



**COVID - 19**

**I CONSIGLI DELLO  
PSICOLOGO PER GLI  
OPERATORI E I  
VOLONTARI COINVOLTI  
NELL'EMERGENZA**

*Una guida per aiutare a comprendere  
e gestire gli aspetti psicologici di una  
emergenza sanitaria*

# COME AIUTARE

L'emergenza sanitaria COVID-19 può essere causa di forte stress in quanto genera angosce riguardo la propria salute e quella dei propri familiari. Molte persone a causa delle misure restrittive di contenimento dell'epidemia, si potrebbero trovare nella situazione di essere lontani dai propri familiari e nell'incertezza di non rivederli tra breve tempo. Potrebbero inoltre avere disagi per quanto riguarda la reperibilità di beni di prima necessità o nella gestione familiare e lavorativa. Le reazioni emotive a tale evento possono essere molteplici: alcune persone potrebbero sentirsi impotenti, altre sopraffatte, confuse o disorientate.

## Come operatore, cosa puoi fare?

- Offrire supporto pratico ed emotivo, senza essere invadenti
- Ascoltare le persone, senza forzarle a parlare; dando la disponibilità ad accogliere bisogni e preoccupazioni
- Aiutare le persone a soddisfare i bisogni di base (trovare cibo ed acqua, medicinali e informazioni)
- Offrire conforto e aiutarle a stare calme
- Aiutare le persone a trovare supporto sociale
- Proteggere le persone da danni ulteriori aiutandole a evitare di esporsi al rischio di contagio a causa di azioni irresponsabili

## Con l'obiettivo di:

- aiutare le persone a sentirsi al sicuro, in contatto con gli altri, calmi e speranzosi
- avere accesso al supporto sociale, materiale ed emotivo
- sentirsi capaci di aiutare sé stessi, come individui e come comunità

## Come riconoscere un disagio psicologico.

Di fronte a situazioni di emergenza si possono manifestare sintomi riguardanti la sfera psicologica. Al fine di poterli riconoscere, elenchiamo di seguito alcuni esempi esplicativi di disagio in reazione a tali eventi:

- sintomi fisici (per es. tremore, mal di testa, stanchezza, inappetenza...)

- ansia, paura
- pianto, tristezza, umore depresso, afflizione
- essere in allerta o nervosi
- preoccupazione che qualcosa di davvero brutto stia per accadere)
- insonnia, incubi
- irritabilità, rabbia
- senso di colpa, vergogna (ad esempio, per essere sopravvissuti, o per non avere aiutato o salvato altri)
- stato confusionale, ottundimento emotivo, sensazione di irrealtà o di stordimento
- apparire ritirati o molto immobili
- non rispondere agli altri, non parlare affatto
- disorientamento
- non essere in grado di occuparsi di sé stessi o dei propri figli (ad esempio, non mangiare o bere, incapacità di prendere semplici decisioni)

Alcune persone potrebbero essere solo lievemente o per nulla in difficoltà.

## Aiutare le persone a stare calme.

È fondamentale per un operatore aiutare le persone ad aiutare se stesse riacquistando il controllo della situazione. Di seguito, alcune tecniche per aiutare persone molto angosciate a sentirsi calme mentalmente e fisicamente:

- Tenere un tono di voce calmo e sommesso
- Mantenere un rispettoso contatto oculare con la persona mentre si parla
- Ricordare alla persona che siamo lì per aiutarla
- Rassicurarla che si sta facendo di tutto per farla stare al sicuro
- Se qualcuno ha forti sintomi di disagio psicologico, quali una forte ansia o irritabilità, potrebbe essere d'aiuto fargli prendere contatto con l'ambiente circostante e con sé stesso. Per far questo, si potrebbe chiedergli di:

1. Appoggiare e sentire i piedi sul pavimento
2. Sedersi e poggiare le mani sulle ginocchia
3. Incoraggiare la persona a focalizzarsi sul proprio respiro e a respirare lentamente

# COME AIUTARSI

Per aiutare gli altri responsabilmente è necessario innanzitutto prendersi cura di se stessi e della propria salute. Anche il soccorritore vive l'emergenza e prova emozioni diverse, può avere anch'esso paura per la propria salute e quella dei suoi famigliari. È importante quindi che si presti molta attenzione al proprio benessere ed essere sicuri di sentirsi in grado, fisicamente ed emotivamente, di aiutare gli altri. Se si lavora in equipe, è importante prestare attenzione anche al benessere dei propri colleghi.

## Cosa fare?

1- Raccogliere informazioni complete e scientifiche sull'emergenza sanitaria COVID – 19, essere consapevole di tutte le criticità e conoscere ruoli e responsabilità dei diversi tipi di operatori

2- Valutare se la propria salute psico-fisica permetta di svolgere al meglio il proprio ruolo. Assumersi la responsabilità del proprio compito, se si è in difficoltà chiedere aiuto e supporto

## Gestire lo stress.

L'emergenza può costringere gli operatori a subire una forte pressione durante il proprio lavoro. Gli orari possono essere prolungati, le responsabilità schiaccianti, ci possono essere problemi di chiarezza sulla descrizione dei compiti da svolgere, una scarsa comunicazione o una gestione mediocre, mancanza di attrezzature, oppure si può lavorare in aree a rischio di contaminazione. Da operatori, ci si può sentire responsabili della sicurezza e della cura delle persone. Ci si può trovare a vivere momenti angosciosi e ad ascoltare e accogliere la sofferenza di altre persone. Tutte queste esperienze possono avere un impatto sugli operatori e i colleghi. È fondamentale quindi imparare a gestire al meglio il proprio stress, per sostenere ed essere sostenuti anche dai propri colleghi. Di seguito, alcuni suggerimenti:

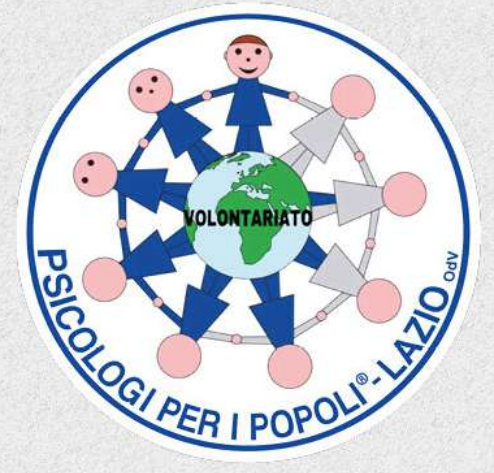
- **pensare a cosa, in passato, è stato di aiuto nell'affrontare l'emergenza.**
- **prendersi del tempo per mangiare, riposare e rilassarsi, anche se poco**

- **cercare di mantenere un monte ore ragionevole, per evitare di sfinirsi.**
- **dividere il carico di lavoro tra gli operatori, lavorare a turno durante la fase acuta dell'emergenza e di prendersi regolari periodi di riposo.**
- **può succedere di sentirsi inadeguati o frustrati quando non si riesce ad aiutare le persone a risolvere i loro problemi.**
- **ricordarsi che non si è responsabili della risoluzione di tutti i problemi delle persone ma è fondamentale aiutare le persone ad aiutare sé stesse.**
- **ridurre l'assunzione di alcol, caffeina o nicotina ed evitare farmaci non soggetti a prescrizione.**
- **verificare come stanno i propri colleghi e farsi controllare da loro. Trovare il modo per supportarsi reciprocamente.**
- **parlare con gli amici, i propri cari o altre persone di cui ci si fida per ricevere sostegno.**

## Riposo e riflessione

Per lavorare al meglio è fondamentale prendersi del tempo per riposare e riflettere. La situazione di crisi e i bisogni delle persone incontrate potrebbero essersi rivelati molto impegnativi e può essere difficile sopportare il loro dolore e la loro sofferenza. Dopo aver svolto il proprio lavoro, prendersi del tempo per sé, per riflettere sull'esperienza e per riposare. I suggerimenti che seguono potrebbero essere d'aiuto per riprendersi:

- **Parlare della propria esperienza di aiuto con un supervisore, un collega o qualcun altro di fidato.**
- **Riconoscere quello che si è stati in grado di fare per aiutare gli altri, anche in piccola misura.**
- **Fare tesoro di quello che si è fatto bene e riflettere su ciò che non ha funzionato considerandolo un insegnamento per poter svolgere il proprio lavoro in modo ancora più funzionale.**
- **Accettare i limiti di quello che si poteva fare in quelle circostanze.**
- **Prendersi del tempo, se possibile, per riposare e rilassarsi prima di iniziare nuovamente il proprio lavoro e le incombenze quotidiane.**
- **Se ci si accorge di avere pensieri o ricordi disturbanti sull'evento, se ci si sente molto nervosi o estremamente tristi, se si hanno problemi a dormire è importante chiedere sostegno. Se queste difficoltà persistono è necessario rivolgersi ad uno specialista della salute mentale.**



## #EMERGENZACOVID-19

una iniziativa del  
**Coordinamento di Protezione Civile (C.O.V.)**  
in collaborazione con  
**Associazione di Protezione Civile Fukyo OdV**  
**Associazione Psicologi per i Popoli - Lazio OdV**



**ComuniCARE...a distanza**  
**NON SEI SOLO**

**Chiama il numero 351 7841411**

Il servizio **gratuito** sarà attivo  
**Martedì, Mercoledì, Giovedì**  
**dalle 10 alle 12 e dalle 15 alle 17**

Risponderanno Psicologi dell'Emergenza  
iscritti regolarmente all'Ordine degli Psicologi

# BIBLIOGRAFIA

- Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna, *Primo soccorso psicologico: Manuale per operatori sul campo* , 2018
- IASC, Reference Group On Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, *Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings* , 2007
- Pietrantonio L., Prati G., *Psicologia dell'Emergenza* , Il Mulino, 2009
- Vanna A., *Emergenza e psicologia. Mente umana, pericolo e sopravvivenza*, Il Mulino, 2006
- Pietrantonio L., Prati G., Palestini L., *Il primo soccorso psicologico nella maxi-emergenze e nei disastri. Un manuale operativo*, 2008

“

Agire  
consapevolmente  
non è non avere  
paura bensì  
avere la capacità  
di governarla

