

# Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

## Pronto Soccorso Psicologico da remoto durante l'epidemia COVID-19

Guida ad interim - Marzo 2020

### Contenuti

Introduzione

Opzioni per il Pronto Soccorso Psicologico (PFA) da remoto

Principi d'azione per il PFA

Stabilire le opzioni di chiamata e prepararsi al supporto

Considerazioni sulla valutazione dei bisogni e sulla pianificazione

Come rispondere alle chiamate

Esempi di frasi chiave che possono trasmettere interesse e empatia

Passaggi per rispondere alle domande

Tecniche di rilassamento

Consulenza a persone in isolamento o in quarantena

Link, invio ai servizi e chiusura della chiamata

Cosa fare e non fare quando si propone il Pronto Soccorso Psicologico

Come gestire utenti aggressivi

Riferimenti bibliografici e links

## Introduzione

L'esplosione dell'epidemia da COVID-19 ha generato inquietudine e preoccupazione tra la popolazione di tutto il mondo. Molti saranno angosciati ed impauriti e chi è direttamente colpito dal virus, in vario modo, potrebbe essere in preda al panico, alla paura, alla preoccupazione.

Il Pronto Soccorso Psicologico (PFA) è una modalità di aiuto nei confronti di persone in difficoltà così che queste si sentano tranquille e supportate per affrontare al meglio le loro sfide. È un modo per assistere qualcuno nella gestione della propria situazione e nella presa di decisioni basate su conoscenze precise. L'aspetto basilare del PFA sta nell'occuparsi delle persone in difficoltà, mostrando empatia. Ciò comporta prestare attenzione alle reazioni, ascolto attivo e, se necessario, assistenza pratica nella risoluzione di problematiche, aiuto nell'accesso ai bisogni di base o ad ulteriori livelli di assistenza. Attraverso il PFA si aiuta a normalizzare l'inquietudine ed altre emozioni, promuovendo una sana gestione e, inoltre, fornendo sicurezza, calma e speranza.

Ogni crisi ha un impatto sulle reti sociali; e l'interazione sociale è di vitale importanza per il genere umano. Pertanto è fondamentale supportare le persone colpite nella ricerca di modalità di contatto con le altre persone, anche se in isolamento o in quarantena. Durante l'epidemia è indispensabile mantenere una distanza fisica; tuttavia è di vitale importanza conservare la connessione ed il dialogo con gli altri. Ciò può essere attuato attraverso telefonate, chiamate attraverso internet, ed applicazioni o altri social media.

Queste linee guida possono essere utilizzate dalle Società della Croce Rossa e Mezza Luna Rossa per istituire e svolgere da remoto diversi servizi al pubblico durante la risposta all'epidemia COVID-19. È necessario tenere presente che quanto riportato nelle linee guida è rivolto ad un *target* di persone adulte.

## Opzioni per il Pronto Soccorso Psicologico (PFA) da remoto

Nel contesto generato dalla diffusione del COVID-19, il dialogo tra chi porta aiuto (*helper*) e popolazione colpita si svolge di solito attraverso telefono, o media online per evitare la diffusione del virus. Unica eccezione potrebbe riguardare l'attuazione del Pronto Soccorso Psicologico tra coloro che lavorano in prima linea.

Oltre alla gestione della paura, delle attività pratiche e delle preoccupazioni annesse al contagio, sorgono molti altri aspetti relativi al diffondersi del virus: un potenziale aumento dell'abuso sui minori, violenza domestica, abuso di sostanze ed ansia legata all'affrontare difficoltà economiche .

Anche se tutti i soggetti coinvolti dall'epidemia COVID-19 possono richiedere PFA in un determinato momento durante un'epidemia, qualsiasi Società Nazionale di RCRC può fornire servizi da remoto a:

- Persone in quarantena nelle proprie abitazioni, in hotel o strutture designate
- Comunità locale che ricerca informazione e supporto
- Operatori sanitari e soccorritori che forniscono assistenza e cura ai pazienti
- Persone guarite da COVID-19
- Familiari ed amici dei deceduti
- *Cargivers* con bambini a casa, a causa della chiusura delle scuole
- Anziani e altre fasce di popolazione che potrebbero trovarsi isolati e apprezzare in maniera significativa l'assistenza
- Altri gruppi con precedenti vulnerabilità come problemi di salute mentale o abuso di sostanze che potrebbero aver bisogno di supporto.

Questi servizi possono essere servizi di salute mentale e supporto psicosociale ( MHPSS ) autonomi o integrati in altri servizi.

## Principi d'azione del PFA.

Gli *helpers*, quando offrono supporto da remoto, utilizzeranno i principi d'azione **LOOK**, **LISTEN** e **LINK**<sup>1</sup> L'operatore di Pronto Soccorso Psicologico seguirà questi principi d'azione, sapendo che, nella pratica, si sovrappongono.

Per PFA da remoto, offerto senza alcun contatto fisico, i principi possono essere così descritti:

**LOOK** si riferisce a come valutare :

- la situazione attuale
- chi cerca supporto
- quali rischi ci sono
- le esigenze
- le reazioni emotive attese.

**LISTEN** si riferisce a come :

- avviare il colloquio
- presentarsi
- prestare attenzione e ascoltare attivamente
- accogliere i sentimenti
- tranquillizzare qualcuno in difficoltà
- informarsi sui bisogni e sulle preoccupazioni
- aiutare a trovare soluzioni a bisogni e problemi.

**LINK** si riferisce a come dare assistenza attraverso:

- l'accesso alle informazioni.
- la connessione ai cari ed il supporto sociale
- affrontare problemi pratici
- l'accesso ai servizi ed altri aiuti

---

<sup>1</sup> Adattato da IFRC PS Centre: *A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies with training materials* at <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>

## Stabilire le opzioni di chiamata e prepararsi al supporto.

Le Società Nazionali possono eseguire diversi tipi di servizi di chiamata:

- Sistemi in cui ogni volontario chiama quotidianamente diverse persone per verificarne lo stato di benessere, i bisogni e ascoltare le preoccupazioni. Possono essere persone anziane o sole, persone con disabilità, o persone che si trovano in isolamento o in quarantena molto distanti dai social network.
- *Call centre* in collaborazione con gli organi istituzionali che rispondono ad ogni tipo di domanda o dubbio del pubblico.
- *Help lines* che le persone con esigenze e bisogni di salute mentale e psicosociale possono chiamare semplicemente per parlare.
- *Call centre* che fungono da raccordo tra chi ha bisogno di un aiuto pratico con chi volontariamente si offre per darlo.

Bisogna considerare che durante un'epidemia ci saranno situazioni in cui i soccorritori lavorano da casa e non da un centro di chiamata o *hotline* a causa di coprifuoco o restrizioni. In tal caso è importante considerare di adattare l'ambiente fisico, garantire la *privacy*, ed evitare interferenze durante una chiamata: ad esempio assicurarsi che nessuno possa disturbare. È bene informare gli altri membri della famiglia che la stanza è usata per una chiamata o video conferenza, ed è bene scegliere un posto tranquillo.

È noto che i *call centre* aperti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ricevono molte chiamate, soprattutto di notte, da persone affette da pregressa patologia mentale o altre malattie; dunque gli *helpers* sottoposti a questi turni potrebbero necessitare di più formazione e supervisione.

## Considerazioni sulla valutazione dei bisogni e sulla pianificazione.

### **Il principio d'azione LOOK in relazione alla valutazione dei bisogni.**

Valutazione delle seguenti esigenze:

- Supporto pratico ed emotivo alle persone che chiamano: questi potrebbero essere in balia di preoccupazioni, violenza, paura di perdere il proprio sostentamento, sono amici o parenti di qualcuno ricoverato in ospedale che non possono visitare, etc.
- La situazione in cui vertono le persone che chiamano: sono bloccati, isolati, messi in quarantena soli o con famiglie o con altri : potrebbero appartenere alla comunità, essere soccorritori in prima linea o pazienti guariti, etc.
- Rischi immaginari o realistici che possono correre coloro i quali chiamano: temono di infettare gli altri essendo asintomatici e avendo seguito le prescrizione dell'autorità o hanno paura di infettare gli altri che hanno bisogno del loro supporto quotidiano, etc.

### **Pianificazione del supporto da remoto.**

Esistono diversi aspetti da considerare oltre a quelli pratici come la scelta del canale di comunicazione più appropriato, la decisione sugli orari di apertura e su come diffondere le informazioni sul servizio. Il luogo predisposto deve consentire la sicurezza e la *privacy* necessaria sia per l'utente che per l'operatore; ciò deve essere assicurato anche se l'operatore fornisce supporto da casa. Bisogna assicurare che gli strumenti utilizzati per la comunicazione siano sicuri, protetti e facili da usare e che prevedano un tempo sufficiente per la risoluzione di problemi tecnici. Nel reclutamento di personale e di volontari devono essere stabiliti percorsi di riferimento, formazione e supervisione sul PFA prima di iniziare il servizio.

Nel caso in cui fossero ingaggiati volontari temporanei, assicurarsi che anche essi abbiano una introduzione al Movimento, usando ad esempio il fascicolo per volontari temporanei del IFRC PS Centre, *Volunteering with the Red Cross Red Crescent*<sup>2</sup>. E' importante assicurarsi che gli *helpers* riconoscano le proprie capacità e siano consapevoli dei propri limiti e sappiano quando girare una telefonata difficile ad un supervisore. Gli *helpers* devono anche essere pienamente consapevoli che anche se ogni chiamata dovesse creare delle difficoltà è importante discuterla con il team leader o supervisore.

---

<sup>2</sup> Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations - disasters and pandemics. IFRC PS Centre [pscentre.org https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics](https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics)

In generale è necessario pianificare quanto segue:

- Linee guida per rispondere alle chiamate
- Se fosse richiesto annotare informazioni statistiche come età e sesso dei chiamanti, bisogna ottenere il consenso verbale.
- Informazioni aggiornate sulla malattia, siti Web e misure da parte delle autorità e servizi fruibili, devono essere sempre disponibili, come ad esempio informazioni su come contattare le autorità sanitarie, nonché i dettagli di contatto dei servizi di salute e salute mentale.
- Procedure per come e quando indirizzare le persone con grave disagio psicologico ai servizi sul territorio.
- Un elenco aggiornato di collegamenti, altre informazioni e materiali psicoeducativi che possono essere inviati all'utente, al termine della chiamata
- Il supporto che verrà offerto al personale e ai volontari e come garantire il loro benessere quando devono rispondere a molte o difficili chiamate.

Il Centro IFRC PS ha una serie di pubblicazioni sul supporto al personale e ai volontari che possono essere utili<sup>3</sup>. Si raccomanda che le squadre si incontrino insieme o online alla fine del turno per discutere di come sono andate le cose. Ulteriori informazioni sulla gestione delle riunioni dei team sono disponibili nel kit IFRC PS Centre *Prendersi cura dei Volontari - Kit per il supporto psicosociale* <https://pscentre.org/?resource=prendersi-cura-dei-volontari-kit-per-il-supporto-psicosociale-caring-for-volunteers-italian>

---

<sup>3</sup> La guida al Psychological First Aid per le Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa ha un capitolo su PFA in gruppi – supporto ai teams pp. 65 to 78. <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

## Come rispondere alle chiamate

Il PFA può essere fornito tramite strumenti di comunicazione che consentano un contatto visivo o solo uditivo. Quando viene offerto un PFA senza contatto visivo, è ancora più importante parlare lentamente, chiaramente e con calma e comunicare con empatia e calore, modulando la voce in un modo che mostri cura.

Ascoltare attentamente dimostrando con le affermazioni di “esserci per” l’utente.

Riconoscere i sentimenti di chi chiama, la sua comprensione degli eventi e accogliere la frustrazione. Se si parla con qualcuno molto preoccupato, è importante creare un clima sereno e di sicurezza, usando un tono di voce calmo. Se si utilizza il contatto visivo, è possibile creare e condividere elementi visivi semplici per supportare i messaggi psicoeducativi. Nel complesso, l’obiettivo di chi porta un PFA è quello di migliorare il senso di controllo, supportare buone scelte personali e *coping* positivi nell’utente, nonché incoraggiare la ricerca di supporto dalla rete sociale dell’utente.

Gli utenti possono avere un gran numero di esigenze diverse: un utente che necessita di aiuto pratico può anche essere preoccupato ed avere bisogno di supporto psicosociale.

Durante la chiamata, utilizzare domande aperte (cosa, dove, chi e quando - fare attenzione a non chiedere perché), fare una domanda alla volta ed evitare di interpretare ciò che l’utente sta dicendo. Bisogna essere consapevoli del fatto che è normale reagire con rabbia, frustrazione o confusione quando si verificano avversità.

## Il principio d’azione LISTEN quando si risponde ad una chiamata

**Listen** si riferisce a come l’*helper* :

- inizia la conversazione
- si presenta
- presta attenzione ed ascolta attivamente
- accetta i sentimenti
- calma l’utente stressato
- si informa sui bisogni e sulle preoccupazioni
- aiuta le persone in difficoltà a trovare soluzioni ai loro bisogni e problemi.



## Esempi di frasi chiave che possono trasmettere interesse e empatia.

Capisco la tua preoccupazione; la maggior parte delle persone pensa molto alla situazione...

È naturale sentirsi tristi, arrabbiati

Comprendo ciò che dici riguardo al dover ....

Capisco perfettamente che ti senti in questo modo

In questa situazione la tua reazione è normale

Forse possiamo discutere possibili soluzioni

Cosa possiamo offrire è...

Sono preoccupato per te e vorrei suggerirti di far riferimento a qualcuno che possa aiutarti.

## Passaggi per rispondere alle domande

### Avviare la conversazione ed ascoltare le esigenze.

- Presentati alla persona che chiama, pronunciando il tuo nome, organizzazione ed il ruolo. *"Stai parlando a Peter / Maha della Croce Rossa della Mezzaluna Rossa, lavoro al call centre della Croce Rossa della Mezzaluna Rossa come volontario.."*
- Chiedi come puoi essere d'aiuto e, se appropriato, chiedi anche il nome di chi chiama. Accetta che l'utente potrebbe non aver voglia di dire il suo nome *"Come posso aiutarti? Posso anche chiedere il tuo nome, così so come chiamarti? "*
- Concorda la durata della chiamata in base alle richieste del chiamante.  
*"Posso certamente aiutarti con queste informazioni ... Ora c'è qualcos'altro che posso fare per te? "*  
*"Sembra che ci sia molto nella tua mente. Con questa chiamata possiamo parlare per circa 15 minuti e poi decidere come andare avanti. "*  
*"Dopo aver parlato per circa 10 minuti, possiamo fare un bilancio e decidere come procedere al meglio".*  
*"Quali sono i problemi più rilevanti in cui posso darti una mano ?*

### Ascoltare le emozioni ed i bisogni pratici

- Se l'utente è preoccupato, indaga le preoccupazioni più rilevanti e specifiche *"Dimmi un pò ciò che cosa ti preoccupa." "C'è qualcos'altro che ti preoccupa?" "Sento che c'è qualcosa in più nella tua mente..."*

- In casi di stress estremo, preoccupazione, paura o perdita di controllo, rassicurare e normalizzare queste reazioni spiegando che tali sentimenti sono normali durante questa e ogni altra crisi. Riconosci che la preoccupazione è legittima dicendo: *“È una situazione difficile poiché ci sono molte cose che non sono ancora conosciute del virus ed è abbastanza normale reagire ed essere preoccupati”*.  
*“Quello che mi dici sono paure comuni. Molti sono preoccupati di ammalarsi o di diffondere il virus ad altri, specialmente ai propri cari. Molti temono anche di perdere il proprio sostentamento o di essere stigmatizzati da altri”*.
- Un'altra opzione è menzionare come sia utile avere informazioni aggiornate e corrette dicendo: *“Molti sono ansiosi ed è un dato di fatto che avere accesso a informazioni corrette può aiutare a calmare una persona. Inoltre, è più semplice decidere come reagire quando si è a conoscenza della situazione. Quindi, ti incoraggio a cercare i fatti e fare affidamento su fonti legittime e affidabili”*.
- Un'altra opzione è quella di spiegare che nominare i sentimenti rende più calma la mente ed esplorare come gestire le preoccupazioni: *“Mi chiedo se ti può essere di aiuto sapere che questi sentimenti sono naturali per molti nella situazione attuale. Può essere un'esperienza travolgente, quindi forse possiamo parlare di come gestire i sentimenti. Il primo passo è riconoscere i sentimenti come fai giustamente; il successivo è assicurarti che non occupino troppo tempo o spazio nella tua vita. Dunque forse dovremmo soffermarci più su questo ultimo aspetto?”*.
- Se un utente è preoccupato o rimugina eccessivamente, può essere utile fissare dei limiti di tempo nella giornata. *“Può essere utile soffermarsi sulle preoccupazioni in uno o due momenti prefissati al giorno, ad esempio mezz'ora nel pomeriggio. Se durante le altre ore del giorno e della notte insorgono pensieri disturbanti, chiedi loro di tornare più tardi o puoi dire a te stesso che te ne occuperai durante il periodo stabilito per stare male. Questo ti darà il tempo di occuparti di ciò che devi fare “. “Suggerirei anche di limitare il tempo di seguire le notizie sui media per es. due volte al giorno e di evitare di farlo la sera, prima di andare a letto. ”*
- Quindi chiedi cosa fa di solito l'utente per far fronte a situazioni difficili e trovare sollievo. Invitalo a nominare alcune strategie e discuti se possono essere utili nella situazione attuale: *“È una situazione difficile e capisco che sia una sfida. Discutiamo se c'è qualcosa che puoi fare per rendere la situazione più tollerabile ”*.
- Chiedi all'utente cosa sceglierà di fare e accompagnalo a scoprire di più e altre cose che può fare o suggerisci di scrivere un elenco per trovare l'ispirazione.

## Tecniche di rilassamento.

Se l'utente ha bisogno di un aiuto con tecniche di rilassamento, suggerisci esercizi di respirazione per ridurre le preoccupazioni e calmarsi. Informa l'utente che la mente cancella le preoccupazioni quando si focalizza sul "qui e ora". Suggerisci di iniziare gradualmente notando come il respiro entra e esce, sentendolo nel naso o nella bocca mentre entra e percependo come si riempiono i polmoni e si espande l'addome, i lati del torace e la parte bassa della schiena. Può anche essere utile chiedere alla persona di posizionare saldamente i piedi sul pavimento o sul terreno e percepire il supporto dal pavimento o da terra. Se si è seduti su una sedia, piantare i piedi sul pavimento, tendendo i muscoli delle gambe facendo scivolare i piedi sul pavimento come se volessero spingere indietro la sedia senza farlo, può anche essere utile. Anche l'esercizio cardiovascolare è una risorsa importante e spesso trascurata per tranquillizzarsi. Una camminata veloce, fuori o nella natura, se possibile, quieta anche la mente. Fare riferimento a esercizi di yoga, rilassamento o *mindfulness*.

- Se pertinente, chiedi agli utenti cosa fanno per proteggersi fisicamente e mentalmente in stato di quarantena o auto-isolamento; se necessario, fornisci ulteriori informazioni sull'igiene o altre misure. *"Se sei interessato, posso inviarti dei suggerimenti su cosa fare quando sei in isolamento. Potresti trovarlo utile. Che ne dici?"*
- Se un utente chiede cosa fare, l'*helper* può affermare: *"Non sono sicuro di poter rispondere a questa domanda al posto tuo. A cosa pensi quando devi prendere questa decisione?"*

## Consulenza a persone in isolamento o in quarantena.

Può essere utile offrire i seguenti consigli a coloro che devono entrare o che sono già in isolamento, che lavorano da casa, o sono in quarantena.

**Rimani in contatto con gli altri anche quando mantieni la distanza fisica:** resta connesso digitalmente con amici, colleghi e familiari tramite posta, applicazioni o social media. Guarda gli stessi film, leggi gli stessi libri e discutili in riunioni virtuali, fai una chiacchierata virtuale bevendo un caffè o una tazza di tè insieme.

**Routine quotidiana:** prima di tutto, pianifica e sostieni una routine quotidiana e stabilisci un piano di benessere per i giorni e le settimane.

**Definisci obiettivi e mantieniti attivo:** stabilire obiettivi e raggiungerli migliora il senso di controllo e competenza. Gli obiettivi devono essere realistici nelle circostanze date e per il personale e i volontari; si potrebbero anche riordinare le scartoffie se non ci si sente in grado di lavorare sul campo. Ad alcuni dà un senso di ordine e soddisfazione fare una lista di cose per il giorno e spuntare le attività mentre vanno avanti. Crea un elenco di attività che sarebbe bello fare, libri da leggere o scrivere, musica da ascoltare, cibo da cucinare e torte da cuocere, dipingere acquerelli, lavorare a maglia, ricamare e cucire, imparare una nuova lingua o abilità, ascoltare podcast, pulire la casa, prendere aria fresca attraverso finestre, balcone o giardino.

**Pianifica il tempo da solo e il tempo insieme se vivi con gli altri:** crea un elenco di cose da fare insieme, leggi i libri ad alta voce, gioca a giochi da tavolo, ascolta e discuti su radio, tv e podcast. A turno, occupati dei bambini. Ci sono molte risorse online per le attività da fare a casa con i bambini.

**Quando è il caso cerca o infondi umorismo nella situazione:** l'umorismo può essere un forte antidoto alla disperazione. Anche sorridere e ridere interiormente può fornire sollievo dall'ansia e dalla frustrazione.

**Mantieni la speranza:** credi in qualcosa di significativo, che si tratti di famiglia, fede, nazione o valori.

**Utilizza tecniche di gestione dello stress:** le tecniche di rilassamento fisico possono ridurre i livelli di stress e sono metodi utili per gestire il dolore ed il tumulto emotivo. Molte persone hanno familiarità con le tecniche di gestione dello stress, ma non tutte le usano in pratica; tuttavia, questo è il momento di incoraggiare l'uso di tali tecniche

**Accetta i sentimenti:** trovarsi in una situazione stressante può causare numerose reazioni emotive come rabbia, frustrazione, ansia, rimpianti, ripensamenti, senso di colpa, ecc. Questi sentimenti sono reazioni normali a una situazione anormale.

## Link, invio ai servizi e chiusura della chiamata

**Link** si riferisce a come l'*helper* assiste in:

- accesso alle informazioni
- connettersi con i propri cari e supporto sociale
- affrontare i problemi pratici
- accesso ai servizi e altri aiuti.

È necessario che l'*helper* faccia riferimento a servizi specialistici, se l'utente necessita di assistenza pratica, ad esempio cibo o alloggio, o per assistenza medico o professionale per la salute mentale.

Fare un invio ad aiuto psicologico specialistico se un utente

- non è stato in grado di dormire per l'ultima settimana ed è confuso e disorientato
- è così angosciato che non è in grado di funzionare normalmente e di prendersi cura di se stesso o dei propri figli, ad esempio, non mangiando o mantenendo adeguata cura di sé
- perde il controllo e si comporta in modo imprevedibile o distruttivo
- minaccia di danneggiare se stessi o gli altri
- inizia un uso eccessivo e fuori dal comune di droghe o alcol
- aveva un disturbo psicologico pregresso e / o stava assumendo farmaci prima della situazione di angoscia, potrebbe anche aver bisogno di un continuo supporto per la salute mentale
- presenta condizioni di salute croniche e necessita di più supporti
- presenta sintomi di gravi condizioni di salute mentale
- sta subendo violenza o subisce abusi sessuali in qualsiasi modo
- In alcune unità di *call centre*, ci sarà un supervisore che può occuparsi delle chiamate in cui sono necessari invii ai servizi sul territorio: *“Per offrirti il miglior servizio, ti passo il mio supervisore, che è più esperto di me. Grazie per la conversazione e ora ti passo al supervisore che si chiama xxx.”*

### **Proseguendo la conversazione, usando il principio di azione Link**

- Se pertinente, chiedi cosa fanno e credono sul virus e dove e come ottengono informazioni aggiornate.

*“Sembra che tu abbia letto molto sui social media riguardo al virus. Potresti dirmi di più su dove prendi le tue informazioni? Visiti anche i siti Web ufficiali?”*

- Chiedi come l'utente resta in contatto attraverso i social network come amici fidati, familiari o altri.

- Chiedi se ci sono problemi pratici o situazioni impegnative: *"Abbiamo parlato di come rimanere in contatto con gli amici all'estero utilizzando videochiamate e social media, che sono grandi risorse. Ci sono problemi pratici di cui non abbiamo ancora parlato?"*
- Se necessario, fai riferimento ad altri servizi: *"Per informazioni sui servizi di assistenza sanitaria o sociale nella tua zona, posso fare riferimento a questo numero di telefono o pagina web per informazioni aggiornate". "Per ottenere assistenza dai servizi sociali, dovrai telefonare. Hai il loro numero di telefono o indirizzo di posta? "*
- Ottieni il consenso informato dall'utente e fai l'invio. Concorda se possibile un follow up

### **Terminare la conversazione.**

- Riassumi la conversazione evidenziando le questioni chiave discusse e i punti di azione. *"Abbiamo parlato di dove ricercare fonti affidabili di informazioni e di come rimanere in contatto con i propri cari anche se si vive da soli e il cibo viene consegnato a domicilio. Inoltre, riprendere i tuoi vecchi interessi potrebbe aiutarti a trascorrere il tempo in modo piacevole."*  
*"Ti saluto e ti auguro una buona giornata."*
- Concorda se è necessaria una conversazione di *follow-up* e, in tal caso, un orario opportuno.  
*"Se desideri parlare un'altra volta, non esitare a chiamare di nuovo e parlare con me o con uno dei miei colleghi. Certo, non posso esserne sicuro di ricevere io la telefonata perché potrei essere impegnato in un'altra chiamata, ma sei sempre il benvenuto"*
- Termina la chiamata ringraziando per la telefonata.

Cosa fare e non fare quando si propone il Pronto Soccorso Psicologico.

FARE	NON FARE
<i>Più che parlare ascolta, per identificare le preoccupazioni</i>	<i>Fare pressione sugli altri per parlare se non vogliono</i>
<i>Poni domande con delicatezza</i>	<i>Chiedere perché questo o quello</i>
<i>Utilizza domande aperte: quando, dove, cosa, chi</i>	<i>Assumere un atteggiamento giudicante</i>
<i>Riconosci i sentimenti e comprendi le situazioni</i>	<i>Utilizzare linguaggio tecnico</i>
<i>Normalizza emozioni e reazioni</i>	<i>Parlare di te o di aspetti o problemi personali</i>
<i>Riconosci le risorse interne e la capacità di far fronte</i>	<i>Fare false promesse o false assicurazioni</i>
<i>Fornisci informazioni su COVID-19.</i>	<i>Condividere la storia o le esperienze di qualcun altro.</i>
<i>Sii onesto su ciò che non sai. Questo è un nuovo virus su cui stiamo tutti imparando.</i>	<i>Sfruttare la fiducia e la riservatezza condivise.</i>
<i>Sii paziente e calmo</i>	
<i>Consenti l'andamento e l'esternazione delle emozioni</i>	
<i>Ascolta le opzioni delle persone e aiutale a fare le scelte</i>	
<i>Garantisci la riservatezza a meno che le questioni menzionate non incidano sulla sicurezza dell'individuo o di altri</i>	
<i>Accertati che sia rispettato il principio do no harm (non procurare danno)</i>	

## Come gestire utenti aggressivi

Con il passare del tempo è possibile che le autorità impongano restrizioni severe della libertà, per cui è probabile un aumento di chiamate da parte di utenti agitati, arrabbiati e aggressivi. Può essere molto impegnativo doversi confrontare con questo tipo di aggressività e mediare tra le esigenze della salute pubblica e i desideri dei singoli.

Dato che chi risponde alla chiamata ha soltanto l'intenzione di aiutare, può essere impreparato a ricevere una aggressione o perfino insulti 'vomitati' durante una chiamata. Gli utenti potrebbero lamentarsi rabbiosamente, dicendosi che la loro situazione esistenziale è intollerabile ed essere arrabbiati per le restrizioni imposte a loro e ai loro cari. Potrebbero non essere in grado di distinguere fra il personale che risponde al telefono e che è preparato per ascoltare ed aiutare nella ricerca di soluzioni e le autorità ufficiali che debbono prendere decisioni politiche molto difficili.

Bisogna preparare chi risponde a come gestire utenti molto agitati. E' importante ricordare a chi prende la chiamata che quando lo stress è molto alto gli ormoni dello stress invariabilmente impediscono di pensare chiaramente. E che bisogna tener presente che gli utenti possono non essere in grado di ragionare razionalmente nel momento in cui le emozioni sono preponderanti. Dovrebbero anche essere consapevoli del fatto che le tecniche per tranquillizzare che hanno imparato non dovrebbero essere usate nella prima fase di una chiamata di questo tipo: dire a qualcuno che è arrabbiato che deve restare calmo ottiene spesso l'effetto opposto a quello desiderato.

### Look, listen e link con utenti arrabbiati

**Look:** Quando è in linea un utente agitato e arrabbiato, chi prende la chiamata sarà in grado nella maggior parte delle volte di identificarlo fin dal primo minuto. Chi risponde allora prenda un respiro profondo e pensi; *Questo è uno che deve sfogarsi un po'. Facendolo in qualche modo smaltirà la pressione interna. Se io fossi nella sua stessa situazione, potrei sentirmi come lui. Potrei essere arrabbiato, sconvolto, potrei voler insultare qualcuno...*

**Listen:** La maggior parte delle volte, ma non sempre, sarà utile praticare l'ascolto attivo. Quando l'utente ha finito una 'tirata', dall'altra parte si può dire, ad esempio: *Fammi capire se ho ben compreso la situazione. Tu sei arrabbiato (vedi la nota su come riformulare) perché le autorità hanno chiuso il tuo ufficio, giusto?*

Un'altra possibilità è dire qualcosa tipo: *Io sarei molto arrabbiato se fossi in te, sembra davvero difficile dover sottostare a queste nuove restrizioni. E' così per te?*

### Riformulare



Riformulare quello che il chiamante ha detto usando una parola che dà alla situazione una chiave differente di lettura può aiutare a far scendere l'agitazione. Quando vi assicurate di aver capito quello che chi chiama ha detto, usate parole che sono meno intense di quelle che l'altro ha usato anche attraverso il tono di voce e il modo di parlare. Se chi chiama è arrabbiato, parole come *Posso capire che sei agitato. Per favore, aiutami a capire che cosa ti turba di più* o se qualcuno dice che sta per rinunciare – si può riformulare dicendo che c'è tanto da fare, l'impossibile diventa difficile, etc.

Se chi chiama insiste su quanto tutto ciò sia ingiusto, iniquo, intollerabile ed idiota, ascolta ancora. E di: *Si, è davvero difficile stare a queste regole. Ho sentito che anche per altri è molto dura.*

**Link:** Se la conversazione va avanti fino alla fase link, si può chiedere a chi ha chiamato se ha parlato con altri della situazione, se c'è qualcuno nella sua rete sociale che può aiutarlo o se ha dei mezzi buoni per prendere decisioni difficili.

### **Chiudere la chiamata:**

Se chi chiama pur continuando a parlare di tutto quello che lo fa arrabbiare è però anche in grado di ascoltare in qualche modo, dall'altra parte si può dire: *Io posso vedere quanto trovi difficile la situazione. Abbiamo finito il tempo a disposizione e adesso devo prendere altre chiamate. Voglio soltanto che tu sappia che se sei interessato c'è la possibilità di parlare con un counselor a questo numero.*

In alcuni casi non sarà possibile chiudere la conversazione in modo civile. In tal caso si può dire: *Mi dispiace di non essere stato utile adesso. Se vuoi richiamare per riparlare più avanti, sei il benvenuto.*

## Riferimenti bibliografici e links

IFRC Reference Centre for Psychosocial resources:

A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

Basic Psychological First Aid - training module 2 <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Psychological First Aid for Children – training module 3 <https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus  
[https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020\\_ENG-1.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf)

Caring for Volunteers Toolkit <https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics <https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

All IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are to be found in different languages at <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

IASC resources:

IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5 <https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

WHO resources:

WHO: Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak <https://pscentre.org/?resource=9031>

Psychological First Aid in Ebola outbreak [https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/psychological\\_first\\_aid\\_ebola/en/](https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/en/)