



# Primo Soccorso Psicologico per minori e famiglie sfollate

For citation: Brymer, M., Elmore Borbon, D., Frymier, S., Ramirez, V., Flores, L., Mulder, L., Ghosh-Ippen, C., & Gurwitsch, R. (2021). Psychological First Aid for Displaced Children and Families. Los Angeles, CA, and Durham, NC: National Center for Child Traumatic Stress. Thank you to Heidi Ellis for reviewing this adaptation.

The views, opinions, and content are those of the authors and do not necessarily reflect those of SAMHSA or HHS.

© 2021 Brymer, Elmore Borbon, Frymier, Ramirez, Flores, Mulder, L., Ghosh-Ippen, and Gurwitsch. All rights reserved. You are welcome to copy or redistribute this material in print or electronically provided the text is not modified, the authors are cited in any use, and no fee is charged for copies of this publication. This guide was adapted, with permission by the authors (Brymer, Jacobs, Layne, Pynoos, Ruzek, Steinberg, Vernberg, and Watson), from the National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD Psychological First Aid Field Operations Guide (©2006). Anyone seeking permission to adapt the NCTSN/NCPTSD Psychological First Aid guides or related materials, please contact Melissa Brymer, Ph.D. at [mbrymer@mednet.ucla.edu](mailto:mbrymer@mednet.ucla.edu).

### Cos'è il Primo Soccorso Psicologico per bambini e famiglie sfollate?

- Un approccio modulare basato sull'evidenza scientifica per assistere i bambini e le famiglie appena arrivati negli Stati Uniti.
- Include una serie di strumenti per assistere il personale/volontari nel sostenere i bambini e le famiglie sfollate nelle prime fasi di transizione.
- Utile per lavorare con bambini e famiglie sfollate che si preparano a reinsediarsi in luoghi dove permarranno per più tempo.
- Può supportare lo staff/i volontari nel prendersi cura di se stessi mentre sono impegnati in questo lavoro particolarmente complicato.

### Come utilizzare questa guida

Il Primo Soccorso Psicologico per minori e famiglie sfollate è un intervento flessibile. Non è necessario usare ognuna di queste azioni fondamentali in ogni interazione con un bambino o una famiglia. Tuttavia, tenetele a mente mentre offrite loro sostegno. Poiché ogni bambino e ogni famiglia arriva con le proprie esperienze, è importante personalizzare le interazioni per soddisfare le loro esigenze specifiche. Praticate la competenza culturale e l'umiltà in ogni interazione (imparate a conoscere le norme culturali e il contesto politico e storico da cui provengono). Ricordatevi che siete importanti e che il lavoro che fate è importante. Quando create una connessione con un bambino o una famiglia, li aiutate a sentirsi al sicuro e imparate a conoscerli, diventate parte di un sistema di cura che guarisce.





## 1. Contatto e coinvolgimento

Il tuo primo contatto con un bambino o una famiglia sfollata è importante.

- I bambini e le famiglie sfollate hanno vissuto o assistito a eventi stressanti e spesso traumatici
- Possono sentirsi ignorati, invisibili, indegni di amore e cura, sopraffatti e confusi dal loro nuovo ambiente.
- Nel loro paese d'origine e durante il loro spostamento, molti individui o sistemi possono non essere stati degni di fiducia o sicuri.
- Aiutare i bambini sfollati e le loro famiglie a sentirsi accolti fin dall'inizio può promuovere un maggiore senso di sicurezza. La corrispondenza tra i due generi (operatore e persona sfollata) può essere importante per quanto riguarda il rispetto delle norme culturali e delle possibili storie di trauma (per esempio, interpreti e personale femminile quando si parla con donne e ragazze).
- Anche se i bambini e le famiglie sfollate stanno con voi solo per un breve periodo di tempo, essi possono cogliere dalle ripetute interazioni con voi e con gli altri nella struttura che tutti stanno lavorando insieme per sostenerli e che meritano di sentirsi al sicuro e ben accuditi dagli altri.

### IL MODO IN CUI TI PONI CONTA

Attraverso il tono della voce, la postura del corpo e le cose che dici, mostri ai bambini e alle famiglie sfollate che:

- Il personale di questa struttura si prende cura di loro e li rispetta
- Sono importanti e hanno valore
- Sono in uno spazio sicuro

**Per aiutare i bambini sfollati e le loro famiglie a sentirsi sicuri, ben accolti, importanti, e consapevoli del proprio valore:**

- Rendi il primo contatto caloroso, rispettoso e non minaccioso.
  - Presentati e descrivi il tuo ruolo nella struttura. Se non parli la loro lingua principale, usa interpreti qualificati e non membri della famiglia per tradurre
  - Chiarisci che sei un operatore/volontario e che non sei responsabile delle decisioni sull'immigrazione. Questo può ridurre la loro ansia.
  - Pensa al tono di voce e alla postura del tuo corpo. Quando le persone si sentono in pericolo, possono rispondere ai tuoi segnali non verbali anche più che alle tue parole.
  - Considera che alcuni minori e famiglie sfollate potrebbero aver paura di parlare con te perché non vogliono dire nulla che possa mettere in pericolo la loro famiglia.
- Crea guarigione e connessione: assicurati di avere tempo per imparare qualcosa su di loro (ad esempio, quello che amano fare, in che cosa si sentono bravi, le pratiche culturali importanti per loro, ecc..).
- Usa domande aperte per valutare se ti capiscono o per sapere quale lingua o quale dialetto parlano. Molti sfollati, specialmente i bambini, possono annuire o segnalare di aver capito per rispetto, quando in realtà non capiscono realmente.
- Fornisci informazioni sulla struttura per permettere loro gli di orientarsi.
  - Spiega o mostra loro le risorse a disposizione (ad es. cibo, docce, istruzione, ricreazione, luogo per la preghiera).
  - Considerare la possibilità di appendere al muro dei poster che illustrino la struttura per aiutarli a ricordare dove si trovano le risorse.
  - Spiega le regole della struttura in modo chiaro e concreto (ad es. dove dormiranno, se possono telefonare ai loro cari, se hanno tempo di gioco/ricreativo).
  - Condividi con loro come possono riconoscere un membro dello staff (ad esempio, il colore della camicia, un documento d'identità).
  - Se sono venuti alla struttura con fratelli o altri familiari, comunica loro se possono stare insieme o quando possono vedersi.
  - Spiega i limiti della riservatezza in modo che i bambini e le famiglie sappiano quali informazioni sono private e quali informazioni verranno condivise e perché.
  - Verifica se comprendono o se hanno domande.

- Sii pronto a ripetere queste informazioni introduttive molte volte. Quando le persone sono spaventate e si trovano in un posto nuovo, spesso non riescono a elaborare ciò che viene loro detto. Quando si sentono più al sicuro, sono maggiormente in grado di ascoltare e capire quello che hai da condividere.

## 2. Sicurezza e conforto

Molti bambini sfollati e molte famiglie arrivano alla struttura spaventati. La maggior parte di essi ha vissuto dei potenziali traumi e ha bisogno di vedere che sarà trattato con rispetto.

Alcuni possono aver vissuto di recente la morte di una persona cara. Quando li aiuti a sentirsi al sicuro e a loro agio, è più probabile che possano usufruire pienamente dei servizi disponibili per soddisfare le loro esigenze.

- **Quando lavori con i bambini sfollati, adatta ciò che fai alla loro fase di sviluppo.**

Nel caso di bambini più piccoli

- Siediti o inginocchiati per raggiungere l'altezza degli occhi.
- Parla in termini semplici.
- Se disponibile, dai al bambino un peluche da tenere in mano, poiché questo può offrire conforto e aiutarlo ad autoregolarsi.
- Parla con loro mentre svolgete un'attività insieme (ad es. disegnare, giocare con un giocattolo).

I bambini sfollati più grandi potrebbero volere maggiori dettagli e potrebbero avere più domande sul protocollo di sicurezza presente in struttura e su cosa accadrà a loro e alla loro famiglia in seguito. Rispondi alle domande onestamente.

- **Chiarire la disinformazione.**

- Le persone sfollate potrebbero non capire perché sono state portate nella struttura. Potrebbero preoccuparsi della sicurezza della loro famiglia. Domande e discussioni aperte possono aiutarti a capire perché la persona pensa di trovarsi nella struttura, le preoccupazioni che ha per la sua famiglia e ciò che pensa accadrà dopo.
- Nel miglior modo possibile, spiega i protocolli e verifica anche se sono a conoscenza di dove si trovano gli altri membri della famiglia e dei potenziali passi successivi (ad esempio, per quanto tempo potrebbero rimanere nella struttura attuale, dove potrebbero andare successivamente o chi fornirà le risposte). Fai sapere loro che tu e gli altri siete a loro disposizione per supportarli.

- **Riconosci i sentimenti e le esperienze.**

- Ascoltare con assoluta attenzione e riconoscere i sentimenti può aiutarli a sentirsi compresi e supportati.
- Aiuta a dare un nome ai sentimenti riconoscendo ciò che ha condiviso. Per esempio:

*“È stato molto spaventoso per te lasciare la tua casa e venire in questo nuovo posto.”*

*“Hai avuto così tante sconfitte e ti sei sentito così triste. Mi dispiace tanto che tu stia affrontando tutto questo”.*

*“Sei così arrabbiato per tutto quello che è successo. E' comprensibile. Ne hai passate tante*

- **Riconosci che alcune persone sfollate sono allarmate e vigili, attente ai pericoli.** Queste abilità le hanno aiutate a sopravvivere. Può essere difficile per loro rilassarsi, anche nell'ambiente più confortevole.

- **Rispetta i movimenti del corpo.** Quando le persone sperimentano un pericolo, il loro corpo produce ormoni dello stress per aiutare a combattere o fuggire. Anche quando si è al sicuro, il corpo potrebbe non sentirsi al sicuro e protetto e potrebbe continuare a produrre questi ormoni dello stress. Fare un movimento regolare (es. esercizio fisico, cantare, ballare, camminare) è importante per aiutare il corpo a riprendersi dallo stress e dal pericolo.



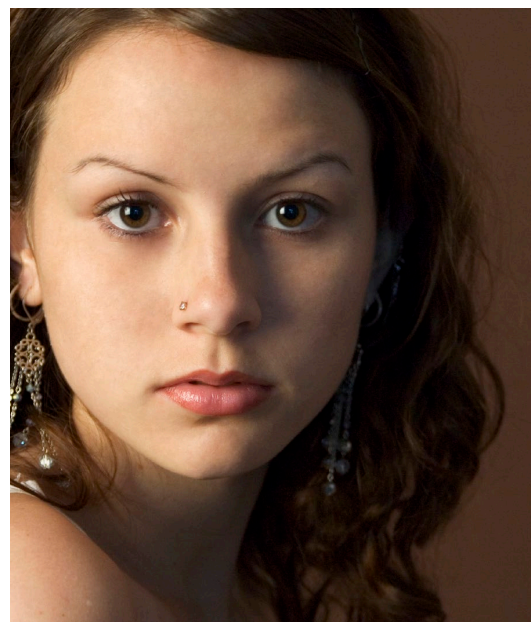
- **Mantenere le routine e la prevedibilità.** Informa gli sfollati, in particolare i bambini, sulle attività programmate e considera di avere un calendario della routine quotidiana con l'orario dei pasti, della doccia, dei giochi/momenti di ricreazione, ecc. Incoraggia le famiglie ad aggiungere pratiche culturali o religiose al programma.

### 3. **Calma e orientamento: come reagire quando le persone sfollate sono sconvolte, agitate o socialmente ritirate**

Le persone sfollate possono mostrarsi molto ansiose, agitate o socialmente ritirate. Questi sentimenti e comportamenti sono reazioni comuni ai cambiamenti nel loro ambiente; essi temono che gli altri li possano danneggiare. Le persone socialmente ritirate spesso vengono trascurate e i loro comportamenti non sempre sono problematici, ma necessitano comunque della tua attenzione. Indipendentemente dal motivo per cui una persona si comporta in un determinato modo, dovrai aiutarlo a mantenere la calma e a renderlo partecipe, creando un ambiente sicuro per sé e per gli altri.

#### **Se una persona sfollata appare agitata o angosciata, puoi aiutarla a calmarsi e orientarsi:**

- **Rimanendo calmo, tranquillo e presente.** Le persone rispondono sulla base di come ti rivolgi a loro. Se rimani calmo, parli a bassa voce e mantieni il tuo corpo rilassato, potrebbero iniziare a rilassarsi. Fai un respiro lento e forse loro respireranno con te.
- **Dando spazio se necessario.** Alcune persone potrebbero non voler parlare subito e potrebbero aver bisogno di spazio per calmarsi da soli. Dai quello spazio, ma fai loro sapere che starai nelle vicinanze se hanno bisogno di te.
- **Invitando la persona in difficoltà ad andare in un luogo più tranquillo per parlare.** Tieni presente che lo spazio in cui vi trovate si trova è privato, ma non isolato. Alcuni individui potrebbero preferire voler uscire o fare una passeggiata, quando possibile.
- **Offrendo un oggetto di conforto.** I bambini più piccoli possono essere aiutati tenendo in mano un oggetto familiare, un animale di peluche o una coperta. Anche i ragazzi più grandi possono essere aiutati tenendo in mano qualcosa di morbido e rassicurante, come una coperta, un cuscino o un peluche.
- **Aiutando le persone in difficoltà a calmarsi.** Ecco alcune strategie per aiutarle a regolare le proprie emozioni:
  - Fare alcuni respiri lenti per calmare e rilassare il corpo; impegnarsi in questa attività di respirazione con loro.
  - Fare una passeggiata in giro per la struttura o, per i bambini più piccoli, aiutarli a muovere il corpo
  - Arruolare un membro della famiglia per aiutare a fornire conforto.
  - Pensare con loro a una frase, una situazione o un'affermazione che li aiuti a calmarsi e a sentirsi più sicuri e forti. Per esempio, un ricordo piacevole del loro Paese d'origine, oppure recitare una preghiera o collegarsi alla loro spiritualità.
  - Offrire un'attività che li distraiga.
  - Incoraggiare i bambini a disegnare o colorare un'immagine del loro Paese d'origine, qualcosa che vorrebbero che tu sapessi di loro, o qualcosa che amano disegnare.
  - Liberare l'energia repressa facendo esercizio, praticando uno sport, cantando, ecc.
  - Se la persona ha bisogno di ulteriore aiuto, parlane con il tuo supervisore o con un membro del team medico.
- **Offrirsi di ascoltare.** Quando la persona si calma, chiedi gentilmente cosa la preoccupa e fornisci supporto.
- **Riconoscendo i comportamenti positivi dei bambini.** I bambini sfollati renderanno di più quando noti e riconosci i loro punti di forza e comportamenti positivi. Trova dei modi per mostrare che ti accorgi quando interagiscono positivamente con i coetanei, lavorano con impegno ad un compito educativo, parlano con te, o si impegnano in una qualsiasi delle attività della struttura. Aiuta i loro genitori a riconoscere anche i comportamenti positivi. La semplice frase: "Vedo le cose positive che stai facendo" può fare molto. Più entri nello specifico, maggiore è la probabilità che il comportamento si ripeta (ad es. "Stai facendo un ottimo lavoro condividendolo con gli altri"; "Mi piace il modo in cui in cui stai facendo il tuo lavoro"; "Hai fatto un ottimo lavoro esercitando i tuoi respiri").



#### 4. Raccolta di informazioni

Impara a conoscere le preoccupazioni e i bisogni immediati del minore e/o di una famiglia e aiutali ad affrontarli. Ogni persona sfollata ha vissuto esperienze e si trova in condizioni diverse. È importante capire quali sono i loro bisogni chiedendo direttamente piuttosto che fare supposizioni.

- Spiega loro che stai facendo delle domande per capire come il personale può aiutarli mentre si trovano nella struttura.
- Fai capire loro che possono fare domande. Rispondi alle domande che rientrano nel tuo ruolo e mettili in contatto con il personale che può e sa rispondere ad altre domande. Ad esempio:
  - Quando posso vedere un dottore?
  - Chi sono tutte le persone che lavorano qui? Cosa fanno?
  - Dove andrò dopo aver lasciato questo posto?
  - Posso parlare con i miei cari?
- Alcune persone potrebbero non essere interessate o pronte a parlare con te. Questo può scoraggiare lo staff e i volontari che vogliono aiutare. Col tempo, quando si sentiranno più sicuri nella struttura o più legati al personale e ai volontari, potrebbero essere più disposti a condividere le loro attuali esigenze e preoccupazioni. Nel frattempo, cerca di trovare dei modi per relazionarti con loro, mostrando interesse e partecipando ad attività condivise.
- Alcune persone possono condividere esperienze vissute nel loro Paese d'origine o durante il trasferimento. Ascolta con empatia, ma non indagare su altri dettagli. Cerca di ascoltare senza interrompere.
- Ascolta attivamente (ogni tanto, riassumi ciò che è stato detto e chiedi se hai capito bene), con attenzione, in modo ricettivo e senza giudicare.
- Le persone sfollate possono rivelarti che stanno pensando di fare del male a se stesse o a qualcun altro. Anche se non sai se è stato detto seriamente o per scherzo, devi prenderle sul serio. Mettile in contatto con una struttura medica in loco, o con altri medici sul posto, oppure segui i protocolli specifici della struttura in cui vi trovate.

##### **Potenziali aree di bisogno:**

- bisogni di base (ad es. cibo, vestiti)
- problemi di salute (ad es. farmaci)
- prodotti per l'igiene
- contatto con i propri cari
- informazioni sulla vita nel paese di accoglienza: come sono le diverse comunità e le scuole, interessi dei pari, piatti tipici
- supporto emotivo a causa di disagi o traumi passati o presenti
- oggetti transizionali per bambini (ad es. peluche, giocattoli, libri)
- servizi religiosi/spirituali





## 5. Assistenza pratica

Dopo aver raccolto le informazioni, rifletti sui bisogni degli sfollati e sulle risorse e i servizi disponibili. Considera i bisogni che sono prioritari per l'individuo o la famiglia. Determina quali bisogni possono essere soddisfatti nell'attuale sistemazione e quali possono essere affrontati meglio in un ambiente più stabile. Fai emergere i bisogni che sono critici. I bambini sfollati e le loro famiglie possono avere difficoltà a chiedere aiuto o ad esplicitare chiaramente i loro bisogni. Possono non essere a conoscenza delle risorse disponibili, possono non fidarsi delle persone sconosciute che li aiutano, o possono sentirsi incapaci di adottare misure adeguate per soddisfare i loro bisogni.



### Per aiutare i bambini e le famiglie sfollate a soddisfare i loro bisogni:

- **Identifica i bisogni:** crea una lista dei bisogni identificati tramite la raccolta iniziale di informazioni. Controlla con loro per assicurarti che l'elenco sia accurato e completo.
- **Dare priorità ai bisogni:** aiutali a determinare quali sono i loro bisogni più urgenti e più importanti. Stabilisci le aspettative su quali possono essere soddisfatte in questa struttura. Pensate a delle azioni concrete e realizzabili in struttura - su cui potete lavorare insieme - che permettano la soddisfazione delle esigenze. Per esempio, alcuni bambini sfollati e le famiglie possono "aver bisogno" di sapere cosa sta succedendo in riferimento al loro caso specifico. Non sapere quando avranno l'opportunità di parlare con un consulente, un avvocato o un altro esperto importante può essere una fonte di preoccupazione e stress significativo. Se sei in grado di accedere alle informazioni sullo stato del loro caso, condividi le informazioni appropriate. Spesso gli sfollati hanno dei bisogni che non sono ancora pronti o disposti ad affrontare. Per esempio, un adolescente può riconoscere di sentirsi triste o turbato a causa delle sue esperienze passate e di avere bisogno di sostegno per questi sentimenti, ma potrebbe non essere pronto a condividere di più. Puoi fare un piano con loro per tenere monitorata la situazione e aiutarli a capire che possono anche chiedere una mano non appena se la sentiranno.
- **Creare un piano d'azione per oggi:** lavora con loro per creare un piano d'azione di cose che loro o il personale della struttura possono fare oggi. A volte aiuta scrivere un piano d'azione che includa: 1) una dichiarazione del loro obiettivo o bisogno; 2) i passi verso l'obiettivo; 3) i nomi delle persone che li aiuteranno; e 4) la data per fare ogni passo. Quanto un bambino e una famiglia possono fare autonomamente dipenderà dalle loro capacità e risorse individuali. Assicurati che i compiti vengano portati a termine in modo da creare fiducia. Iniziate con una semplice e breve lista di compiti che si possono realizzare facilmente, piuttosto che con una lunga lista che può sembrare opprimente. Ricordati di essere riconoscente e dare un feedback positivo quando portano a termine un obiettivo/compito.

### Il mio obiettivo: contattare una persona cara

PASSI PER RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO		QUANDO LO FARÒ
Passo 1:	Pianificare un momento in cui io possa usare il telefono.	
Passo 2:	Pensare a cosa dire alla persona cara nel caso in cui non ci sia molto tempo per parlare.	
Passo 3:	Parlare con un membro dello staff dopo la chiamata su ciò che ho appreso e su come mi sento.	

## 6. Collegamento con le fonti di supporto sociale

I bambini e le famiglie sfollate che hanno una rete di supporto sociale positiva sono in grado di tollerare meglio i fattori di stress che si trovano ad affrontare. Sebbene possano avere un accesso limitato ai membri della famiglia, esistono delle strategie per creare un ambiente favorevole che aiuti a soddisfare le loro esigenze di supporto emotivo e pratico.

### Aiutare le persone sfollate ad accrescere il loro supporto sociale nella struttura:

- **Supporto tra pari:** identifica le attività di gruppo presso la struttura che corrispondono agli interessi della persona sfollata, come quelle religiose/spirituali, educative, ricreative/del benessere e gruppi di supporto.
- **Supporto del personale:** quando i bambini sfollati sviluppano una relazione positiva e adeguata con un membro del personale adulto o un volontario, possono apprendere abilità che consentono loro di formare relazioni più positive e appropriate con gli altri. Mentre offri supporto a questi bambini, è fondamentale comprendere e seguire le regole e i limiti della struttura e comunicarli chiaramente. Mantenere la giusta distanza in ogni momento non solo ti protegge, ma aiuta anche loro a fare esperienza di relazioni adeguate e sicure.
- **Supporto da membri della famiglia lontani:** anche se le persone sfollate possono trovarsi separate da alcuni membri o dall'intera famiglia, ci sono modi per valorizzare le relazioni familiari. Esempi:
  - Disegnare un'immagine o scrivere una lettera alla famiglia.
  - Dare loro la possibilità di condividere ricordi o storie sulle cose preferite che si sono divertiti a fare con un membro della famiglia.
  - Se sono in grado di parlare con un genitore o un familiare, verifica se hanno bisogno di aiuto per iniziare la conversazione o di un supporto emotivo in seguito. Trova uno spazio in cui possano condividere i sentimenti legati al trovarsi separati dai loro cari e le eventuali preoccupazioni che potrebbero avere per la loro sicurezza.
- **Rafforzare i legami familiari:** la condizione di sfollato può creare tensioni nelle relazioni familiari. discuti con loro a proposito delle vecchie tradizioni familiari o delle attività che amavano fare e di quelle che potrebbero verosimilmente integrare nel piano attuale. Incoraggia inoltre ogni membro della famiglia ad essere comprensivo, paziente e tollerante verso i vari modi di reagire alla condizione di sfollato, incoraggiali a parlare di quello che dà loro fastidio in modo che le altre persone sappiano come sostenerli.
- **Adattarsi alle nuove comunità:** gli individui sfollati potrebbero avere livelli differenti di familiarità con le nuove comunità di reinsediamento temporanee o permanenti. Aiutali a identificare gli aiuti e i sostegni utili dopo l'inserimento a queste comunità (ad es. servizi della comunità, insegnanti, allenatori, colleghi, guide spirituali). Se sei a conoscenza del luogo in cui verranno trasferiti, aiutali a trovare informazioni su quella comunità, comprese le condizioni climatiche, la geografia, le tradizioni culturali e i cibi tipici.





## 7. Informazioni sulla gestione dello stress

Oltre al trasferimento immediato e traumatico, le persone sfollate sono state spesso esposte a traumi multipli. Può essere utile rassicurarle sul fatto che le loro reazioni di stress di fronte a qualsiasi evento che in qualche modo richiami il trauma principale e la perdita sono comprensibili. Può essere utile aiutarle a trovare strategie di coping.

### Comprendere le reazioni comuni alle esperienze di pericolo:

- Difficoltà nelle seguenti aree sono abbastanza comuni:
  - Sonno: Dormire troppo, non riuscire a dormire, avere incubi.
  - Alimentazione: mangiare troppo (per esempio, accumulare cibo, abbuffarsi) o non avere appetito.
  - Salute (ad esempio, mal di stomaco, mal di testa, nausea).
  - Riuscire ad entrare in relazione con gli altri e avere fiducia in loro, compresi i coetanei e gli adulti.
  - Prestare attenzione, concentrarsi, possono sembrare distratti o smemorati.
  - Comportamento (ad esempio, essere sfidante con gli altri/adulti, sottrarsi alle interazioni, essere maggiormente attaccati alla famiglia).
  - Emozioni (sentirsi sopraffatti, lunatici o irritabili, avere difficoltà a calmarsi nei momenti di rabbia).
- Altre reazioni legate al trauma possono includere:
  - Percepire un costante senso di minaccia e stare in guardia dai pericoli
  - Essere iper-allertati, nervosi, irrequieti.
  - Essere sconvolti quando qualcosa ricorda i traumi passati (per esempio, odori, stimoli visivi, sensazioni o altri fattori scatenanti).
  - Non voler parlare delle cose brutte che sono successe ed evitare di fare cose che ricordino ciò che successo.
  - Non riuscire a smettere di pensare alle cose brutte che sono successe.



### Strategie positive per rafforzare le capacità di gestione dello stress

I rifugiati possono essere consapevoli o preoccupati delle proprie reazioni emotive, comprese quelle descritte sopra. Se vi parlano di questo, rassicurateli sul fatto che queste reazioni sono comprensibili e prevedibili in coloro che hanno avuto esperienze simili e che possono guarire da queste ultime. Molti sfollati hanno vissuto con un trauma per così tanto tempo che queste reazioni sono diventate abituali nella loro esperienza quotidiana. Possono aver bisogno di sostegno per capire che meritano di stare in un posto sicuro. A volte sentirsi al sicuro porta ad avere sentimenti e pensieri di cui prima non si era consapevoli, e questo è normale. Per coloro che stanno affrontando aspetti dolorosi del passato, considerate delle strategie di coping che gli sfollati possono utilizzare mentre sono nella struttura.:

- Parlare con un operatore, un membro della famiglia o un coetaneo per avere sostegno.
- Impegnarsi in attività che aiutano a tenersi attivi o occupati (per esempio, leggere, disegnare, scrivere canzoni, ballare).
- Cercare di mantenere una routine o un programma.
- Tenere un diario o partecipare ad attività artistiche creative.
- Usare tecniche di rilassamento come la respirazione e l'esercizio fisico/movimento.
- Usare strategie di gestione dello stress che hanno avuto successo in passato.
- Dire a se stessi che è normale essere turbati.
- Pensare a bei ricordi di una persona cara deceduta
- Impegnarsi in attività o pratiche religiose o spirituali.

## 8. Collegamento con i servizi del territorio

I bambini e le famiglie sfollate potrebbero essere stati separati dai propri cari o dalle persone della comunità che in genere li avrebbero aiutati ad accedere a risorse e supporti. Quando li aiuti a ottenere servizi e supporto e a pianificare l'inserimento nel nuovo contesto, aiuti a far aumentare il loro senso di fiducia e supporto.

**Fornire un contatto diretto con servizi aggiuntivi necessari.** Metti in contatto il bambino sfollato e la sua famiglia con i servizi aggiuntivi presso la struttura a seconda di ciò che hai appreso durante la raccolta di informazioni. Per esempio, può essere opportuno rivolgersi a un membro dell'équipe medica, a un supervisore, a una guida religiosa/spirituale o a un educatore. Durante queste transizioni, aiuta la persona sfollata a incontrare queste nuove figure e spiegale i loro ruoli. Prima di finire il tuo turno, controlla se ha altre domande. Potrebbe non sentirsi a proprio agio con la nuova persona come lo è con te.

**Promuovere la continuità nelle relazioni di aiuto.** Fai sapere alle persone sfollate quanto dura il tuo turno e se è previsto che tu rientri in struttura. Per quelle persone che hanno una giornata difficile, considera un "passaggio di consegne" immediato a un membro dello staff o a un volontario disponibile a darti il cambio. Incoraggiale a comunicare a quel membro dello staff come possono essere aiutati al meglio ad andare avanti. Riprendi un aspetto della vostra conversazione che rappresenta un punto di forza in modo che si sentano apprezzate e ascoltate. Se sei preoccupato per una persona sfollata, condividi in privato le tue osservazioni e interazioni con un membro dello staff o un volontario che entra in servizio in modo che possa continuare a supportarlo.

**Fornire riferimenti per orientarsi nella comunità.** Segui le politiche della struttura per fornire informazioni sui servizi di cui un minore o una famiglia sfollata può avere bisogno (ad esempio medico, servizi di salute mentale, educativo) durante il periodo di transizione o reinsediamento.

Il tuo lavoro con i bambini e le famiglie sfollate può migliorare le loro relazioni, metterli in contatto con i servizi e fornire un ambiente sicuro che fa la differenza nelle loro vite. Dedicarsi a loro con il pensiero e con il cuore li fa sentire importanti. Porteranno con sé questo messaggio con loro molto tempo dopo aver lasciato la struttura.



## Gestire lo stress professionale/lavorativo

Gli operatori e i volontari che lavorano direttamente con minori fortemente traumatizzati sono esposti e suscettibili ad alti livelli di stress lavorativo. Prendi in considerazione delle modalità e strategie per gestire il tuo benessere, per esempio utilizzando il metodo “Fare pausa, Resettare e Nutrire” (in inglese Pause-Reset-Nourish Framework).<sup>2</sup>

### Fare pausa:

Fai 3 respiri lenti e prendi tempo per considerare come ti senti. Fai una pausa e nota tutto quello che succede dentro di te, perché sei importante.

- **Corpo:** nota come stai trattenendo lo stress o la tensione in diverse parti del tuo corpo.
- **Mente:** La tua mente è libera o piena di preoccupazioni? A cosa stai pensando?
- **Sentimenti:** Come ti senti? Nota e nomina qualsiasi emozione intensa (per esempio, frustrazione, rabbia, ansia, tristezza).

### Resettare:

Sii gentile con te stesso e ricorda che questi sono tempi difficili. Scegli qualcosa che puoi fare per aiutarti a sentirti più stabile, calmo, fiducioso o concentrato sul tuo prossimo compito.

- **Prenditi un momento di tranquillità:** aiuta a calmare la tua mente se è troppo piena o preoccupata. Respira lentamente (per esempio, 3 minuti di respiro), medita, pratica la mindfulness, fai una breve passeggiata all'aperto o guarda una foto che ti fa sorridere.
- **Riconosci la tua esperienza:** osserva i tuoi pensieri e sentimenti, riconosci e lasciali passare attraverso la tua mente come se fossero su un nastro trasportatore o foglie che galleggiano lungo un ruscello. Accettare la situazione attuale ti permette di riconoscere il tuo desiderio che le cose siano diverse da come sono. Concediti un po' di gentilezza. Stai affrontando un peso notevole.
- **Concentrati su qualcosa di positivo:** Leggi un'affermazione, condividi la gratitudine, pensa a una cosa positiva che hai fatto, guarda un breve video divertente o parla con un collega di fiducia. Ricorda a te stesso che, anche se ci sono molte cose difficili, ci sono anche cose positive.
- **Parla con te stesso come se fossi un amico premuroso e solidale:** quando fai troppa autocritica, cerca di “resettare” interrompendo quei pensieri con l'autocompassione. Cosa diresti a un amico che ti ha portato queste preoccupazioni e questi sentimenti? Dai a te stesso il medesimo consiglio.

### Nutrire:

Chiediti: “Di cosa ho bisogno per nutrire il mio sistema mente-corpo-cuore-anima-spirito in questo momento?” Rivolgi la tua attenzione verso qualcosa che ti aiuti a ricordare la tua forza e resilienza, o ricordati di ritagliarti del tempo per te stesso.

- Prendi in considerazione l'idea di impegnarti in momenti giocosi e spensierati e in rapporti sociali significativi, tra cui un'attività familiare; ridere, cantare o intonare canti; ballare o altre cose che ti portano gioia; impegnarsi in pratiche o rituali culturali significativi; entrare in contatto con un'altra persona significativa o con un animale domestico amato; festeggiare un successo sul lavoro; o fare qualcosa per gli altri che ne hanno bisogno (ad esempio, dedicare del tempo al volontariato, cucinare per un vicino).
- Ricordati che il tuo lavoro è importante. Pensa a un aspetto del tuo lavoro che ha fatto la differenza per un bambino, una famiglia, un collega e/o per te stesso.

### When you need more than PRN:

Contact your Employee Assistance Program, Behavioral Health Force Health Protection (if available at your site), manager, or a mental health provider, healthcare provider, or trusted colleague for additional services.

<sup>2</sup> <https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources/fact-sheet/wellbeing-and-wellness.pdf>



---

## RESOURCES

---

- NCTSN Resources Related to Refugee Trauma  
<https://www.nctsn.org/what-is-child-trauma/trauma-types/refugee-trauma/nctsn-resources>
- Directory of NCTSN Centers and Affiliate Members Serving Immigrant and Refugee Populations  
<https://www.nctsn.org/directory-of-nctsn-centers-and-affiliate-members-serving-immigrant-and-refugee-populations>
- NCTSN Traumatic Grief and Traumatic Separation Resources  
<https://www.nctsn.org/what-is-child-trauma/trauma-types/traumatic-grief/nctsn-resources>
- A Socio-Culturally, Linguistically-Responsive, and Trauma-Informed Approach to Mental Health Interpretation  
<https://www.nctsn.org/resources/a-socio-culturally-linguistically-responsive-and-trauma-informed-approach-to-mental-health-interpretation>