



# Primo Soccorso Psicologico per minori non accompagnati

For citation: Brymer, M., Elmore Borbon, D., Frymier, S., Ramirez, V., Flores, L., Ghosh-Ippen, C., & Gurwitsch, R. (2021). Psychological First Aid for Unaccompanied Children. Los Angeles, CA, and Durham, NC: National Center for Child Traumatic Stress.

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, 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 minori non accompagnati?

- Il Primo Soccorso Psicologico per minori non accompagnati è un approccio modulare basato sull'evidenza scientifica per l'assistenza subito dopo l'arrivo negli Stati Uniti. Esso include una serie di strumenti per assistere gli operatori/i volontari e supportare i bambini sfollati nelle prime fasi di transizione (ad esempio, mentre si trovano in una struttura di accoglienza o di primo soccorso).
- È un approccio utile per lavorare con i minori non accompagnati che si preparano al ricongiungimento con i familiari o che entrano in un programma di accoglienza per rifugiati.
- Infine, può supportare gli operatori/i volontari nel prendersi cura di sé stessi mentre sono impegnati in questo lavoro particolarmente complesso e delicato.

### Comprendere i minori non accompagnati e le loro esperienze passate

In Italia il minore straniero non accompagnato è definito legalmente come un minore straniero trovato in territorio italiano o soggetto alla giurisdizione italiana, a cui manchi assistenza materiale e rappresentazione legale di un genitore o di altro adulto che potrebbe essere responsabile di lui/lei nel contesto della legislazione italiana. Questi minori provengono da diversi paesi, parlano lingue e/o dialetti diversi e osservano tradizioni e usi e costumi diversi. Molti di loro hanno vissuto o assistito a eventi stressanti o traumatici nel loro paese di origine, durante il viaggio migratorio e al momento del reinsediamento in Italia. Queste esperienze includono la separazione dalla famiglia e dalla loro rete di sostegno; abusi fisici o sessuali, negligenza, sfruttamento e coercizione; violenza di comunità e dei gruppi organizzati (es. gang); lesioni o morte di persone care; mancanza di cure costanti; insicurezza alimentare e abitativa; mancanza di istruzione; mancanza di cure mediche adeguate; trasporti pericolosi; molestie e corruzione da parte delle autorità; rapimento; detenzione; e incertezza sul futuro.

Le persone che lavorano direttamente con questi minori hanno riscontrato che spesso dimostrano molta resilienza e notevoli punti di forza, tra cui l'aver una famiglia di supporto, strategie di coping adattive e desiderio di aiutare gli altri. Tuttavia, i fattori di stress legati alla migrazione possono mettere a dura prova le strategie di coping adattive di un minore solo. Il primo soccorso psicologico, quindi, si propone di offrire un approccio per aiutare questi giovani nel periodo appena successivo al loro viaggio migratorio.



### Come utilizzare questa guida

Il Primo Soccorso Psicologico è un intervento flessibile. Non è necessario utilizzare ognuna delle azioni fondamentali in ogni interazione con i minori non accompagnati. Tuttavia, le azioni sono utili da tenere a mente per offrire un supporto a questi minori. Poiché ognuno di essi arriva con le proprie esperienze, è importante personalizzare le interazioni per soddisfare le loro esigenze specifiche. Ricorda che sei importante e che il lavoro che fai è importante. Quando crei una connessione con un minore non accompagnato, lo aiuti a sentirsi al sicuro e impari a conoscerlo, diventi parte di un sistema di cura che guarisce.

<sup>1</sup> <https://www.nctsn.org/resources/unaccompanied-migrant-children>

## 1. Contatto e coinvolgimento

- Il tuo primo contatto con un minore non accompagnato è importante. Questi giovani 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 nel loro viaggio migratorio, molti adulti potrebbero non essere stati degni di fiducia.
- Farli sentire benvenuti fin dall'inizio li aiuterà a provare un maggiore senso di sicurezza.
- Anche se questi minori potrebbero essere qui solo per un breve periodo, 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.

### IL MODO IN CUI TI PONI CONTA

- Attraverso il tono vocale, la postura del corpo e le cose che dici, mostri a un minore non accompagnato che il personale di questa struttura si prende cura di loro e li rispetta
- Sono persone importanti e hanno valore
- Sono in uno spazio sicuro

### Per aiutare un minore a sentirsi al sicuro, ben accolto, importante e consapevole del proprio valore:

- Rendi il primo contatto caloroso, rispettoso e non minaccioso
  - Presentati e descrivi il tuo ruolo nella struttura.
  - Chiarisci che sei un operatore/volontario e che non sei responsabile delle decisioni sull'immigrazione. Questo può ridurre la loro ansia.
  - Pensa al tono vocale 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 non accompagnati 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 conoscere il minore (ad esempio, impara il suo nome e qualcosa che vuole che tu sappia su di lui/lei).
- Usa domande aperte per valutare se ti capisce o per sapere quale lingua o quale dialetto parla. Molti bambini possono annuire o segnalare di aver capito per rispetto, quando in realtà non capiscono realmente.
  - Orientali nella struttura.
  - Spiega o mostra loro le risorse a disposizione (ad es. cibo, docce, istruzione, attività ricreative).
  - Prendi in considerazione l'idea di avere dei poster alle pareti che descrivono 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 chiamare i genitori, tempo di gioco/ricreativo).
  - 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 sia chiaro quali informazioni sono private e quali informazioni verranno condivise e perché.
  - Verifica se comprendono o se hanno domande.
- Preparati a ripetere queste informazioni introduttive molte volte. Quando i giovani si sentono spaventati e si trovano in un posto nuovo, spesso non riescono a elaborare ciò che viene loro detto. Quando si sentono più al sicuro, potrebbero essere in grado di ascoltare e capire di più quello che hai da condividere.



## 2. Sicurezza e conforto

Molti bambini non accompagnati arrivano alla struttura spaventati. La maggior parte di essi ha vissuto traumi in passato e ha bisogno di vedere che sarà trattato con rispetto.

Alcuni minori non accompagnati potrebbero aver subito la morte recente 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.

### ● **Adatta ciò che fai alla fase di sviluppo del bambino o del ragazzo.**

#### ◦ *Bambini più piccoli*

- Siediti o inginocchiati per raggiungere il livello 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 lui/lei mentre svolgete un'attività insieme (ad es. disegnare, giocare con un giocattolo).

#### ◦ *Ragazzi più grandi*

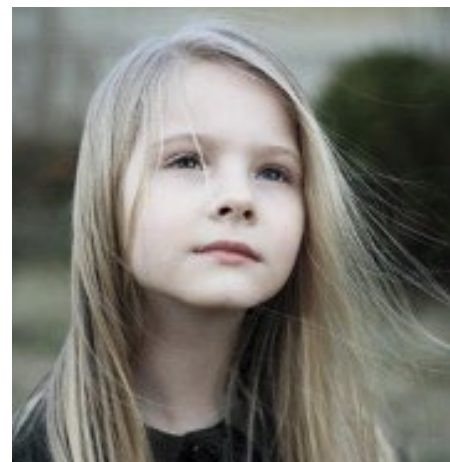
I ragazzi di età maggiore potrebbero volere maggiori dettagli e fare più domande sui protocolli di sicurezza presso la struttura e su cosa accadrà a loro e alla loro famiglia in seguito. Rispondi alle domande onestamente.

### ● **Chiarire la disinformazione.**

- I minori non accompagnati potrebbero non capire perché sono stati portati nella struttura. Potrebbero preoccuparsi di essere messi in carcere o 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 aiutare il minore non accompagnato a sentirsi compreso e supportato. Aiuta a dare un nome ai sentimenti riconoscendo ciò che ha condiviso. Per esempio: "Ti fa molta paura stare qui senza i tuoi genitori, che ti mancano". "Hai avuto così tante disavventure e immagino tu ti senta molto 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 alcuni minori sono allarmati e vigili, attenti ai pericoli. Queste abilità li hanno aiutati 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 corpo produce ormoni dello stress che aiutano a combattere o fuggire. Anche quando sono al sicuro, i minori potrebbero non sentirsi al sicuro e continuare a produrre questi ormoni dello stress. Fare regolarmente attività fisica (ad esempio, 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 i minori sulle attività programmate e prendi in considerazione l'idea di avere un calendario della routine quotidiana con l'orario dei pasti, della doccia, dei giochi/momenti di ricreazione, ecc.





### 3. Calma e orientamento: cosa fare quando i minori non accompagnati sono turbati, agitati o socialmente ritirati.

I minori non accompagnati possono mostrarsi molto ansiosi, agitati o socialmente ritirati. Questi sentimenti e comportamenti sono reazioni comuni ai cambiamenti nel loro ambiente e alla paura che gli altri facciano loro del male. I giovani socialmente ritirati spesso vengono trascurati perché i loro comportamenti non sono problematici, ma anche loro hanno bisogno della tua attenzione. Indipendentemente dal motivo per cui un giovane si comporta in quel modo, lo aiuterai a mantenere la calma e a renderlo partecipe della creazione di un ambiente sicuro per lui/lei e per gli altri.

**Se un minore appare agitato o angosciato, puoi aiutarlo a calmarsi e orientarsi prendendo il contatto con il “qui ed ora”:**



- **Rimanendo calmo, tranquillo e presente.** I giovani rispondono a come gli altri si reagiscono. Se rimani calmo, parli con voce dolce e mantieni il tuo corpo rilassato, il bambino può cominciare a rilassarsi. Fai un lento respiro e forse il bambino respirerà con te.
- **Offrendo uno spazio se necessario.** Alcuni minori potrebbero non voler parlare subito e potrebbero aver bisogno di uno spazio tranquillo per calmarsi da soli. Dai loro questo spazio, ma fai in modo di rimanere nelle vicinanze se lo desiderano.
- **Invitando il minore ad andare in un posto più tranquillo per parlare.** Assicurati che lo spazio sia riservato ma non isolato. Alcuni bambini potrebbero voler uscire o di fare una passeggiata, quando è 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 animale di peluche.
- **Aiutando i minori a calmarsi.** Ecco alcune strategie per aiutare un minore a regolare le proprie emozioni:
  - Fare alcuni respiri lenti per calmare e rilassare il corpo.
  - Fare una passeggiata con te nei dintorni o, per i bambini più piccoli, far loro fare movimento.
  - 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.
  - Offrire loro un'attività che li distraiga.
  - Incoraggiarli 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 il minore ha bisogno di ulteriore aiuto, parlane con il tuo supervisore o con un membro del team
- **Offrendosi di ascoltare.** Quando il minore si calma, chiedi in modo gentile cosa lo/la preoccupa e fornisci un sostegno.
- **Riconoscendo i comportamenti positivi.** Come staff e volontari potete concentrarvi sui comportamenti difficili di un giovane. Tuttavia, i minori si comportano meglio quando notate e riconoscete i loro punti di forza e i comportamenti positivi. Trova dei modi per mostrare che ti accorgi quando interagiscono positivamente con i coetanei, lavorano con impegno a un compito, parlano con te, o si impegnano in una qualsiasi delle attività della struttura. Il semplice messaggio “Vedo le cose positive che stai facendo” può essere molto efficace. Più sei specifico, maggiore è la probabilità che il comportamento si ripeta (es. “Stai facendo un ottimo lavoro di condivisione con gli altri”; “Mi piace il modo in cui ti stai impegnando nel tuo lavoro”; “Hai fatto un ottimo lavoro negli esercizi di respirazione e rilassamento”).

#### 4. Raccolta di informazioni

Impara a conoscere le preoccupazioni e i bisogni immediati del minore e aiutalo ad affrontarli. Ogni minore non accompagnato ha vissuto esperienze e si trova in condizioni diverse. È importante capire quali sono i suoi bisogni chiedendo piuttosto che fare supposizioni.

- Spiega al minore che stai facendo delle domande per capire come il personale può aiutarlo mentre si trova nella struttura.
- Fagli capire che può fare domande. Rispondi alle domande che rientrano nel tuo ruolo e mettilo 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 genitori?
  - Come sta mia sorella/mio fratello?
- Alcuni minori non accompagnati potrebbero non essere interessati o pronti 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 propensi a condividere i loro bisogni e le loro preoccupazioni correnti. Nel frattempo, cerca di trovare dei modi per relazionarti con loro, mostrando interesse e partecipando ad attività condivise.
- Alcuni minori non accompagnati potrebbero condividere esperienze riguardo al loro paese di origine, alla migrazione, o a quando sono arrivati alla struttura. Ascolta con empatia, ma non chiedere maggiori dettagli e cerca di non interrompere.
- ascolta attivamente (ogni tanto riassumi ciò che è stato detto e chiedi se hai capito bene), con attenzione, in modo accogliente e senza giudicare.
- I minori non accompagnati potrebbero confidarti che stanno pensando di fare del male a se stessi o a qualcun altro. Anche se non sai se è stato detto seriamente o per scherzo, devi prenderli sul serio. Mettiti 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 genitori, altri parenti o i tutori legali
- informazioni sulla vita nel paese di accoglienza: come sono le scuole, interessi dei pari, piatti tipici
- supporto emotivo a causa di disagi o traumi passati e presenti
- oggetti transizionali (ad es. animali di peluche, giocattoli, libri)
- servizi religiosi/spirituali



## 5. Assistenza pratica

Dopo aver raccolto le informazioni, rifletti sui bisogni del minore non accompagnato e sulle risorse e sui servizi disponibili. Considera i bisogni che sono prioritari per il giovane. Determina quali possono essere soddisfatti nella sistemazione attuale e quali possono essere affrontati meglio in un contesto più stabile. Fai emergere i bisogni che sono critici. I minori non accompagnati potrebbero avere difficoltà a chiedere aiuto o ad esplicitare in modo chiaro quali sono i loro bisogni. Potrebbero non essere a conoscenza delle risorse disponibili, non fidarsi dell'aiuto di adulti sconosciuti o sentirsi incapaci di soddisfare i propri bisogni.

### Per aiutare i minori non accompagnati a soddisfare i propri bisogni:

- **Identifica i bisogni:** create insieme una lista dei bisogni identificati tramite la raccolta di informazioni iniziali. Assicuratevi insieme al giovane che la lista sia accurata e completa.
- **Stabilisci le priorità dei bisogni:** aiuta il minore a determinare quali sono i suoi bisogni più urgenti e importanti. Chiarisci le aspettative su quali potranno essere soddisfatti nella struttura. Pensa a delle azioni concrete e realizzabili in struttura - sui cui potete lavorare insieme - che permettano di soddisfare le sue esigenze. Per esempio, alcuni minori non accompagnati potrebbero avere la necessità di sapere cosa succederà loro. Non sapere quando avranno l'opportunità di parlare con il coordinatore può essere fonte di importante preoccupazione e stress. Se sei in grado di accedere alle informazioni sullo stato del loro caso, condividi le informazioni appropriate. Se non possiedi queste informazioni, puoi aiutare il minore a pensare cosa vorrebbe che il coordinatore sapesse di lui/lei (es: chi sono i suoi cari, quali sono i bisogni più significativi). Spesso i bambini hanno bisogni che non sono ancora pronti o disposti ad esprimere. Per esempio, un adolescente potrebbe riconoscere di sentirsi triste o giù di morale a causa delle passate esperienze e di aver bisogno di trovare supporto emotivo, 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.
- **Crea un piano d'azione per oggi:** lavora con loro per creare un programma delle cose che loro o il personale della struttura possono fare oggi. A volte aiuta scrivere un piano d'azione che includa: Alle volte aiuta scrivere un piano che includa:
  1. un obiettivo o un bisogno
  2. i passi da seguire per raggiungere l'obiettivo
  3. i nomi delle persone che possono aiutarli
  4. il giorno in cui svolgere ogni passo

Quanto un minore può fare autonomamente dipenderà dalle sue capacità e risorse personali. Assicuratevi che i compiti vengano portati a termine in modo da costruire un rapporto di fiducia. Inizia con una semplice e breve lista dei compiti che si possono realizzare facilmente, piuttosto che con una lunga lista che potrebbe risultare opprimente. Ricordati di dare un feedback positivo quando porta a termine un compito.

### Obiettivo: contattare i miei genitori

PASSI PER RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO		QUANDO POSSO FARLO
Passo 1:	Programmo un momento in cui posso usare il telefono.	
Passo 2:	Penso a cosa voglio dire ai miei genitori se non abbiamo molto tempo per parlare.	
Passo 3:	Parlo con un membro dello staff dopo la chiamata riguardo a quanto ho appreso e a come mi sento.	

## 6. Collegamento con le fonti di supporto sociale

I minori non accompagnati che hanno una rete di supporto sociale positiva sono in grado di tollerare meglio gli eventi stressanti che si trovano ad affrontare. Sebbene i minori non accompagnati 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 i minori non accompagnati a impegnarsi in attività prosociali e positive presso la struttura in cui si trovano per aumentare il loro supporto sociale:**

- **Supporto tra pari:** identifica le attività di gruppo presso la struttura che corrispondono agli interessi dei minori, ad esempio gruppi educativi, ricreativi e di supporto.
- **Supporto del personale:** quando i minori sviluppano una relazione positiva e adeguata con un membro del personale adulto o un volontario, apprendono abilità che consentono loro di formare relazioni più positive e appropriate con gli altri. Quando offri supporto ai minori, 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 il minore a fare esperienza di relazioni adeguate e sicure.
- **Supporto familiare:** anche se i minori sono separati dalle loro famiglie, ci sono modi per valorizzare le relazioni familiari. Esempi:
  - Disegnare un'immagine o scrivere una lettera per la loro 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 di essere separati dai loro cari e le eventuali preoccupazioni che potrebbero avere per la loro sicurezza.
- **Ricongiungimento familiare:** sebbene l'obiettivo finale per i minori non accompagnati e per le loro famiglie sia il ricongiungimento, riunirsi dopo separazioni lunghe e traumatiche a volte può essere emotivamente impegnativo per i minori e i loro genitori. Ascolta le preoccupazioni che i minori possono esprimere e aiutali a dare un nome alle loro emozioni legate ai futuri ricongiungimenti. Se hanno preoccupazioni riguardo alla sicurezza o se hai le stesse preoccupazioni in merito alla persona da cui vengono accompagnati, assicurati di informare il personale appropriato. Informa il minore che avviserai il personale per assicurarti che siano al sicuro.
- **Sostegno alla famiglia di origine o alla famiglia affidataria:** i minori possono avere diversi gradi di conoscenza della propria famiglia di origine e del luogo in cui si stanno trasferendo. Aiutali a identificare i diversi supporti che possono utilizzare dopo essersi trasferiti (ad es. insegnanti, educatori, colleghi, leader religiosi). Se sai dove andranno, aiutali a conoscere quella comunità, inclusi il clima, la geografia, le tradizioni culturali e i piatti tipici.





## 7. Aiutare i minori a calmarsi

Oltre alla separazione traumatica, i minori sono spesso stati esposti a traumi multipli. Può essere utile rassicurarli spiegando che le reazioni di stress di fronte a queste vittimizzazioni e perdite sono comprensibili, e che può essere utile aiutarli a trovare delle strategie positive per affrontare la situazione.

### 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).
  - Stabilire relazioni di fiducia con gli altri, compresi i coetanei e gli adulti.
  - Prestare attenzione, concentrarsi; i minori possono sembrare distratti o smemorati.
  - Comportamento (ad esempio, essere sfidante con gli adulti, ritirarsi dalle relazioni).
  - Emozioni
    - Sentirsi sopraffatti da sentimenti di tristezza, rabbia, senso di colpa, vergogna, mancanza di speranza.
    - Apparire lunatici o irritabili.
    - Avere difficoltà a calmarsi quando si è turbati.
- Altre reazioni legate al trauma possono includere:
  - Sentire un costante senso di pericolo e stare all'erta.
  - Essere in iperallertati, 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 loro 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 minori possono essere consapevoli o preoccupati delle loro reazioni emotive, comprese quelle descritte sopra. Se parlano con te, rassicurali sul fatto che queste reazioni sono comprensibili e normali nei giovani che hanno avuto esperienze simili e che possono superarle. Molti minori hanno vissuto con un trauma per così tanto tempo che queste reazioni sono diventate abituali nella loro vita quotidiana. Possono aver bisogno di sostegno per realizzare che meritano di stare in un posto sicuro. A volte sentirsi sicuri porta a provare sentimenti e pensieri di cui non si era consapevoli prima, e questo è normale. Per coloro che stanno affrontando aspetti dolorosi del loro passato, considera delle strategie di coping positive che i minori possono usare mentre si trovano nella struttura:

- Parlare con un adulto o un coetaneo per un sostegno.
- Impegnarsi in attività che aiutino 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 naturale essere turbati.
- Ricordare positivamente una persona cara deceduta.

## 8. Collegamento con i servizi del territorio

I minori possono essere stati separati dagli adulti che solitamente li avrebbero aiutati ad accedere a risorse e supporti. Quando li aiuti a ottenere servizi e supporti e a pianificare i trasferimenti, aiuti a far aumentare il loro senso di fiducia e sostegno.

**Fornire un contatto diretto con servizi aggiuntivi necessari.** Metti in contatto il minore 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 il minore a incontrare queste nuove persone e spiegagli i loro ruoli. Prima di finire il tuo turno, verifica se il minore ha altre domande. Potrebbe sentirsi meno a suo agio nel fare domande alla nuova persona di quanto non si senta con te.

**Promuovere la continuità nelle relazioni di aiuto.** Fai sapere ai giovani quanto dura il tuo turno e se è previsto che torni in struttura. Per i minori che hanno una giornata difficile, considera un passaggio di consegne immediato a un membro dello staff o a un volontario che entra in turno al tuo posto. Incoraggia il minore a far sapere all'operatore o al volontario il modo migliore per aiutarlo ad andare avanti. Comunica un aspetto della vostra conversazione che rappresenta un punto di forza in modo che il giovane si senta apprezzato e ascoltato. Se sei preoccupato per un minore, condividi privatamente le tue osservazioni e interazioni con un membro dello staff o un volontario che entra in servizio in modo che possa continuare a sostenerlo.

**Fornire riferimenti per orientarsi nella comunità.** Segui le politiche della struttura per fornire informazioni relative ai servizi aggiuntivi di cui il minore può avere bisogno (ad esempio servizio medico, per salute mentale, educativo) quando si riunisce con la famiglia, si trasferisce in un'altra struttura o viene collocato in un'altra realtà o in una famiglia adottiva.

Il tuo lavoro con i minori 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 cui ti fidi. 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.

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

---

## RESOURCES

- NCTSN Resources Related to Traumatic Separation and Refugee and Immigrant Trauma  
<https://www.nctsn.org/resources/nctsn-resources-related-traumatic-separation-and-refugee-and-immigrant-trauma>
- 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 Resources  
<https://www.nctsn.org/what-is-child-trauma/trauma-types/traumatic-grief/nctsn-resources>