



# STRESS DA EMERGENZA

# STRESS DA EMERGENZA

La situazione di emergenza Covid-19 può determinare in te e nei tuoi cari sentimenti di **disagio** che si manifestano in:

- » sintomi fisici (per esempio tremore, mal di testa, il sentirsi molto stanchi, perdita di appetito, dolori di varia natura)
- » pianto, tristezza, umore depresso, afflizione
- » ansia, paura
- » stato di allerta o nervosismo
- » preoccupazione che qualcosa di davvero brutto stia per accadere



# STRESS DA EMERGENZA

- » irritabilità, rabbia
- » senso di colpa, vergogna (ad esempio, per non avere aiutato o salvato altri)
- » stato confusionale, ottundimento emotivo, o sensazione di irrealtà o di stordimento
- » disorientamento (ad esempio, non sapere il cosa stia accadendo)
- » chiusura e ritiro sociale
- » non essere in grado di occuparsi di sé stessi o dei propri figli



**CHE COSA  
FARE???**



# 1-PREPARARSI: REPERIRE INFORMAZIONI



- » Informarsi sull'evento critico.
- » Informarsi sui servizi e gli aiuti disponibili.
- » Informarsi sulle condizioni di sicurezza

# 1-PREPARARSI: REPERIRE INFORMAZIONI



**TUTTE LE INFORMAZIONI NEI SITI:**

**Del Ministero della Salute**

<http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus>

**Dell'Organizzazione mondiale della Sanità (WHO)**

[https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019)

019

# 2-COMPRENDERE L'EMERGENZA

## REAGIRE ALL'EMERGENZA

Il modo in cui una persona reagisce dipende da molti fattori, tra cui:

- » la natura e gravità dell'evento o degli eventi;
- » l'esperienza che la persona ha di precedenti eventi critici;
- » il supporto che nella vita riceve da altre persone;



## 2-COMPRENDERE L'EMERGENZA

- » lo stato di salute;
- » la storia personale e familiare rispetto a problemi di salute mentale;
- » la cultura di appartenenza e le relative tradizioni;
- » l'età (ad esempio, la reazione dei bambini varia nelle diverse fasce d'età).





## 2-COMPRENDERE L'EMERGENZA

### EMERGENZA

- » Sono emergenze tutte quelle situazioni critiche, inaspettate e stressanti accompagnate da drammaticità.
- » Sono situazioni che richiedono di intervenire in maniera immediata, competente e precisa.



## 2-COMPRENDERE L'EMERGENZA

### A LIVELLO PSICOLOGICO...

» Un momento di **perturbazione dell'equilibrio psicologico ed emotivo** di una persona dovuto ad una o più circostanze scatenanti, tale da richiedere la **mobilitazione di risorse e di strategie di adattamento psicologico nuove**, inusuali e difficilmente fruibili.

*Cusano, Napoli 2003*



## 3- FORNIRE SUPPORTO- RISPETTANDO...



### La sicurezza

- » Evitare di esporre le persone a rischi e danni ulteriori a causa delle proprie azioni.
- » Assicurarsi, al meglio delle proprie capacità, che gli adulti e i loro bambini a cui si offre aiuto siano al sicuro e proteggerli da danni fisici o psicologici.

### La dignità

- » Trattare le persone con rispetto e sulla base dei loro valori culturali e sociali.

## 3- FORNIRE SUPPORTO- RISPETTANDO...



### I diritti

- » Assicurarsi che le persone abbiano accesso agli aiuti in modo equo e senza discriminazioni.
- » Aiutare le persone a rivendicare i propri diritti e ad accedere agli aiuti disponibili.
- » Agire solo nel miglior interesse di ciascuna persona che si incontri.



## DA FARE...

- » Essere onesti e affidabili.
- » Rispettare il diritto delle persone di prendere le loro proprie decisioni.
- » Essere consapevoli della propria faziosità e dei propri pregiudizi e metterli da parte.
- » Chiarire alle persone che anche se sul momento rifiutano l'assistenza, possono comunque richiederla in futuro.





## DA FARE...

- » Rispettare la privacy e la riservatezza delle storie raccontate dalle persone, se appropriato.
- » Comportarsi in modo appropriato in base alla cultura, età e sesso della persona.





## DA NON FARE...

- » Non approfittarsi della relazione instaurata in qualità di soccorritore.
- » Non chiedere soldi o favori alle persone in cambio dell'aiuto prestato.
- » Non fare false promesse e non dare informazioni false.
- » Non esagerare le proprie capacità.
- » Non forzare le persone a ricevere aiuto, e non essere intrusivi o insistenti.





## DA NON FARE...

- » Non esercitare pressioni sulle persone affinché raccontino la loro storia.
- » Non condividere la storia di una persona con altri.
- » Non giudicare la persona per le sue azioni od emozioni.





# 4-ATTENERSI ALLE REGOLE E INDICAZIONI



## **NELLA RISPOSTA AD UN EVENTO CRITICO, TUTTE LE VOLTE CHE SIA POSSIBILE**

- » seguire le direttive delle autorità incaricate della gestione dell'emergenza;
- » conoscere quali risposte emergenziali sono state organizzate e quali risorse, o meno, sono disponibili per aiutare le persone;



# 4-ATTENERSI ALLE REGOLE E INDICAZIONI



## NELLA RISPOSTA AD UN EVENTO CRITICO, TUTTE LE VOLTE CHE SIA POSSIBILE

- » non intralciare le operazioni di ricerca e salvataggio o del personale medico di pronto soccorso;
- » essere consapevoli del proprio ruolo e dei limiti del proprio ruolo.



# INFORMAZIONI

**TUTTE LE INFORMAZIONI CORRETTE LE TROVI QUI:**

**Norme, Ordinanze e Circolari**

<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/archivioNormativaNuovoCoronavirus.jsp>

**Modulo del Viminale per Spostarsi**

[https://www.interno.gov.it/sites/default/files/alle\\_gati/modulo\\_autodichiarazione\\_10.3.2020.pdf](https://www.interno.gov.it/sites/default/files/alle_gati/modulo_autodichiarazione_10.3.2020.pdf)

**Domande e risposte**

<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioFaqNuovoCoronavirus.jsp?lingua=italiano&id=228>



# INFORMAZIONI

Le Regioni hanno attivato numeri dedicati per rispondere alle richieste di informazioni e sulle misure urgenti per il contenimento e la gestione del contagio del nuovo coronavirus in Italia:

**Lombardia: 800 89 45 45**

**Numero di pubblica utilità: 1500**



# COME AIUTARE



**OSSERVARE**



**ASCOLTARE**



**FORNIRE SUPPORTO**



# 5-COME AIUTARE



## Domande importanti

### Evento critico

- » Cos'è successo?
- » Quando e dove si è verificato?
- » Quante persone sono probabilmente coinvolte e chi sono?



# 5-COME AIUTARE



## Domande importanti

### Servizi e aiuti disponibili

- » Chi provvede ai bisogni primari come l'assistenza medica di emergenza, il cibo, l'acqua, il riparo o il rintracciare i familiari?
- » Dove e come le persone possono accedere a tali servizi?
- » Chi altro presta aiuto? Le persone della comunità sono coinvolte nella risposta emergenziale?



# 5-COME AIUTARE



## Domande importanti

### Condizioni di sicurezza

- » L'evento critico è finito o sta continuando? Ad esempio le scosse di assestamento dopo il terremoto o un conflitto.
- » Che pericoli possono trovarsi nell'ambiente?
- » Ci sono aree in cui si deve evitare di entrare perché non sono sicure non è consentito accedervi?





# 6-COME AIUTARE



## OSSERVARE

» Aiutare le persone a soddisfare i loro bisogni di base e ad accedere ai servizi.



# 6-COME AIUTARE



## OSSERVARE

» Mettere le persone in contatto con i loro cari e con il supporto sociale.



# 6-COME AIUTARE



## OSSERVARE

» Mettere le persone in contatto con i loro cari e con il supporto sociale.



# 6-COME AIUTARE



- » Attenzione ad anziani.
- » Attenzione ai disabili.
- » Attenzione alle persone malate.

**HANNO A DISPOSIZIONE  
TUTTI I GENERI DI PRIMA  
NECESSITA'/FARMACI/  
STRUMENTI PER GESTIRSI  
NECESSARI?**



# 6-COME AIUTARE



- » Attenzione ad anziani.
- » Attenzione ai disabili.
- » Attenzione alle persone malate.

**HANNO A DISPOSIZIONE  
TUTTI I GENERI DI PRIMA  
NECESSITA'/FARMACI/  
STRUMENTI PER GESTIRSI  
NECESSARI?**



# 6-COME AIUTARE



## ASCOLTARE

- » Avvicinare le persone che potrebbero aver bisogno di aiuto.
- » Informarsi sui bisogni e sulle preoccupazioni delle persone.
- » Ascoltare le persone, e aiutarle a stare calme.



# 6-COME AIUTARE



## AIUTARE

- » Aiutare le persone a soddisfare i loro bisogni di base e ad accedere ai servizi.
- » Aiutare le persone ad affrontare i problemi.
- » Mettere le persone in contatto con i loro cari e con il supporto sociale.



# 7-AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA

## **AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA.**

Alcune persone che vivono una situazione di crisi potrebbero essere molto ansiose o sconvolte. Potrebbero sentirsi confuse o sopraffatte, e potrebbero avere reazioni fisiche come brividi o tremore, difficoltà a respirare o tachicardia.





# 7-AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA

Di seguito, alcune tecniche per aiutare persone molto angosciate a sentirsi calme mentalmente e fisicamente:

- » Tenere un tono di voce calmo e sommesso.
- » Cercare di mantenere un contatto oculare con la persona mentre si parla, se culturalmente appropriato.
- » Ricordare alla persona che si è lì per aiutarla. Ricordarle che è al sicuro, se questo è vero.



# 7-AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA

## AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA.

» Se qualcuno ha una sensazione di irrealtà o si sente disconnesso da ciò che ha attorno, potrebbe essere d'aiuto fargli prendere contatto con l'ambiente circostante e con sé stesso



# 7-AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA

Per far questo, si potrebbe chiedergli di:

» Appoggiare e **sentire i piedi sul pavimento.**

» **Tamburellare le dita o le mani sulle ginocchia.**

» Notare alcune cose nell'ambiente che non siano angoscianti, cose che si possono vedere, udire o sentire. **Chiedere alla persona di riferire ciò che vede e sente.**

» Incoraggiare la persona a focalizzarsi sul proprio respiro, e a respirare lentamente.



# 7-AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA

## **AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA.**

- » Bisogna aiutare le persone ad aiutare sé stesse e a riconquistare il controllo della situazione.
- » Aiutare le persone ad identificare le risorse presenti nella loro vita, come gli amici o la famiglia, che possano essere di aiuto nella situazione attuale.
- » Dare suggerimenti pratici alle persone per aiutarle a soddisfare i loro bisogni (ad esempio, spiegare come si possano registrare per ricevere aiuti alimentari o assistenza materiale).



# 7-AIUTARE LE PERSONE A MANTENERE LA CALMA

- » chiedere alle persone di pensare a come hanno affrontato situazioni difficili in passato, e di riconoscere la loro capacità di affrontare la situazione attuale.
- » chiedere alle persone cosa le aiuti a sentirsi meglio.



# FONTI:

## RIFERIMENTI E RISORSE

- Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid, Commissioned by the World Health Organization. (disponibile su richiesta).
- Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National
- Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid>, e <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>
- Freeman, C, Flitcroft, A, & Weepel, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.
- Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

# FONTI:

- The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>. TENTS Project Partners.
- The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Scaricabile da <http://www.tentsproject.eu>.
- War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Scaricabile da: [www.interventionjournal.com/](http://www.interventionjournal.com/) e [www.psychosocialnetwork.net/](http://www.psychosocialnetwork.net/)
- World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap)