

# I Care

Questo testo è stato scritto in conformità agli obiettivi e ai contenuti formativi del Centro Psicosociale di Copenhagen della FICR e può essere liberamente diffuso come supporto alla formazione all'interno del Servizio Psicosociale della Croce Rossa Italiana.

Questo modello di corso sostituisce quello precedentemente predisposto e ha la sua validità dal 1 novembre 2015.

## INTRODUZIONE

L'attenzione agli aspetti psicosociali è alla base della stessa missione di Croce Rossa, in quanto preparando gli interventi a favore delle persone vulnerabili è necessario preoccuparsi di come il volontario possa ospitare la sofferenza emotiva di chi ci proponiamo di aiutare, e di come si addestri in questo compito, prima ancora che della modalità assistenziale da un punto di vista tecnico.

Questo concetto è inscritto intimamente nei sette principi e vuole essere la principale linea guida dell'agire umano di noi tutti uomini e donne della Croce Rossa. In questa direzione l'attività di supporto psicosociale è uno dei punti cardine delle "Strategie 2020" emanate dalla Federazione Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa.

L'intervento psicosociale, anche sulla base di quanto affermato dall'ONU, deve essere nella responsabilità di tutto il personale che opera nei servizi e non solo di pertinenza di personale specializzato. Pur tuttavia, come indica la stessa FIRC, appare necessario dotarsi di personale specializzato, il Servizio Psicosociale – Se.P, che possa operare sia per il sostegno emotivo dei membri della Croce Rossa Italiana, sia delle persone soccorse. Il corso "I Care", offerto a tutti i membri della Croce Rossa Italiana, si collega a quanto proposto dalla FICR per realizzare le finalità sopra citate.

## Obiettivi generali

Lo scopo del corso "I Care" è di sensibilizzare e diffondere le conoscenze e le prassi di un corretto rapporto con se stessi e con gli altri nelle attività e nei servizi quotidiani dei volontari della Croce Rossa Italiana.

## Obiettivi specifici e programma

L'obiettivo del corso è di mettere i partecipanti nelle condizioni di:

- comprendere importanza del Supporto Psicosociale nella Federazione Internazionale di Croce Rossa e mezzaluna Rossa,
- migliorare la qualità della relazione d'aiuto,
- comprendere le emozioni vissute nella attività di servizio e saper rispondere adeguatamente,
- tutelare il benessere degli operatori di Croce Rossa,
- saper lavorare in squadra.

## **Modalità del corso**

Il corso è strutturato per un numero minimo di 10 e massimo di 30 partecipanti.

## **Programma suggerito del corso “I Care”**

Il corso avrà una durata di 8 ore, con caratteristiche di tipo interattivo-esperienziale e sarà svolto in un'unica giornata.

## **Materiale utile al lavoro durante il Corso**

La parte interattiva del corso si svolgerà senza scarpe, sarà dunque utile che tutti i partecipanti abbiano dei calzini ed un cuscino personale sul quale potersi sedere.

## **Al presente documento sono allegati:**

Dsipensa Partecipanti

:



## Dispensa per i partecipanti

### Cosa si intende per intervento psicosociale

*Il termine 'psico-sociale' si riferisce alla stretta relazione tra l'individuo e gli aspetti collettivi di qualsiasi entità sociale: insieme si influenzano a vicenda.*

IFRC adotta una propria Policy sul Supporto Psicologico che dichiara che i destinatari degli interventi sono le persone vulnerabili, colpite da calamità e che vivono in condizioni di stress, i volontari e dipendenti addetti alla risposta alle catastrofi ed ai programmi comunitari, i delegati che lavorano all'estero.

La PS Policy prevede che i programmi di supporto psicologico siano in conformità con questa politica e che dipendenti e volontari siano dotati delle competenze e degli strumenti necessari per implementare le attività di supporto psicologico.

“

Inoltre la IFRC inca che” le società Nazionali devono assicurare ai volontari la possibilità di ricevere adeguato e sistematico supporto psicosociale” e devono impegnarsi 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 poi 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” (*strategia 2020*).



Analogamente il supporto psicosociale include un'ampia gamma di interventi indirizzati ai bisogni sociali e psicologici di individui famiglie e comunità.

Tra quelli di natura psicologica possiamo includere: sentimenti, emozioni, pensieri, credenze, percezioni e comportamento.

Tra quelli sociali e culturali: tradizioni, valori, educazione, relazioni, famiglia e comunità.

## Strategia di intervento

Le strategie di intervento proprie del supporto psicosociale:

- pronto intervento psicologico: saper accogliere e valutare i bisogni in un continuum dal supporto emotivo all'aiuto strumentale;
- psicoeducazione: comprendere i concetti di resilienza e di coping, riconoscere le reazioni agli eventi della vita, saper fornire informazioni e incoraggiare il dialogo

Ciò comporta:

presenza all'interno della comunità: incoraggiare e supportare iniziative entro la comunità, come supporto alle famiglie, interventi nelle scuole, corsi di formazione, centri di assistenza, gruppi di supporto;

pronto intervento psicologico: essere accogliente e valutare i bisogni, contattare i parenti, fornire informazioni e fornire aiuto strumentale;

psicoeducazione: fornire informazioni e incoraggiare il dialogo sullo stress e come fronteggiarlo.

Il supporto psicosociale è quindi un approccio di protezione che ha lo scopo di promuovere la resilienza di individui, gruppi e comunità in crisi secondo un modello salute genico.

Resilienza è la capacità di mantenere la padronanza interiore e reagire ad un evento critico grazie a risorse personali e collegamenti con risorse esterne.

E' spesso descritta come la capacità di riprendersi rapidamente dopo che è successo un evento critico, o di passare attraverso esperienze difficili in un modo positivo.

## La relazione di aiuto

La relazione di aiuto:

- si instaura tra l'OPERATORE e l'UTENTE in momenti particolarmente critico;
- crea un legame significativo che coinvolge entrambi;
- è un ponte tra lo stato attuale di chi sta vivendo un disagio che non è in grado di affrontare da solo e uno stato migliore, attraverso l'intervento di sostegno da parte di una (o più) persona competente: l'uno promuove la crescita e l'autonomia dell'altro.

Occorre, in ogni caso, per prima cosa garantire sopravvivenza, sicurezza e protezione che si attua attraverso molteplici attenzioni. Qui sotto sono elencate le principali che vanno vista come un intrecciarsi di bisogni ai quali rispondere:

- garantire protezione e sicurezza;

- stabilizzare;
- ricongiungimento di legami ;
- sostenere l'efficacia del singolo e della comunità/empowerment;
- infondere speranza.

In particolare fin dal primo intervento è necessario per sostenere la resilienza:

- fornire supporto e cura, senza essere invadenti;
- verificare bisogni e preoccupazioni;
- aiutare le persona a risolvere bisogni di base (come cibo, acqua, informazioni);
- ascoltare senza fare pressione;
- confortare e aiutare le persone a sentirsi calme;
- aiutare le persone a raggiungere informazioni, servizi sociali;
- proteggere le persone da ulteriore sofferenza.

*Il Supporto psicosociale può essere dato a diversi livelli in base ai bisogni e alle risorse dei volontari*



Source: This illustration is based on the intervention pyramid for mental health and psychosocial support in emergencies in the IASC Guidelines (2007).



## Comprendere le emozioni

Le emozioni sono esperienze interiori soggettive, evocate da oggetti od eventi, reali o immaginari, che sono significativi per l'individuo.

La significatività dell'evento stesso, a sua volta, dipende dalla percezione che si ha degli oggetti od eventi e dalla valutazione che il soggetto ne fa.

Esistono tre diversi sistemi di risposta attraverso i quali si manifesta l'emozione:

- psicologico (resoconti verbali relativi all'esperienza soggettiva);
- comportamentale (manifestazione motoria, postura, espressione facciale);
- fisiologico (frequenza cardiaca, sudorazione, pressione arteriosa, modificazione respiro, arrossamento del viso).

Nessuno dei tre sistemi è predominante; ognuno è strettamente connesso agli altri in modo da determinare una risposta emozionale globale.

## Competenza emotiva

*La competenza emotiva prevede tre componenti di base:*

- la capacità di discriminare e riconoscere correttamente le emozioni espresse dall'altro;
- la capacità di assumere la prospettiva dell'altro rappresentandosi il suo vissuto soggettivo in relazione ad un evento o condizione;
- la capacità di rispondere all'emozione altrui con un'emozione non identica, ma congrua, vale a dire saper condividere l'emozione altrui .

Con il termine emozioni primarie si fa riferimento a tutte quelle emozioni che, indipendentemente dall'appartenenza geografica o culturale, sono comuni a tutti gli esseri umani: Felicità, Sorpresa, Disgusto, Rabbia, Paura, Tristezza

## Evento critico

Il manifestarsi di un evento critico implica il vissuto di un senso di impotenza e vulnerabilità a fronte di una minaccia, soggettiva o oggettiva, che può riguardare integrità e condizione fisica della persona, il contatto con la morte oppure elementi della realtà da cui dipende il senso di sicurezza psicologica

Le reazioni emotive attese dopo un evento critico sono: paura, rabbia, senso di colpa, inibizione dei sentimenti, sconforto per la propria vulnerabilità, dolore per le perdite subite.

**Riguardano tanto le vittime che i soccorritori  
Sono reazioni normali ad eventi patologici**

## Comunicazione

Interagire , Partecipare, Condividere

Componenti della comunicazione:

- verbale (parole vere e proprie) 7%;
- attività vocale (intensità della voce, tono) 38%;
- espressione del volto, gestualità (mimica, sguardo, sorriso) 55%

In particolare la comunicazione supportiva si attua attraverso un rapporto di scambio verbale e non verbale in un clima di fiducia e di rispetto indispensabile all'assistito per soddisfare i suoi bisogni e per rapportarsi meglio alla sua realtà.

- include mostrare empatia, cura e preoccupazione: ascoltare attivamente e senza giudicare, e mantenere riservatezza;
- è una competenza che richiede chiara consapevolezza delle proprie parole e linguaggio del corpo, così come attitudine e attenzione per il disagio dell'altro.

## **Ascolto**

Il pronto intervento psicologico prevede:

- saper ascoltare attivamente;
- saper comunicare;
- saper come assistere chi chiede aiuto in un processo di decisione.

## **Tutela e benessere degli operatori CRI**

Al fine di attuare queste tutela è necessario:

- riconoscere potenziali fonti di stress;
- identificare personali strategie di coping;
- comprendere l'importanza del supporto tra pari;
- Riconoscere il ruolo della squadra e dell'organizzazione nel self-care.

Considerando che lo stress è una componente vitale della vita in quanto si tratta di una risposta aspecifica a qualsiasi stimolo proveniente dall'ambiente. Lo stress è quindi adattivo per la sopravvivenza.

Lo stress nocivo (di-stress), invece, si verifica in occasione di sfide fisiche o emotive di particolare intensità o per periodi di tempo prolungati. Se evoca ininterrottamente una risposta fisiologica è potenzialmente traumatizzante.

## **Fattori di rischio stress per l'operatore CRI**

Oggettivi

- eventi che comportano gravi danni per neonati e bambini;
- eventi che coinvolgono molte persone (dall'incidente stradale al terremoto);
- eventi che causano lesioni gravi, mutilazioni e deformazioni del corpo delle vittime;
- eventi che causano la morte di colleghi;
- il fallimento di una missione di soccorso comportante la morte di una o più persone.

Soggettivi

- tendenza eccessiva del volontario ad identificarsi con il vulnerabile/vittima;
- presenza di significative problematiche psicologiche del volontario e/o presenza di traumi pregressi non-elaborati;
- mancanza di idonee strategie per fronteggiare lo stress e/o mancanza di adeguate capacità di valutare la propria tolleranza allo stress;
- scarsa conoscenza della normale risposta fisiologica e psicologica delle persone di fronte allo stress.

Organizzativi

- ritmi di lavoro eccessivi;

- inadeguatezze logistiche degli ambienti destinati ai soccorritori;
- conflitti interni all'organizzazione e tra soccorritori;
- carenze nei processi di selezione e formazione degli operatori;
- mancanza di programmi di supporto psicologico dei soccorritori;
- mancanza di chiarezza sul tipo di lavoro richiesto;
- supervisione inadeguata;
- dilemmi etici o morali;
- esposizione prolungata;
- separazione dalla famiglia o da un sistema di supporto;
- scarsa preparazione;
- sentimento di inadeguatezza.

### **Strategie di coping**

Di fronte a queste situazioni ci vengono in supporto le nostre strategie di coping:

- se ti senti sopraffatto dalla situazione o dal servizio, focalizza l'attenzione per un po' su semplici compiti di routine. Parlane con i colleghi e un supervisore e sii paziente con te stesso;
- parlare con qualcuno dei propri pensieri ed emozioni può aiutarti ad elaborarli e superare positivamente una esperienza spiacevole;
- ricorda che alcune reazioni sono normali ed inevitabili quando si lavora in circostanze difficili;
- prendi pause sufficienti e dormi;
- limita l'assunzione di sostanze come alcool e tabacco

### **Peer support**

È un processo di comunicazione che fa leva sulle dinamiche di gruppo, caratterizzato da un atteggiamento di ricerca, autenticità e sintonia tra soggetti coinvolti.

- significa offrire assistenza a qualcuno che è nella stessa posizione del supporter;
- è un'utile strategia per affrontare e gestire lo stress;
- ottimizza le risorse all'interno dell'organizzazione e tra i volontari;
- è un processo attivo che richiede che i pari siano impegnati nel reciproco supporto e nel cercare le occasioni per parlare insieme delle proprie reazioni, sentimenti e modi di affrontarli.

### **Saper lavorare in squadra**

Il lavoro di squadra è un processo sempre in divenire. Quindi:

- incontri frequenti e condivisione di informazioni;
- chiarire CHI sta facendo COSA;

- ricordare a tutti l'obiettivo comune;
- incoraggiare attività sociali condivise;
- fare peer supportino.

Inoltre:

- la squadra pone obiettivi chiari;
- la struttura della squadra è orientata al risultato;
- i membri collaborano liberamente e sono motivati a farlo;
- la responsabilità della leadership è condivisa;
- la squadra è collettivamente più forte di un individuo;
- le squadre collaborano con altre squadre

### **Defusing e supporto specialistico**

Il Pronto Intervento Psicologico contempla anche tecniche specialistiche, quali il Debriefing, il Tutoring e la supervisione che restano di pertinenza dello Psicologo del Servizio Psicosociale.