunichi un atteggiamento di interesse, ma non invadente o confidenziale;
- evita gesti o movimenti che possano distrarre;
- stabilisci un corretto contatto visivo;
- mostrati calmo e rilassato.

#### 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. Avere empatia e rispetto nei confronti della persona ti aiuterà anche ad accettarne i sentimenti. L’empatia è la capacità di vedere e sentire secondo il punto di vista dell’altro, mostrando calore umano. A prescindere dalla sua reazione, mostragli di essere sinceramente interessato al suo benessere e di apprezzarne il valore.



Photo: Philippa Croome, Daily Monitor

“Penso che una delle sfide più grandi da affrontare sia rischiare la vita quando presto soccorso durante le sommosse. Recentemente, per esempio, sono andato al lavoro a piedi durante i disordini e come qualsiasi altro uomo ho avuto l’inquietante sensazione che avrei potuto facilmente essere colpito da una pallottola vagante, ma ho messo da parte questo pensiero per dedicarmi solo a salvare quante più vite possibile. Talvolta alcune di queste tragedie accadono quando meno te l’aspetti e a noi tocca compiere missioni di salvataggio senza avere gli strumenti necessari o la logistica che ci serve.”

*Michael Seengeno, volontario della Croce Rossa dell'Uganda che è stato "immortalato" mentre salvava un bambino tra le fiamme*

#### **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 un grande aiuto se qualcuno dà loro una mano con azioni pratiche come, ad esempio, trovare qualcuno che stia con loro, o che vada a prendere i bambini a scuola, oppure accompagna i volontari 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 che ha davanti a sé e a prendere le proprie decisioni. Se il volontario ha vissuto un evento fortemente traumatico può sentirsi confuso o vulnerabile, tuttavia è importante non dimenticare che si tratta pur sempre di una persona dotata di capacità e di risorse proprie. Devi incoraggiarlo 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 aiutalo a soddisfare i propri bisogni.

### 4.3 Comportamento etico

Quando si presta un pronto soccorso psicologico (PFA) ad un volontario in stato di distress bisogna attenersi agli standard etico-comportamentali e al codice di condotta per il personale e i volontari della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa. I membri del personale e i peer supporter che forniscono PFA devono essere affidabili e mantenere sempre le promesse, non devono mai trarre vantaggio dalla relazione che hanno con il volontario colpito, ma rispettarne il diritto a prendere le proprie decisioni e

prestare attenzione e considerare con interesse le sue richieste e i suoi bisogni.

Nel pronto soccorso psicologico (PFA) la riservatezza è un elemento essenziale di un comportamento etico. Mantieni la riservatezza su ciò che il volontario in difficoltà condivide con te, sui suoi sentimenti ed esperienze, oltre che sui dettagli della sua condizione. Il rispetto della riservatezza fa sì che il personale e i volontari si sentano sicuri che la loro privacy non sarà violata quando e se dovessero avere bisogno di supporto (vedi Strumento 23).

“Ho perso mio cugino nello tsunami. Eravamo molto uniti ed era anche il mio miglior amico. Non ho mai accettato il fatto che abbia perso la vita così giovane ed ero molto arrabbiato con tutto e tutti. Avevo scatti di ira con la mia famiglia e con i miei amici. Un giorno un ospite straniero è venuto a scuola per parlarci delle emozioni e dei sentimenti che avevamo nei confronti dello tsunami e della distruzione che molti di noi avevamo subito. Allora ho cominciato a capire cos'era accaduto ed ho anche cominciato ad accettarlo. Io sono molto bravo a disegnare e questo incaricato della Croce Rossa ci ha chiesto di disegnare ciò che provavamo sui muri della scuola. Quest'esercizio per me è stato molto importante, perché mi ha consentito di condividere le mie emozioni, mi ha aiutato ad affrontare la rabbia e ad essere una persona migliore. Successivamente mi sono recato presso il comitato locale della Croce Rossa a Galle e mi sono proposto come volontario. Aiutare gli altri, e soprattutto aiutare la mia comunità, mi dà un profondo senso di realizzazione. Faccio il volontario nei programmi che si svolgono principalmente nelle scuole per aiutare gli altri ragazzi che, come me, hanno bisogno di elaborare e affrontare la devastazione che ci ha colpiti.”

Saman Chandrasiri, volontario della Croce Rossa dello Sri Lanka

Photo: Sri Lanka Red Cross Society





“È essenziale per il processo di recupero trovare un supporto, non importa se tramite gli amici, i familiari o semplicemente tramite qualcuno con cui parlare. Il personale e i volontari della Croce Rossa di Christchurch hanno dimostrato di sapersi supportare a vicenda in un modo veramente straordinario, erano in grande sintonia. Capivano subito se qualcuno non stava bene e lo accompagnavano da me. Erano pervasi da un senso di famiglia ed io mi sono sentita parte di quello spirito.”

*Kristen Proud, operatore psicosociale della Croce Rossa Australiana impiegata in Nuova Zelanda dopo il sisma*

#### **4.4** Quando e come inviare il volontario a un consulto professionale

La maggior parte dei volontari che subiscono una situazione di forte stress col tempo hanno un buon recupero se possono contare sull'aiuto delle persone che sono loro accanto 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 riuscire né ad essere operativi, né a prendere decisioni di vita quotidiana;

- possono compiere gesti autolesionistici;
- costituiscono un pericolo per gli altri.

Accertati che un volontario in stress acuto non sia lasciato solo, cerca di mantenerlo al sicuro fino a che la reazione non sia passata o finché non hai l'aiuto dei manager o di professionisti.

Ogni Società Nazionale deve avere un sistema di invio a un consulto professionale per i volontari che ne hanno necessità. Nel caso in cui la tua Società non abbia le risorse necessarie, puoi verificare la possibilità di attivare una collaborazione con una struttura sanitaria locale o con un'organizzazione non governativa locale.

Due esempi dal mondo (vedi la pagina seguente):

## IL BELGIO

La Croce Rossa Belga offre ai propri volontari un percorso formativo in pronto soccorso psicologico chiamato 'Schokdemper' o ammortizzatore. Si tratta di un corso aperto a tutti, che insegna ai volontari come reagire di fronte a un evento critico, come prendersi cura delle vittime e come prendersi cura di sé stessi. La versione breve del corso è stata offerta anche al personale del Servizio di Pronto Intervento Medico. Nel programma di formazione di base è inclusa anche una breve sessione sull'impatto psicologico degli eventi critici.

Quando si verifica un evento, chiunque può accedere al Pronto Intervento Sociale della Croce Rossa Belga. Gli interventi sono organizzati, su richiesta, sia per gruppi, sia per singoli. L'erogazione di queste due tipologie di interventi è affidata ad un gruppo di volontari del Servizio di Intervento Sociale appositamente formati. Dopo due o tre sessioni i volontari sono in grado di capire se una persona deve essere inviata a un consulto con professionisti esterni. Per i gruppi sono organizzati incontri di defusing psicologico e di riflessione con lo scopo di portare il gruppo a recuperare il senso di fiducia.

Tutti i volontari e il personale hanno diritto ad un supporto; le informazioni relative a tale servizio sono fornite durante i moduli formativi e attraverso le pubblicazioni interne. Se necessario, il Servizio di Intervento Sociale interviene direttamente. Nel 2009 si è registrato un drammatico episodio di

aggressione con arma da taglio in un asilo nido; il giorno successivo tutti i soccorritori sono stati contattati mediante SMS per offrire loro la possibilità di parlare di quell'esperienza, qualora lo desiderassero. Oltre il 90% dei soccorritori ha poi riferito di aver interpretato quel messaggio come un gesto supportivo. Le persone sono state anche raggiunte telefonicamente, ma ci è voluto più tempo.

Quando si fornisce un supporto psicosociale ai volontari e al personale, la domanda importante da porre è: "Sei preoccupato per un collega?" Sappiamo che i soccorritori tendono a dimenticare sé stessi e con questa domanda è possibile individuare chi inizialmente non vuole aprirsi e parlare di sé. Successivamente queste persone ricevono una telefonata, sempre condotta in maniera non invadente, e viene offerta loro la possibilità di incontrarsi per parlare.

Lo scopo degli incontri di defusing psicologico e di riflessione è quello di aiutare i gruppi già costituiti ad essere nuovamente efficienti. Anche se questi incontri non sono frequenti, rappresentano pur sempre un'altra possibilità di intervento che permette al gruppo di ottenere una visione a tutto tondo dell'evento, chiarire le incomprensioni, riacquistare fiducia, normalizzare le reazioni, chiarire ciò che si è appreso, identificare le persone che sono state colpite e per le quali è necessario maggiore supporto. Esistono anche incontri di gruppo per personale e volontari che hanno subito un impatto meno diretto a seguito dell'evento critico.

La prima volta in cui Paul si è sentito incapace di gestire lo stress è stato pochi giorni dopo il disastro. La seconda volta invece è stato colto di sorpresa.

"Eravamo tutti molto stanchi," ricorda, "volevamo andare a casa, ma c'erano continue scosse di assestamento, la situazione non era normale. Mi fu affidata una zona dove mi recai subito ed ero prontissimo ad entrare in azione. Avevo il mio kit e stavo per cambiarmi nel pullmino quando mi resi conto di avere dimenticato gli stivali di sicurezza. Era una cosa da poco, ma è stata sufficiente per sconvolgermi e ho avuto una crisi, un attacco di panico. Sono tornato alla base e ho detto "non posso stare qui, devo andarmene". Sono tornato alla Croce Rossa ed ho parlato con Kristen che mi ha aiutato molto. E' stato veramente bello sapere che, se avevi bisogno, lì c'era chi ti aiutava."

Paul Davenport, ha prestato soccorso come volontario dopo il terremoto a Christchurch in Nuova Zelanda





## COLOMBIA

Il programma psicosociale della Croce Rossa Colombiana è rivolto ai volontari e al personale della Croce Rossa e fornisce un supporto psicosociale per le emergenze e per i disastri, ma anche per determinati programmi quali, ad esempio, quelli che forniscono assistenza ai malati di HIV/AIDS, alle vittime di violenza domestica, agli sfollati interni e ai volontari.

Tutti i comitati della Società della Croce Rossa Colombiana devono avere al loro interno un team o un referente che conosca il programma, che ci lavori o che appartenga alla rete psicosociale. Inoltre ogni comitato è dotato di gruppi di supporto psicosociale per i volontari e il personale impegnati a promuovere le attività.

Il programma psicosociale comprende "Mental Health to Red Cross" e si articola su tre diversi livelli di formazione: il primo è molto basilico e riguarda l'introduzione, l'orientamento, l'identificazione dei fattori di rischio associati alla salute mentale, l'invio a un consulto professionale e le campagne di sensibilizzazione. Il secondo livello è dedicato al counseling del tipo fondato sulla comunità, i seminari psicosociali e il pronto soccorso psicologico. Il terzo livello riguarda il supporto professionale. I volontari vengono a conoscenza del supporto disponibile mediante i gruppi di supporto psicosociale che hanno il compito di divulgare le informazioni sul programma. I volontari che hanno bisogno di un supporto specialistico sono inviati ad un consulto professionale.

In questi anni i comitati hanno svolto alcune ricerche sul supporto psicosociale per i volontari e nel 2008 hanno condotto anche uno studio sulla salute mentale. Inoltre la Croce Rossa Colombiana ha a disposizione strumenti mirati realizzati per misurare i fattori di rischio e i fattori protettivi per la salute mentale, oltre ad un kit psicosociale composto da una selezione di materiali e di letture. Sempre in materia di supporto psicosociale è opportuno sottolineare che la Società Nazionale ha elaborato linee guida, regolamenti e politiche. Il supporto psicosociale per i volontari è formalmente parte integrante della politica di supporto psicosociale della Società Nazionale per la quale esistono due categorie di destinatari e precisamente le persone che sono state colpite da emergenze, disastri o violenze o che vivono in condizione di vulnerabilità, e i volontari e il personale coinvolti negli interventi umanitari. Inoltre la politica di supporto psicosociale stabilisce che il supporto psicosociale debba essere personalizzato in modo da rispondere ai bisogni delle parti interessate che devono essere sostenute durante la fase di adattamento alle nuove situazioni, favorendo anche il rafforzamento delle loro capacità di adattamento e di recupero. In questo stesso documento è sancito l'impegno della Società Nazionale a riconoscere il ruolo e il valore dei volontari, a fornire loro un supporto psicosociale, ma anche a dare loro l'opportunità di essere formati e guidati da figure professionali del supporto psicosociale.



## I 'SÌ' E I 'NO' DELLA COMUNICAZIONE SUPPORTIVA

La seguente tabella riassume le cose da dire e da non dire e quelle da fare e da non fare se si desidera comunicare in maniera supportiva con i volontari in stato di distress, sempre rispettando il principio di un comportamento etico:

### Cosa dire e cosa fare

Ricorda che una persona in crisi perde temporaneamente il senso di fiducia e di sicurezza nei confronti del mondo. Dai prova della tua vicinanza e aiutalo a sentirsi più sicuro e protetto.

Rimani calmo, anche se il volontario che aiuti è emotivamente molto scosso.

Devi essere pronto ad affrontare manifestazioni emotive forti, quali scatti d'ira, da parte di volontari in una condizione di distress acuto.

Mantieni un ascolto attivo nei confronti del volontario per capire a fondo la sua storia e cosa lo preoccupa.

Prendi atto del dolore, delle lacrime, del senso di perdita e degli altri sentimenti che i volontari desiderano condividere con te.

Devi essere a tuo agio nel silenzio, e dimostrare di essere disponibile a restare seduto accanto al volontario senza parlare, se è questo che desidera.

Rivolgigli le domande necessarie per chiarire il tipo di esperienza che ha vissuto e di cosa ha bisogno.

Crea un buon contatto visivo, mantieni il corpo rilassato e assumi una postura aperta.

Accetta i sentimenti espressi dal volontario a proposito dell'accaduto e la sua interpretazione dei fatti in modo non giudicante.

Qualora il volontario rifiutasse l'aiuto comunicagli che, se vorrà, potrà comunque richiederlo in futuro.

### Cosa non dire e cosa non fare

Non chiedere al volontario di scendere nei particolari dell'esperienza traumatica che ha vissuto.

Non esprimere opinioni sulla sua situazione.

Non parlare al volontario dei tuoi problemi e non raccontare le storie di altre persone.

Non raccontare la storia del volontario ad altre persone. Mantieni la riservatezza su ciò che ti racconta, salvo che non sia necessario darne notizia per garantire l'incolumità sua o di altre persone.

Non correggere i fatti da lui raccontati o la sua interpretazione di come si sono svolti gli eventi.

Non toccare il volontario a meno che tu non sia certo che il gesto sia ben accetto.

# Monitorare e valutare il supporto per i volontari



SEZIONE

5

Le Società Nazionali sono responsabili del supporto per i volontari. L'attività di monitoraggio e di valutazione (M&E) ti aiuta a misurare l'efficacia del supporto disponibile per capire se i volontari lo ritengono utile.

In questa sezione parleremo di come impostare il tuo sistema M&E per il supporto psicosociale dei volontari, quali informazioni devi avere, ad esempio gli indicatori utili, e come fare una verifica del supporto fornito durante piccole e grandi calamità. Ogni Società Nazionale dovrà affrontare in futuro situazioni nuove e sempre diverse; un sistema di M&E ti aiuterà anche ad adeguare il tipo di supporto alle mutate esigenze.

### Perché monitorare e valutare?

- **Responsabilità** – significa garantire di essere responsabili non solo nei confronti dei tuoi donatori e dei beneficiari, ma anche nei confronti del personale e dei volontari.
- **Rilevanza** – significa garantire che il supporto che forniamo sia utile per i volontari.
- **Efficienza** – significa garantire che il supporto ai volontari sia tempestivo ed abbia un costo ragionevole.
- **Efficacia ed Impatto** – significa garantire che il supporto abbia l'effetto desiderato sul benessere dei volontari.
- **Sostenibilità** – significa garantire che i benefici del supporto continuino una volta terminata l'emergenza in corso.

In questa sezione ci occuperemo di:

1. **creare un sistema;**
2. **individuare gli indicatori e i relativi criteri di misurazione;**
3. **effettuare un monitoraggio nel corso di diversi eventi**
4. **valutare ed apprendere.**

## 5.1 Creare un sistema

Il tipo di informazioni che devi reperire riguardano i seguenti tre quesiti:

- cosa hai a disposizione?
- che uso ne fanno gli interessati?
- qual è il livello di efficacia?

### Cosa hai a disposizione?

Questo quesito abbraccia non solo le attività di supporto che realizzi come Società Nazionale, per esempio la formazione e l'orientamento, ma anche la conoscenza, le competenze e le esercitazioni dei volontari.

Ognuno di noi nella vita ha un suo modo di affrontare e gestire lo stress. I volontari applicano le conoscenze e le competenze che possiedono al loro lavoro; alcuni volontari apportano anche un expertise psicosociale o di altro tipo, ma comunque importante in questo settore e ne beneficiano per gestire le situazioni e per dare supporto ai propri pari.

“Ho perso molti amici nel terremoto. All'inizio non mi davo pace e per giorni e giorni non ho fatto altro che piangere. Mi sono persino detto che sarebbe stato tutto più semplice se fossi morto anche io. Volevo essere di aiuto, ma non riuscivo a trovare la forza e il coraggio per farlo. Mi sentivo in colpa. Poi mi sono unito al team psicosociale della Croce Rossa ed è stata l'esperienza più importante della mia vita. Ho fatto cose che non avevo mai fatto prima e posso dire che questo programma mi ha fatto crescere anche come persona.”

Mickerlange LeBlanc, volontario della Croce Rossa Haitiana





### **Che uso ne fanno gli interessati?**

Perché le persone usino ciò che è disponibile è essenziale che ne siano a conoscenza e che ne possano usufruire, per esempio devono potere accedere alle informazioni e sapere quali supporti sono disponibili. Non dimenticare che alcune azioni o protocolli sembrano eccellenti sulla carta, ma in realtà non sono efficaci semplicemente perché non sono utilizzati.

### **Qual è il livello di efficacia?**

Fare una riflessione critica sull'efficacia del supporto per i volontari ti aiuta a capire come adeguare il sistema ad oggi in funzione, aggiungere nuovi metodi e forse abbandonarne altri che non si sono dimostrati efficaci, sia in termini di impatto sul benessere dei volontari, sia in termini di rapporto costi-benefici.



## **M&E: COME RACCOGLIERE LE INFORMAZIONI**

In che modo puoi reperire le informazioni di cui hai bisogno per creare il tuo sistema? Di seguito si illustrano metodi atti a capire di cosa hanno bisogno i volontari e quali sono le risorse disponibili:

1. Parla con i tuoi volontari, con il personale e con i manager, per esempio in occasione di gruppi di discussione o di colloqui per comprendere quale sia la loro conoscenza della problematica connessa allo stress dei volontari e del supporto disponibile e che cosa ne pensino.
2. Effettua interviste in forma anonima di volontari, manager e personale, per valutare le loro conoscenze in merito allo stress dei volontari e alle tecniche di gestione (vedi l'indagine a campione che segue). Fai un inventario delle risorse umane, materiali e finanziarie di cui disponi ad oggi e valuta se sono utilizzate in maniera efficace.

Le informazioni che raccoglierai in questo modo ti forniranno la fotografia della situazione in quel momento, evidenziando le aree da potenziare e da integrare.



25

## DOMANDE PER CREARE UN SISTEMA M&E

La seguente tavola propone alcune domande relative ai precedenti interrogativi, “cosa hai a disposizione”, “che uso ne fanno gli interessati” e “qual è il livello di efficacia”, e riferite a determinati campi. Grazie a queste domande potrai ottenere le informazioni necessarie per creare e valutare il tuo attuale sistema e quindi per monitorarlo nel tempo.

Campo	Bisogni & Risorse
<b>Conoscenza &amp; competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Che cosa fanno i volontari ad oggi per prendersi cura di sé stessi e degli altri componenti del team?</li> <li>• Quali sono le conoscenze in possesso del personale e dei volontari in materia di stress individuale e di gruppo e di come gestirlo?</li> <li>• Quanti volontari e membri del personale hanno già una formazione in: peer support, pronto soccorso psicologico e gestione dello stress?</li> <li>• Che cosa conoscono i manager dello stress dei volontari?</li> </ul>
<b>Capire il benessere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La situazione ad oggi fa sì che i volontari si sentano supportati dall'organizzazione?</li> <li>• Quale tipo di supporto, tra quelli disponibili, è considerato dai volontari il più utile?</li> <li>• Quale altro tipo di supporto sarebbe necessario secondo i volontari?</li> <li>• Quali sono, secondo i volontari, le loro principali cause di stress in questo momento: ad esempio un sovraccarico di lavoro, poca chiarezza per quanto riguarda le loro mansioni, difficoltà ad affrontare il trauma sul campo?</li> <li>• Cosa pensano personale e volontari del funzionamento del loro team?</li> <li>• I manager e i supervisori sono consapevoli del ruolo che svolgono e delle responsabilità che hanno nel fornire un supporto ai volontari?</li> </ul>
<b>Materiale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' disponibile una documentazione sullo stress e su come gestirlo?</li> <li>• E' disponibile un materiale per la formazione dedicata al peer support e al pronto soccorso psicologico?</li> <li>• Ci sono protocolli scritti per la supervisione dei volontari e per inviare a un consulto professionale membri del personale e volontari che hanno bisogno di un supporto supplementare?</li> <li>• Si fa un uso ed una distribuzione adeguati della documentazione disponibile? Ad esempio, i manager ed e i supervisori sono a conoscenza dei protocolli e delle risorse esistenti?</li> </ul>
<b>Risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quanti sono i membri del personale e i volontari che fungono da peer supporter?</li> <li>• Chi ha competenze di supporto psicosociale nell'organizzazione o quali sono le risorse esterne, ad esempio counselor interni, professionisti locali per un invio a un consulto professionale?</li> <li>• Ci sono membri del personale o volontari con esperienza disposti a parlare delle loro opinioni durante l'orientamento o la formazione dei volontari oppure a fare loro da “buddy”?</li> <li>• Quanti sono i manager che hanno una formazione in supervisione supportiva e PFA?</li> </ul>
<b>Risorse economiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quali sono le azioni che promuoviamo, il cui costo è zero come, ad esempio, parlare con i volontari in merito al loro benessere in occasione dei corsi di orientamento per entrare nell'organizzazione?</li> <li>• Quali sono le altre azioni che vorremmo sviluppare e quanto potrebbero costare?</li> <li>• Quali fondi abbiamo a disposizione per sviluppare altre strategie ed azioni ritenute necessarie?</li> </ul>



### **Interviste a campione ai volontari in forma anonima**

Si tratta di interviste a campione rivolte in forma anonima ai volontari con l'obiettivo di capire cosa sanno e cosa fanno per affrontare lo stress ed acquisire strategie di gestione, se sono a conoscenza del supporto che la Società Nazionale mette a loro disposizione e se lo ritengono adeguato.

L'intervista è composta da domande quantitative e qualitative.

Per valutare le domande quantitative si usa una scala da 0 a 4; è possibile mettere a confronto i risultati delle varie interviste, per esempio può succedere che la totalità o la maggior parte degli intervistati abbia dato la medesima risposta ad una determinata domanda. La somma di tutti i risultati serve per misurare l'efficacia o l'inefficacia delle strategie di supporto psicosociale ad oggi operative. Più alto è il punteggio ottenuto dalla somma delle interviste, più efficaci sono le strategie.

Le domande qualitative offrono ai volontari l'opportunità di esprimere opinioni o

suggerimenti per migliorare il supporto offerto.

Quando fai un'intervista ricorda di fare buon uso di questi suggerimenti:

- mantieni le informazioni riservate e anonime, in questo modo è probabile che il numero delle persone disponibili a rispondere alle domande aumenti, e così anche la loro sincerità nell'esprimere le proprie opinioni;
- poni agli intervistati domande che siano semplici da capire e semplici da rispondere;
- rendi l'intervista la più breve possibile, incoraggiando così più persone ad accettare di partecipare all'inchiesta;
- includi nell'intervista sia le domande quantitative sia quelle qualitative;
- per quanto riguarda le domande quantitative, fai in modo che le risposte vadano nella stessa direzione rendendo così più semplice l'analisi e il confronto a posteriori. Ad esempio, nelle domande riportate di seguito, la risposta che riceverà un '4' indicherà sempre qualcosa di positivo a proposito delle conoscenze, competenze o strategie psicosociali ad oggi in funzione.



## QUESTIONARIO SUL SUPPORTO PSICOSOCIALE PER I VOLONTARI

I volontari sono una parte molto importante del lavoro che la nostra Società Nazionale svolge nelle emergenze. Al fine di migliorare il supporto offerto ai nostri volontari, ti chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci ad essere più efficaci nel promuovere e sostenere il tuo benessere. Il questionario è anonimo, per cui PER FAVORE NON SCRIVERE IL TUO NOME SUL FOGLIO.

Segna con un cerchio il punteggio che rispecchia il tuo pensiero:

1=non sono affatto d'accordo, 2=dissentito, 3=concordo, 4=sono pienamente d'accordo

1.	Sono consapevole del tipo di stress al quale potrei essere esposto lavorando come volontario nelle emergenze	1	2	3	4
2.	So come riconoscere in me stesso i segni di uno stress acuto	1	2	3	4
3.	So mettere in atto tecniche efficaci per gestire lo stress	1	2	3	4
4.	So come riconoscere i segni di un forte stress nei miei compagni del team	1	2	3	4
5.	So come supportare i compagni del mio team nei momenti stressanti	1	2	3	4
6.	Il mio manager/supervisore ha a cuore il mio benessere	1	2	3	4
7.	Il mio manager/supervisore è disponibile se ho bisogno di parlare con lui /lei	1	2	3	4
8.	Il mio manager/supervisore è pronto ad aiutarmi, se sono in una condizione di distress	1	2	3	4
9.	So cosa fare per avere un aiuto extra dall'organizzazione nel caso ne abbia bisogno	1	2	3	4
10.	Ho ricevuto dalla Società Nazionale le informazioni sullo stress e le tecniche di gestione dello stress	1	2	3	4
11.	Questa Società Nazionale fornisce un utile supporto ai volontari per affrontare il lavoro durante le emergenze	1	2	3	4
12.	Il valore del mio lavoro è stato riconosciuto dal mio manager/supervisore e dal comitato locale	1	2	3	4

Ti chiediamo cortesemente di rispondere alle seguenti domande:

Cosa fa la Società Nazionale ad oggi per aiutarti a gestire lo stress?

Cosa fa la Società Nazionale ad oggi che danneggia la tua gestione dello stress?

Quali suggerimenti ci puoi dare per migliorare il supporto che forniamo ai nostri volontari?

Grazie per il tempo che hai dedicato a rispondere al presente questionario!





“Mi sembrava di vivere in un incubo, tutto era sommerso dalle acque e l’unica cosa che sentivo ripetere era ‘corri...corri...corri’. Avevamo perduto tutto quello che avevamo costruito e per il quale avevamo lavorato. Mia sorella maggiore e i suoi due bambini erano scampati all’inondazione; mi ricordo ancora mio marito che ci supplicava di scappare. Abbiamo trovato riparo in un campo temporaneo allestito dalla Croce Rossa; io continuavo a cercarlo, ma lui non ha mai più fatto ritorno. Il suo corpo è stato trovato due giorni dopo. Ero a terra, la vita non aveva più senso; avevo perso tutto e non sapevo cosa fare. Avevo anche smesso di mangiare, poi tutto è cambiato. Dopo essere entrata nel programma psicosociale il mio modo di pensare e i miei sentimenti sono mutati. E’ stata una persona che ho conosciuto nel campo a parlarmi del programma e così ho capito di non essere l’unica donna che si trovava in questa situazione. Il programma mi ha reso una persona più forte per affrontare la vita ed ora, dopo tanti mesi, ho sentito il bisogno ripagare la Croce Rossa per il suo aiuto: ecco perché ora faccio la volontaria in questo programma.”

Ruwani Wathsala – Volontaria della Società della Croce Rossa dello Sri Lanka

## 5.2 Individuare gli indicatori

Individuare gli indicatori utili può aiutarti a valutare il supporto che ad oggi è disponibile per i tuoi volontari.

Lo strumento di seguito illustrato descrive

come individuare gli indicatori utili dal punto di vista del personale e dei volontari. Esso prende in considerazione il benessere dei singoli e del team e ti guida in maniera molto semplice ad acquisire le informazioni sui tuoi indicatori.



### SVILUPPARE GLI INDICATORI

#### Come puoi sviluppare gli indicatori per misurare il supporto psicosociale fornito ai volontari?

La scelta degli indicatori da utilizzare per valutare il supporto psicosociale dei volontari dipende da:

- valutazione iniziale del benessere e dei bisogni dei volontari;
- definizione che i volontari e il personale danno di “benessere psicosociale”;
- significato attribuito a un “buon supporto” per volontari e personale.

Il miglior modo per individuare gli indicatori utili del benessere psicosociale è parlare con il personale e con i volontari per comprendere il loro punto di vista. Una domanda che puoi porre loro, ad esempio, è in che modo capiscono se un collega sta bene e se il team funziona bene come gruppo.

Gli indicatori comunemente utilizzati negli interventi di supporto psicosociale sono tre:

- benessere emotivo: fiducia, speranza nel futuro, senso del controllo, sicurezza;
- benessere sociale: capacità di interagire con gli altri, di assistere il prossimo, di risolvere concretamente i problemi;
- competenze e conoscenza: imparare a gestire il proprio stress o a supportare i colleghi;

Per il supporto psicosociale dei volontari è utile individuare indicatori del benessere sia dei singoli sia del team. Lo stress del singolo individuo può influire sul funzionamento del team nel suo complesso, così come la disfunzionalità del team può pesare sul benessere dei suoi componenti. Un team che funziona può fungere da cuscinetto e attutire lo stress causato dal lavoro ed essere una comunità supportiva per i volontari.

Esempi di benessere individuale e del team sono:

- individuale: il punteggio ricavato da un questionario di autovalutazione in cui il volontario deve indicare con quanta efficacia ritiene di riuscire a gestire lo stress dopo avere partecipato ad un corso di formazione mirato;
- del team: la percentuale dei suoi componenti che prende parte alle attività di peer support.

#### Quali sono i modi in cui puoi reperire le informazioni sugli indicatori?

E' preferibile usare i metodi con i quali abitualmente ottieni le informazioni, senza sovraccaricare personale o volontari. Se, ad esempio, la Società Nazionale è abituata a fornire ai volontari una formazione per prepararli al compito che sarà loro assegnato, oppure se fornisce loro informazioni sullo stress e sulle tecniche di gestione dello stress, allora puoi:

- tenere un registro del numero dei volontari che hanno partecipato alla formazione;
- chiedere ai volontari di compilare un questionario sulle conoscenze acquisite durante il corso di formazione e sulla valutazione che ne danno;
- tenere un registro del materiale distribuito ai volontari durante le sessioni di orientamento e di briefing.



Le seguenti tavole contengono indicatori quantitativi e qualitativi, dove i primi sono cose che possono essere quantificate, ad esempio il numero dei volontari che hanno partecipato alla formazione o che utilizzano il peer support. Gli indicatori qualitativi, invece, misurano la qualità percepita del supporto, ad esempio, se i volontari ritengono che le attività di

formazione o il peer support siano loro utili. Le informazioni si possono ottenere anche mediante i registri delle riunioni, le interviste e i questionari. Le tavole che seguono forniscono indicatori campione per ogni fase dell'emergenza, oltre ad alcuni suggerimenti su come ottenere informazioni sugli indicatori.

## PRIMA

### Prima dell'Emergenza

- Reclutamento e selezione
- Orientamento
- Briefing e formazione
- Piani di emergenza

### Indicatori quantitativi campione

- Il materiale esistente su stress e tecniche di gestione per i volontari (registro della documentazione esistente);
- Numero di volontari ai quali sono state fornite le informazioni su stress e sulle tecniche di gestione durante il reclutamento e l'orientamento (registro delle informazioni fornite)
- Numero di volontari e personale/supervisor che hanno partecipato a corsi dedicati alla gestione dello stress e alle tecniche di gestione (registro del training)
- I piani di emergenza esistenti e il numero di supervisor che ne sono a conoscenza (registro dei piani di emergenza, indagini dei supervisor)

### Indicatori qualitativi campione

- Opinioni dei volontari sull'utilità del materiale esistente
- Valutazione dei volontari sull'utilità della formazione in materia di stress e di tecniche di gestione dello stress
- L'opinione dei supervisor a proposito dell'utilità della formazione per il supporto dei volontari
- L'opinione del personale e dei supervisor sull'adeguatezza dei piani di emergenza (questa informazione si può ottenere in vari modi – interviste e inchieste anonime, domande aperte, feedback verbali, gruppi di discussione)

## DURANTE

### Durante l'Emergenza

- Incontri con il team
- Monitoraggio dello stress individuale e del team
- Supervisione e formazione supplementare
- Peer support e invio a un consulto professionale

### Indicatori quantitativi campione

- Numero di volontari in grado di trovare aiuto in caso di bisogno (intervista in forma anonima)
- Numero delle riunioni individuali e con il team condotte dai supervisor per supportare i volontari (registro delle riunioni)
- Numero di volontari che ricevono una formazione supplementare in materia di stress e di tecniche di gestione (registro del training)
- Numero di peer supporter che hanno partecipato a corsi di formazione (registro del training)
- Percentuale dei componenti del team che utilizza il peer support (interviste in forma anonima)
- Numero degli invii a un consulto professionale richiesti per i volontari affinché potessero ricevere un supporto psicosociale supplementare (registro degli invii)

### Indicatori qualitativi campione

- Quali, secondo i volontari, sono state le loro principali cause di stress e come affrontano l'emergenza in cui si trovano
- Come i volontari giudicano il supporto fornito loro da parte dei supervisor e dei pari
- Quanto sono sicuri i supervisor di potere fornire supporto ai volontari
- Grado di soddisfazione espresso dai volontari per la formazione supplementare
- Livello di soddisfazione espresso dai volontari a proposito del sistema di invio a un consulto professionale (per coloro per i quali è stata fatta una richiesta in questo senso)
- L'utilità che i volontari attribuiscono al supporto psicosociale supplementare fornito (vedi sopra)

**DOPO****Dopo l'Emergenza**

- Riflessione di gruppo e individuali
- Apprezzamento del lavoro dei volontari
- Peer support e invio a un consulto professionale

**Indicatori quantitativi campione**

- Numero di incontri di riflessione svolti (registro delle presenze)
- Numero di volontari che hanno partecipato agli incontri di riflessione (registro delle presenze)
- Numero di volontari che utilizzano il peer support dopo un'emergenza (interviste in forma anonima)
- Eventi di ringraziamento svolti (registro degli eventi)
- Numero degli invii a un consulto professionale richiesti per dare ai volontari un supporto psicosociale supplementare (registro dei rinvii)

**Indicatori qualitativi campione**

- In che modo i volontari si confrontano con lo stress al quale sono esposti in questo momento e la capacità che hanno di gestirlo dopo l'emergenza
- Come i volontari giudicano l'utilità degli incontri di riflessione
- Come i volontari giudicano il livello di supporto che ricevono dai pari e dai supervisori
- Come i volontari valutano il grado di apprezzamento del loro lavoro da parte dei supervisori e della Società Nazionale
- Come i volontari giudicano l'utilità del supporto psicosociale supplementare (vedi sopra)

**5.3 Quando monitorare**

Il monitoraggio e la valutazione del supporto ai volontari è un processo continuo che comporta verificare, apprendere e far circolare le informazioni raccolte al fine di migliorare il supporto offerto. Quale manager o supervisore devi sempre monitorare il benessere dei tuoi volontari, ma ci sono alcuni momenti particolarmente significativi in cui è fondamentale essere in contatto con loro per verificarne lo stato ed accertarsi che il sistema di supporto funzioni bene. Ciò è ancora più importante quando si verifica un evento su larga o su piccola scala che coinvolge i volontari. (Vedi Strumenti 28 e 29 per i suggerimenti in merito al monitoraggio del supporto per i volontari impegnati in eventi su larga o su piccola scala)

In eventi su larga scala o in situazioni complesse è possibile che i volontari si trovino a prestare soccorso in disastri di massa o incidenti violenti che coinvolgono molte persone o situazioni di crisi prolungata.

In questo tipo di circostanze è importante confrontarsi con i volontari e con i team per accertarsi che il supporto fornito sia sufficiente a sostenere il loro benessere. Se sei regolarmente in contatto con il tuo team è più facile valutare quando un soggetto può avere bisogno di un supporto extra o di essere inviato a un consulto con un professionista della salute mentale.

Gli eventi su piccola scala comprendono emergenze singole, come ad esempio un volontario o più volontari che assistono una famiglia vittima di un incendio o incidenti in cui un volontario rimane ferito o minacciato o è testimone di un fatto particolarmente traumatico, come ad esempio il ferimento grave o la morte di un bambino.

Sia che siano coinvolti in eventi su piccola o su larga scala, è sempre bene incontrarsi con il personale e i volontari per verificare se il supporto dato sia stato sufficiente. Spesso è utile fare questa verifica ad un mese o poco più dalla fine dell'evento.

## SUGGERIMENTI PER IL MONITORAGGIO DURANTE LE EMERGENZE COMPLESSE O SU LARGA SCALA

Seguono alcuni consigli per effettuare un monitoraggio durante le emergenze complesse o su larga scala:

- Prepara i volontari che devono prestare soccorso in situazioni complesse informandoli su ciò che dovranno affrontare e cercando di capire se sono all'altezza del compito.
- Nel corso di crisi prolungate organizza ogni giorno brevi riunioni di briefing e di debriefing e chiedi ai componenti del team come si sentono.
- Organizza periodicamente incontri di supervisione per i singoli e per i team impegnati nei soccorsi in situazioni complesse per fornire loro un supporto tecnico e psicosociale.
- Contatta regolarmente i singoli volontari e chiedi come stanno e se hanno bisogno di un supporto supplementare.
- Prendi in considerazione la possibilità di coinvolgere un professionista del supporto psicosociale per tenersi in contatto e monitorare i singoli o il team impegnati nei soccorsi in situazioni particolarmente complesse o causa di distress.
- Quando le attività di soccorso per un grave evento su larga scala si concludono, cogli l'occasione per valutare qual è lo stato dei singoli e del team e come è stato il supporto loro fornito:
  - svolgi un'inchiesta in forma anonima per verificare in che condizione sono i volontari, che tipo di supporto è stato loro offerto e che tipo di supporto hanno effettivamente utilizzato;
  - organizza un gruppo di discussione in cui chiedere che tipo di supporto è stato fornito e come migliorarlo in futuro;
  - organizza una riunione con i supervisori e con i team leader per chiedere loro come ritengono che i singoli volontari e i team abbiano affrontato la situazione durante la crisi, quale tipo di supporto sia stato più utile e di quale formazione o informazione supplementare potrebbero avere bisogno per dare un migliore supporto ai volontari in futuro.

Confrontarsi con i volontari e i supervisori dopo un certo lasso di tempo dall'evento significa dare loro la possibilità di elaborarlo, di riflettere sull'esperienza vissuta e di capire in che modo possa averli segnati.

Possano anche valutare meglio quale tipo

di supporto sia stato più efficace e quale altro supporto sarebbe stato utile in quel momento o sarebbe utile ancora oggi. E' importante fare questa verifica soprattutto dopo emergenze su larga scala o di massa.



29

## SUGGERIMENTI PER IL MONITORAGGIO DURANTE LE EMERGENZE SU PICCOLA SCALA

Seguono alcuni suggerimenti per monitorare il supporto ai volontari durante eventi su piccola scala:

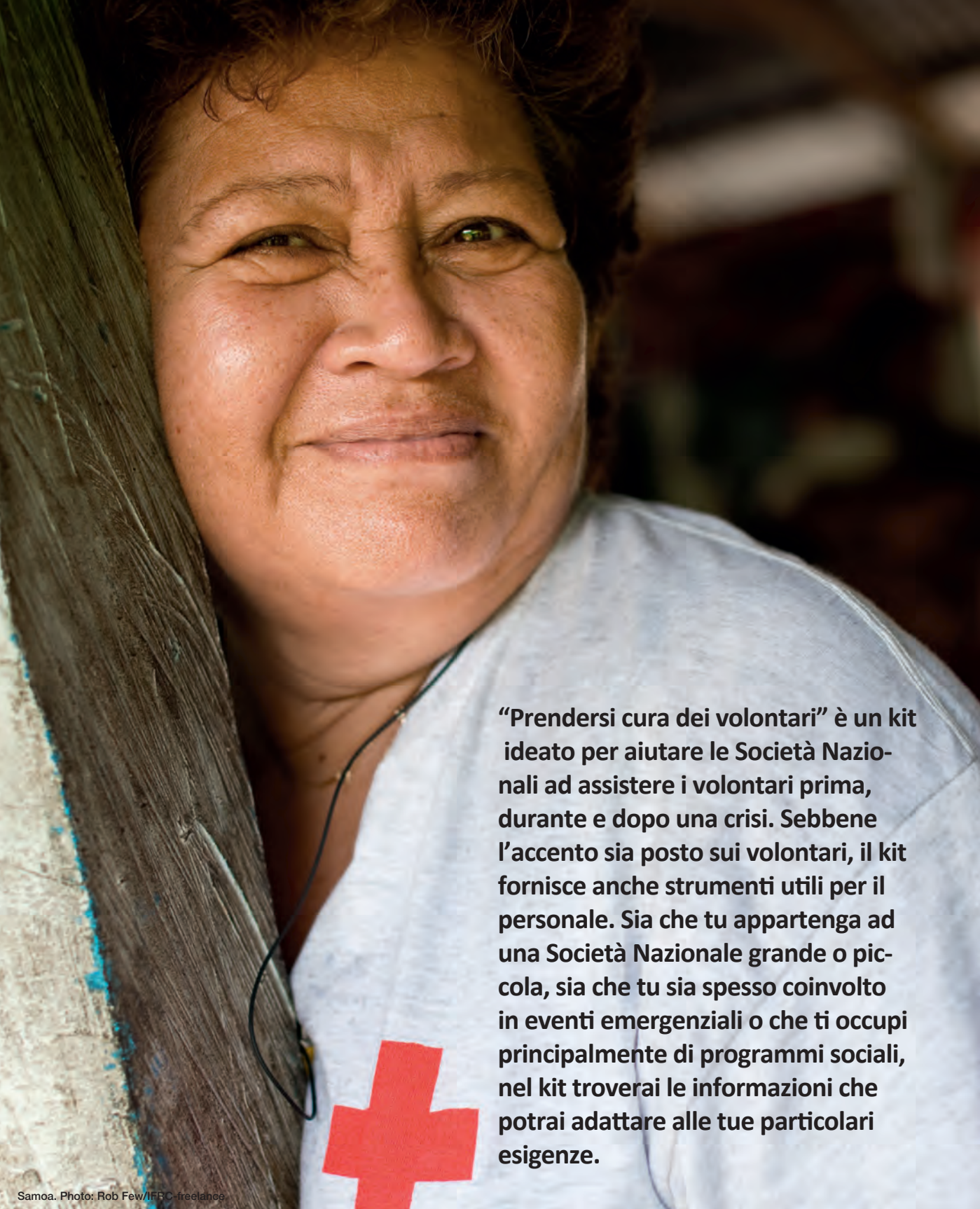
- Attivati per sapere se nell'evento ci sono stati incidenti molto dolorosi ai quali i volontari possono essere stati esposti.
- Mettiti in contatto con il/i volontario/ i volontari per sapere com'è stata la sua/loro esperienza e come sta/stanno in questo momento.
- Contatta il/i volontario/volontari per sapere se è/sono a conoscenza del supporto disponibile e se lo sta/stanno utilizzando (ad esempio, il peer support, il supporto interno o esterno).
- Chiedi al/ai volontario/volontari se il supporto ricevuto sia sufficiente.
- Tieni sotto controllo il/i volontario/volontari coinvolto/i in eventi su piccola scala, monitorandone il comportamento e come sta/stanno reagendo.
- Se un volontario è stato direttamente colpito, fai in modo di:
  - contattarlo appena possibile per verificare come sta;
  - preparati ad accoglierlo in ufficio, creando un ambiente tranquillo dove riposare, con cibo o bevande e, se necessario, offrendo la possibilità di una visita medica o una valutazione psicologica;
  - cerca di sapere su che tipo di supporto il volontario può contare a casa e aiutalo a mettersi in contatto con i suoi cari, se te lo chiede.



## 5.4 Valutare e apprendere

Oltre ad effettuare un monitoraggio su base regolare è opportuno che una volta all'anno la tua Società Nazionale dedichi il tempo necessario a valutare il supporto fornito ai volontari, a fare il punto degli insegnamenti appresi nel corso delle esperienze dell'anno precedente per capire quali miglioramenti possono essere apportati in futuro. Utilizza le informazioni che di volta in volta hai raccolto, ad esempio rapporti, registri delle riunioni, interviste e

inchieste, e inserisci tutto nel rapporto annuale. Se hai tempo e risorse, valuta anche la possibilità di mettere a disposizione di manager, personale e volontari uno spazio per discutere il rapporto e dare feed-back. Potresti, ad esempio, organizzare un incontro per verificare “il livello del benessere dei volontari” e pianificare un follow-up che includa i suggerimenti per continuare a migliorare.



“Prendersi cura dei volontari” è un kit ideato per aiutare le Società Nazionali ad assistere i volontari prima, durante e dopo una crisi. Sebbene l’accento sia posto sui volontari, il kit fornisce anche strumenti utili per il personale. Sia che tu appartenga ad una Società Nazionale grande o piccola, sia che tu sia spesso coinvolto in eventi emergenziali o che ti occupi principalmente di programmi sociali, nel kit troverai le informazioni che potrai adattare alle tue particolari esigenze.

Samoa. Photo: Rob Few/IFRC-freelance

The PS Centre is hosted by:



This toolkit is supported by:



**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies