

Animazione dell'EUAA sul pronto soccorso psicologico quale strumento di sensibilizzazione



**Istruzioni per i professionisti su come utilizzare
l'animazione per educare al concetto di PSP**

Agosto 2023

Il 19 gennaio 2022 l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) è diventato l'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA). Tutti i riferimenti all'EASO, ai prodotti e agli organi dell'EASO si intendono riferiti all'EUAA.

La qualità della presente traduzione non è stata verificata dalle autorità nazionali competenti. Qualora la traduzione risultasse non conforme alla terminologia utilizzata a livello nazionale, si prega di contattare [EUAA](#).



Manoscritto completato nell'agosto 2023.

In caso di domande, necessità di chiarimenti o per fornire un riscontro sull'animazione dell'EUAA sul PSP e sulle presenti istruzioni, si prega di contattare vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

L'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso delle informazioni contenute nella presente pubblicazione.

© Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), 2023

La riproduzione è autorizzata con citazione della fonte. L'uso o la riproduzione di fotografie o di altro materiale non protetti dal diritto d'autore dell'Agenzia EUAA devono essere autorizzati direttamente dai titolari del diritto d'autore.





Sommario

Sommario	4
Introduzione	5
Destinatari.....	5
Considerazioni generali e garanzie	7
1. Che cos'è il PSP e come può essere attuato	8
1.1. Come sensibilizzare al PSP tramite l'animazione dell'EUAA.....	8
1.2. Descrizione generale delle sessioni	11
2. Suggerimenti per facilitare le sei sessioni	12
2.1. Sessione 1. Fare conoscenza con gli altri	12
2.2. Sessione 2. Presentazione del PSP	12
2.2.1. Che cos'è e cosa non è il PSP?.....	13
2.2.2. Perché è utile il PSP?	13
2.2.3. Limitazioni del PSP	14
2.2.4. Sofferenza e trauma.....	14
2.3. Sessione 3. Guardare l'animazione.....	19
2.3.1. Spiegazione dei cinque principi	19
2.3.2. Spiegare la finestra di tolleranza	22
2.4. Sessione 4. Guardare di nuovo l'animazione	23
2.4.1. Sensibilizzare al PSP quando il tempo non rappresenta un limite.....	24
2.5. Sessione 5. Cura personale	25
2.5.1. Il mio piano di cura personale	27
2.6. Sessione 6. Valutazione e chiusura	29
3. Allegato I. PSP in pillole	30





Introduzione

Nell'ambito della sua attività in merito alla salute e al benessere mentale, la squadra dell'EUAA addetta alle vulnerabilità ha sviluppato un'**animazione sul pronto soccorso psicologico (PSP)** rivolta al personale a contatto con i richiedenti, in particolare nella fase di arrivo, per migliorare la sua conoscenza del concetto di PSP. L'animazione è integrata dalle presenti **istruzioni**, destinate ad aiutare i funzionari di prima linea nell'attività di **sensibilizzazione al concetto di PSP** tra i nuovi arrivati e i volontari.

L'animazione e le istruzioni sono uno strumento utile per trasmettere le conoscenze sul PSP ai nuovi operatori o ai volontari. Le conoscenze relative al PSP costituiscono un supporto per le attività quotidiane di tutte le persone che sono in contatto diretto con i richiedenti, quando cercano di individuare le persone in difficoltà e di fornire un sostegno di base. Permettono di raggiungere un maggior numero di richiedenti in difficoltà, con un approccio umano, caloroso e valido. Ciò contribuisce anche a stabilizzare lo stato mentale delle persone appena arrivate.

I richiedenti che arrivano in Europa potrebbero aver affrontato situazioni di disperazione, violenza e insicurezza. Alcune persone potrebbero aver accumulato traumi nel corso di anni di difficoltà persistenti, mentre altri potrebbero sentirsi sopraffatti dall'angoscia causata da un viaggio impegnativo verso l'Europa. Da qui l'importanza di un approccio attento che tenga conto anche della loro salute mentale.

L'individuazione tempestiva dei richiedenti che necessitano di un sostegno immediato dal momento dell'arrivo è fondamentale per contenere e soddisfare in modo efficace i loro bisogni (compresi quelli relativi alla salute e alla salute mentale) prima che si aggravino. Di conseguenza, può essere posto in essere anche un sistema di trattamento più snello.

Destinatari

Le presenti **istruzioni** integrano l'[animazione dell'EUAA sul PSP](#) ⁽¹⁾ e **aiutano i professionisti** che hanno **già alcune nozioni al riguardo** a presentare il concetto a nuovi colleghi o volontari. Il concetto di PSP si basa su cinque principi che vengono menzionati anche nel video. Nelle istruzioni sono contenuti maggiori dettagli sul PSP, insieme ad alcuni esempi che possono favorire l'apprendimento e la discussione.

In generale, il PSP può essere fornito dai funzionari di prima linea, dai volontari e dai membri della comunità di rifugiati, purché abbiano ricevuto una formazione di base da parte di esperti. L'animazione è stata sviluppata per rendere il concetto di PSP più familiare a tutti i **funzionari di prima linea che lavorano nell'accoglienza, ma anche ad altri che sono in contatto con i**

(1) L'animazione fa parte di un più ampio pacchetto di linee guida sulla salute e il benessere mentale dei richiedenti protezione internazionale. Tutto il materiale prodotto nell'ambito di questo progetto è disponibile nella [pagina dedicata alla vulnerabilità sul sito web dell'EUAA](#). Inoltre, è integrato nella piattaforma dedicata alla fornitura di informazioni [Let's Speak Asylum](#) (Parliamo di asilo), che si rivolge ai professionisti del settore dell'asilo e dell'accoglienza e fornisce orientamenti e strumenti pratici sulla fornitura di informazioni ai richiedenti protezione internazionale.





richiedenti, in particolare all'arrivo. Possono essere inclusi la polizia dell'immigrazione, il personale medico, il personale di sicurezza e altre persone che lavorano in punti a elevata rotazione, come gli hotspot, nelle operazioni di sbarco, alle frontiere esterne dell'UE o in ambienti di prima accoglienza potenzialmente sovraffollati.

Idealmente, tutte le persone che sono in contatto con i richiedenti protezione internazionale dovrebbero avere una conoscenza di base dei bisogni di una persona in condizioni di grave sofferenza. Pertanto, le squadre che operano allo sbarco, ai valichi di frontiera o nei centri di prima accoglienza dovrebbero includere alcuni membri che possano fungere da punti focali in tema di PSP e fornire un supporto fondamentale in caso di necessità.

Il PSP può contribuire a ridurre la tensione, l'ansia e la frustrazione nei richiedenti dal momento del loro arrivo. Di conseguenza, i richiedenti possono stabilire più facilmente una collaborazione costruttiva con le autorità, in particolare in questa fase cruciale del percorso di asilo.

L'animazione funge da «promemoria» per i membri del personale che hanno già familiarità con il concetto di PSP e con la sua attuazione. L'animazione, combinata con le presenti istruzioni, può essere utilizzata per sensibilizzare al PSP i nuovi membri del personale o i volontari che offrono sostegno in periodi di grande affluenza o in altre situazioni difficili.





Considerazioni generali e garanzie

Sebbene il PSP sia un intervento a soglia bassa, è fondamentale che sia fornito nell'ambito di un determinato quadro operativo.

Quando sono coinvolti **interpreti** o **mediatori culturali**, sarebbe opportuno spiegare loro il concetto di PSP e fornire accesso ad attività di sostegno al benessere del personale, ove possibile, al fine di ridurre il rischio di burnout.

Per quanto riguarda i fornitori di PSP in senso stretto, si dovrebbero osservare le considerazioni e le garanzie riportate di seguito.



Requisiti e garanzie applicabili ai fornitori di PSP

- Aver ricevuto una **formazione di base/sensibilizzazione al PSP** erogata da un professionista competente in materia.
- Disporre degli strumenti necessari per soddisfare i **bisogni primari** dei richiedenti man mano che emergono, ad esempio: cibo, acqua per bere/lavarsi, indumenti, un posto per sedersi/dormire.
- Avere accesso a un **sistema di rinvio** di base consolidato.
- Essere in grado di fornire PSP nell'**ambiente più sicuro** possibile, sia per loro stessi sia per i richiedenti.
- Ove possibile, poter utilizzare uno spazio dedicato, dove sedersi con più calma con le persone che necessitano di un sostegno iniziale. Tuttavia, il PSP **non** dovrebbe essere erogato a porte chiuse, in particolare quando sono coinvolti minori. Questo per evitare di spaventarli, ma anche per motivi di tutela e di responsabilità.
- Disporre di materiale informativo in varie lingue e formati da distribuire ai richiedenti, qualora se ne presenti la necessità. Tale materiale deve fornire **informazioni pertinenti** per i richiedenti arrivati di recente ed essere adeguato all'età (si raccomanda di utilizzare versioni adatte ai minori).
- Essere **identificabili** da altri funzionari di prima linea, volontari e richiedenti (ad esempio potrebbero portare un badge o indossare abiti che indichino il loro ruolo quali fornitori di PSP).
- Essere disponibili a **ricevere sostegno** per evitare burnout, traumi secondari e ritraumatizzazione, quest'ultima soprattutto quando il PSP è fornito da rifugiati che sono stati formati a questo scopo.
- Tenere presente che **non sono professionisti della salute mentale**. In caso di necessità, il fornitore di PSP deve rinviare la persona ai servizi pertinenti.





1. Che cos'è il PSP e come può essere attuato

Il PSP è un metodo per fornire sostegno alle persone a seguito di situazioni o eventi che provocano un elevato livello di stress, per aiutarle a rilassarsi e a sentirsi in grado di affrontare le difficoltà che incontrano. Il concetto di PSP è stato sviluppato agli inizi del 2000. Da allora, diverse organizzazioni internazionali ⁽²⁾ hanno approvato questa prassi e sviluppato materiale e corsi di formazione al riguardo.

L'**animazione sul PSP** illustra **cinque principi di base** ⁽³⁾ ai funzionari di prima linea che non hanno ancora dimestichezza con questo tipo di soccorso, per aiutare i richiedenti **a ristabilire un senso di sicurezza, a calmarsi e a stabilizzarsi**.

I cinque principi sono:

- sicurezza,
- calma,
- efficacia personale e collettiva,
- connessione e
- speranza

L'animazione riguarda le seguenti tematiche:

- una comprensione generale dei motivi per cui i richiedenti all'arrivo possono trovarsi in situazione di sofferenza;
- una breve spiegazione dei cinque principi e di come sono collegati al PSP;
- attività essenziali che i funzionari di prima linea possono fare per offrire sostegno;
- alcune considerazioni di base per garantire che i richiedenti siano protetti.

1.1. Come sensibilizzare al PSP tramite l'animazione dell'EUAA

L'Agenzia propone di sensibilizzare al concetto di PSP attraverso **sei brevi sessioni**, per una **durata complessiva di due ore**. A seconda delle dimensioni del gruppo e del bagaglio formativo dei partecipanti, è possibile dedicare più tempo a ciascuna delle sei sessioni, che potrebbero anche essere tenute in momenti diversi nell'arco di una giornata o di due mezz

⁽²⁾ Ad esempio l'Organizzazione mondiale della sanità, la Federazione internazionale delle società nazionali di Croce Rossa e di Mezzaluna Rossa e Save the Children.

⁽³⁾ Cfr. Hobfoll et al., [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence](#), 2007.





giornate.



Facilitazione e composizione del gruppo

Il gruppo non dovrebbe superare i **15 partecipanti** per consentire discussioni costruttive.

Si consiglia di organizzarsi in modo che ci sia un **facilitatore principale** che guida la discussione e un **co-facilitatore** che rimanga più in disparte per prendere appunti.

Sia il **facilitatore** sia il **co-facilitatore dovrebbero** avere un'**ottima conoscenza** del PSP. Il co-facilitatore monitora anche le dinamiche del gruppo, ad esempio nel caso in cui tra i partecipanti emergano tensioni o altre emozioni legate al PSP, e le segnala al facilitatore qualora necessario.

Si consiglia di garantire l'equilibrio di genere e di formare come fornitori di PSP persone appartenenti a fasce di età diverse. Un gruppo più diversificato di fornitori di PSP può essere utile per raggiungere un gruppo di destinatari più ampio ed eterogeneo.



Tempo, preparazione e attrezzature

La **durata di una sessione di sensibilizzazione all'animazione PSP** dipende dai partecipanti e dalla loro conoscenza dell'argomento. L'animazione dura circa quattro minuti. Si dovrebbero assegnare all'attività circa **due ore** per consentire di fare una presentazione adeguata del PSP. In questo modo si avrà il tempo di commentare i cinque principi e di guardare l'animazione due volte per capirla meglio.

Per favorire una discussione proficua sul contenuto dell'animazione, è preferibile organizzare **sessioni di sensibilizzazione in presenza** e mostrare l'animazione su uno schermo di grandi dimensioni o su una parete. Se necessario, è sempre possibile tenere sessioni a distanza per i partecipanti che si trovano in zone difficili da raggiungere.

In termini di **attrezzature, sarà necessario** un computer portatile per riprodurre l'animazione, un proiettore o soluzioni alternative per la condivisione dello schermo, una parete bianca o uno schermo di grandi dimensioni. La sala dovrebbe consentire di svolgere un dibattito senza essere disturbati. Sono utili lavagne digitali o lavagne a fogli mobili cartacei nonché quaderni per consentire ai partecipanti di prendere appunti. Se non sono disponibili lavagne a fogli mobili cartacei, si possono usare pennarelli appositi per scrivere sui vetri delle finestre.



Metodologie

- Presentazione
- Proiezione dell'animazione





- Lavoro di gruppo
- Discussione





1.2. Descrizione generale delle sessioni

Numero della sessione	Metodologia utilizzata	Argomento trattato	Ora
Sessione 1	Esercizio/gioco	Fare conoscenza con i partecipanti.	10 minuti
Sessione 2	Discussione su ciò che comporta il PSP, integrata da una presentazione/spiegazione da parte del facilitatore.	<i>Che cos'è il PSP?</i> <i>Che cosa non è?</i> <i>Quali sono i suoi vantaggi e limiti?</i>	20 minuti
Sessione 3	Prima proiezione del video , seguita da una discussione di gruppo e da una presentazione da parte del facilitatore delle fasi da seguire durante il PSP e dei cinque principi.	Riflessioni sull'animazione. <i>Ritenete di aver già fornito PSP in passato?</i>	30 minuti
Sessione 4	Seconda proiezione del video	Discussione sulle garanzie e sul fatto di non creare disagio durante la fornitura di PSP.	30 minuti
Sessione 5	Presentazione/esercizio	Benessere del personale e cura di sé.	20 minuti
Sessione 6	Discussione/esercizio	Chiusura e valutazione delle sessioni.	10 minuti



2. Suggerimenti per facilitare le sei sessioni

2.1. Sessione 1. Fare conoscenza con gli altri

Il facilitatore presenta sé stesso e lo scopo della sessione. Per iniziare, viene proposto un **esercizio di presentazione** in cui il gruppo viene diviso in coppie. Ogni partecipante comunica all'altra persona:

- qual è il suo cibo preferito e un film o un libro recente che ha apprezzato;
- da dove proviene, il suo nome, un hobby ecc.

Dopo alcuni minuti, ciascun partecipante presenta la persona con cui ha eseguito l'attività dicendo quello che si ricorda.



Circa 10 minuti

2.2. Sessione 2. Presentazione del PSP

Il facilitatore rivolge al gruppo alcune domande, come ad esempio:

- *Che cos'è e cosa non è il PSP?*
- *Perché il PSP è utile e quali sono i suoi vantaggi/limiti?*
- *Che cos'è la sofferenza psicologica e cos'è il trauma?*

I partecipanti rispondono a queste domande nell'ambito della sessione plenaria o in coppia e successivamente condividono le risposte con il gruppo. Il facilitatore utilizza i contenuti riportati di seguito per spiegare i settori che non sono stati trattati dai partecipanti o che necessitano di chiarimenti.



Circa 20 minuti



2.2.1. Che cos'è e cosa non è il PSP?

Il PSP è finalizzato a individuare le persone in situazione di sofferenza e a rispondere alle loro esigenze. Il PSP può essere erogato da professionisti ma anche da altre persone che ne hanno una conoscenza di base. È fondamentale che i fornitori di PSP siano in grado di individuare le persone in situazione di sofferenza e di:

- garantire la loro sicurezza,
- promuovere la calma,
- cercare di rassicurarle il più possibile in una determinata situazione,
- comprendere le loro esigenze e metterle in contatto con i servizi pertinenti.

Il PSP è	Il PSP non è
Fornire assistenza e sostegno pratico e non invasivo	Una pratica riservata unicamente ai professionisti
Prestare attenzione alle preoccupazioni e alle esigenze delle persone in difficoltà	Consulenza o terapia
Aiutare le persone a soddisfare i bisogni primari (cibo, alloggio, informazioni)	Una discussione dettagliata sull'evento che ha causato la sofferenza
Ascoltare le persone senza fare pressioni per farle parlare	Chiedere a qualcuno di analizzare ciò che gli è accaduto o di mettere in ordine cronologico gli eventi
Offrire conforto alle persone e aiutarle a trovare la calma	Fare pressione sulle persone affinché condividano i loro sentimenti e le loro reazioni a un evento
Aiutare le persone ad avere accesso a informazioni, servizi, procedure, diritti e reti di sostegno sociale (familiari e amici, anche a distanza)	Avere le risposte a tutte le domande o essere in grado di fornire tutto

2.2.2. Perché è utile il PSP?

Il PSP consiste nel mantenere un atteggiamento umano e nel rivolgersi a coloro che sembrano avere esigenze emotive, fisiche o pratiche. All'arrivo, i richiedenti si trovano spesso in una situazione di grave sofferenza psicologica. L'entusiasmo di essere finalmente arrivati e la speranza di essere sicuri si mescolano all'ansia su cosa aspettarsi e alle incognite su un nuovo paese con una cultura, una lingua e consuetudini diverse. L'eventuale perdita di familiari durante il viaggio aggrava la situazione e potrebbe causare sofferenza.

È possibile ridurre la sensazione iniziale di sentirsi «**sopraffatti**» con un gesto o una parola gentili e con alcune informazioni di base. Ad esempio, è utile fornire informazioni ai richiedenti su dove andare e a chi chiedere aiuto per rispondere a una determinata esigenza, chiarire cosa succederà dopo o semplicemente riconoscere che le cose non sono sempre facili.



Il PSP serve anche a mettere in collegamento le persone, compresi i familiari. Sentirsi connessi e non soli può aiutare a superare la sofferenza iniziale. Può essere utile anche dare una speranza realistica che le cose possano migliorare.

La semplice adozione di un **approccio umano può avere un grande impatto positivo** e trasmettere la sensazione di essere accettati come simili e ascoltati seriamente, ed è esattamente ciò che fa il PSP.

2.2.3. Limitazioni del PSP

Il PSP non è né una consulenza né una terapia. In alcuni casi, i richiedenti possono aver sperimentato una grave sofferenza psicologica per diverse settimane e potrebbero non essere in grado di beneficiare di misure quali la fornitura di informazioni e l'assistenza sanitaria di base o di comunicare con altri (compresi i familiari). In questo caso, si consiglia di rinviare il richiedente in questione a qualcuno che possa fornire una consulenza più approfondita per aiutarlo a ridurre il livello di stress. Per individuare le persone che devono essere rinviate ai servizi di consulenza, è importante capire in che modo può concretizzarsi il trauma.

2.2.4. Sofferenza e trauma

Persone diverse sperimentano gli stessi eventi con diversi livelli di **sofferenza** e **resilienza**. Il trauma può manifestarsi con sintomi diversi in persone differenti e incidere sul loro comportamento generale a vari livelli. Le reazioni a un evento traumatico possono variare e dipendono dalla sua natura, dal sistema di sostegno disponibile e dalla durata degli eventi negativi.

Esempi di **eventi traumatici** sono gli abusi, la guerra, gli incidenti, la perdita di persone care o la negligenza dei bisogni emotivi da parte di un genitore. Questi eventi sono spesso percepiti come «pericolosi per la propria vita» e si può avere la sensazione di non avere alcun controllo su di essi, cosa che a volte accade davvero.



I richiedenti che hanno subito eventi traumatici quali **abusi, sfruttamento, guerra, insicurezza** prima della migrazione o durante il transito o che sono sopravvissuti a un **naufragio** potrebbero presentare segni di ansia, aggressività, chiusura o atteggiamenti simili.

Il **trauma** può essere inteso come una **ferita psicologica**; può essere causato da diversi eventi ed è spesso accompagnato da un sentimento di sopraffazione. Ciò significa avere la sensazione che la situazione sia più grande della propria capacità di gestirla o che sia impossibile comprendere l'impatto dell'evento.

Le ferite psicologiche hanno bisogno di tempo per rimarginarsi. Anche se la paura può rimanere, nella maggior parte dei casi la persona coinvolta può riprendere le sue attività e andare avanti con la propria vita, a condizione di ricevere un sostegno tempestivo e valido.



Le **ferite** provocate possono **riaprirsi a seguito di alcuni fattori scatenanti**, spesso legati ai **cinque sensi** (vista, udito, olfatto, gusto, tatto), che possono ricordare le esperienze passate.

I nostri sensi sono sempre in allerta. In generale, ci aiutano a percepire il pericolo e, di conseguenza, a proteggerci da esso. Tuttavia, quando stabiliscono un collegamento con esperienze negative, possono scatenare reazioni in grado di influenzare il funzionamento del cervello e il nostro comportamento in una determinata situazione.

				
Vista	Udito	Olfatto	Gusto	Tatto

Quando viene attivata la memoria di eventi traumatici passati, i nostri **impulsi** potrebbero non essere regolati normalmente (ad esempio, scarsa tolleranza alla frustrazione). Potrebbe essere influenzata anche **la comunicazione** (ad esempio, incapacità di trovare le parole giuste per spiegare l'accaduto o balbuzie senza motivo apparente). Inoltre, potrebbe andare persa la **memoria** di alcuni eventi (temporaneamente o a lungo termine). A seconda dell'intensità del fattore scatenante, una persona potrebbe non avere reazioni normali per il periodo di tempo durante il quale si trova in situazione di grave sofferenza.

In questo contesto, è altresì importante notare che i fattori scatenanti e le reazioni non sono necessariamente direttamente collegati. Non tutte le persone reagiscono allo stesso modo dopo aver vissuto un evento traumatico. Lo stesso evento può essere percepito come traumatico, e quindi portare a un cambiamento nel comportamento e nel modo di agire della persona che lo vive, oppure come spiacevole, triste o doloroso ma comunque gestibile. Ciò è dovuto alla resilienza della persona coinvolta.

La resilienza è la capacità di far fronte a un'esperienza negativa e di risollevarsi in seguito. Si basa su competenze, conoscenze, esperienze, azioni e comportamenti. In poche parole, la resilienza **è la capacità di «reagire»**.

La resilienza dei richiedenti protezione internazionale può essere sostenuta da quanto riportato di seguito.

- Un approccio umano, calmo e attento;
- ricevere informazioni su ciò che può essere fatto per fornire sostegno (giuridico, sanitario o psicologico a seconda della situazione);
- la possibilità di avere il tempo di riprendere il controllo senza aggiungere ulteriore stress (ad esempio consentendo a un richiedente appena arrivato di dormire in un luogo sicuro, di avere accesso a cibo e acqua);
- il sostegno di familiari e/o amici;
- entrare in contatto con familiari/amici in Europa o nel paese di origine.

Durante una **situazione di sofferenza** (compresi fattori di stress post-migrazione come il trattenimento) la persona coinvolta può sviluppare modi negativi per affrontare la situazione,





ad esempio tendenze all'autolesionismo, tentativi di suicidio, automedicazione, uso di sostanze.





Di seguito sono riportati alcuni esempi di come interagire con un richiedente che mostra segni di sofferenza ⁽⁴⁾.

Reazione/comportamento del richiedente	Impegno adeguato da parte del fornitore di PSP
Visibilmente agitato, nervoso e irritato.	Avvicinarsi alla persona e dirle che si è lì per aiutarla . Si può offrire un bicchiere d'acqua , indicare un posto dove sedersi o semplicemente proporre di ascoltarla . Se la persona è molto agitata, potrebbe essere controproducente chiederle di sedersi. Camminare mentre si parla potrebbe essere una soluzione migliore.
Disorientato, non del tutto presente nel luogo e nel momento specifico, assorbito nei suoi pensieri ⁽⁵⁾ .	Cercare di riportare la persona nel momento e nel luogo attuali , ad esempio dicendo: <i>Ciao, io sono xxx, oggi è xxx (lunedì), ti trovi in xxx (paese) ecc.</i> (concentrarsi su: tempo, persona, luogo, situazione). Si può anche cercare di fare affermazioni/domande che esulano dal contesto , come ad esempio: <i>oggi fa molto caldo. Oppure ho sete, penso che mi verterò un bicchiere d'acqua, posso offrire un po' d'acqua anche a te?</i> Queste domande o affermazioni inaspettate suscitano sorpresa e potrebbero riportare la persona al momento e al luogo contingenti.
Mancanza di speranza o depressione.	Verificare se la persona può essere messa in collegamento con i membri della comunità e coinvolta in alcune attività strutturate . Parlare mentre si cammina può essere utile quando ci si confronta con qualcuno che sembra depresso. Un motivo frequente per sentirsi senza speranza e depressi è la sensazione di essere «bloccati» senza una soluzione in vista. Semplicemente muovendo il proprio corpo può materializzarsi la sensazione di poter riprendere il controllo di una situazione. In ogni caso, non insistere mai per far camminare la persona, ma proponiglielo gentilmente.
Aggressivo e agitato.	Quando il livello di frustrazione è alto , chiedere a una persona di calmarsi produce spesso l'effetto contrario. Parlare mentre si cammina può aiutare, ma anche lasciare semplicemente che la persona sfoghi la propria frustrazione in modo sicuro. Ad esempio, si può suggerire di ridirigere la propria aggressività (es. dare dei calci al muro o ad altri oggetti piuttosto che sbattere la testa o la fronte contro il muro; oppure gridare il più forte possibile per dare sfogo alla rabbia).
Fa affermazioni come «Non voglio più vivere» o «Vorrei morire», oppure tenta il suicidio.	Rispondere direttamente e assicurarsi che la persona capisca che i suoi pensieri sono presi sul serio e che viene riconosciuto il suo dolore . Orientare la conversazione verso consigli pratici per la sua sicurezza e menzionare la persona o le persone che possono essere contattate in un momento di crisi. Cercare di proporre attività che possano distrarre la persona dai pensieri suicidi. Molto spesso le persone che parlano di suicidio non vogliono davvero morire, ma non sanno come continuare a vivere. Ciò significa che hanno

⁽⁴⁾ La tabella fornisce solo esempi generici. Interagendo con i richiedenti che si trovano in situazione di grave sofferenza, occorre garantire un approccio basato sul principio di «non arrecare danno». Il PSP può essere utile, ma non sostituisce i servizi specializzati di cui un richiedente potrebbe aver bisogno come accompagnamento. Alcuni dei contenuti condivisi nel presente documento sono stati adattati con le informazioni rese disponibili da [Trauma Company B.V.](https://www.113.nl/english) Per ulteriori informazioni sulla prevenzione del suicidio, consultare il sito <https://www.113.nl/english>.

⁽⁵⁾ Ciò può accadere quando si ricordano determinati eventi, ad esempio durante il colloquio personale.





bisogno di sostegno per **trovare i modi** per continuare a vivere e ritrovare **il senso** della loro esistenza.

In qualità di fornitori di PSP è fondamentale essere **consapevoli** dei potenziali fattori scatenanti e delle situazioni che possono causare sofferenza. Prestare attenzione alle reazioni prodotte è importante non solo per evitare situazioni di crisi, ma anche per creare un senso di conoscenza e, di conseguenza, di controllo nei richiedenti. Questo può, a sua volta, rafforzare la loro resilienza. È fondamentale che i richiedenti abbiano **tempo e spazio** per essere ascoltati e interagire con il personale.





2.3. Sessione 3. Guardare l'animazione

Il facilitatore informa che l'animazione dura quattro minuti e chiede al gruppo di guardarla con attenzione. Successivamente, afferma:

- *Riflettete su ciò che avete visto. Ritenete di aver già fornito PSP, consapevolmente o meno, sul lavoro o in altri contesti?*

Se un membro del gruppo desidera condividere qualche esperienza personale con il gruppo utilizzando il concetto di PSP, invitare la persona a prendere la parola.

Osservazione: per tutelare i partecipanti, non devono essere condivise esperienze traumatiche personali. Gli eventi che si sono verificati sul luogo di lavoro possono essere oggetto di discussione, tuttavia è importante notare che non si tratta di una sessione di sostegno per discutere in dettaglio gli incidenti critici o altre situazioni di crisi. Se un partecipante cerca di condividere un esempio del genere, il facilitatore deve ricordargli che quella conversazione può avvenire al di fuori di questo esercizio di sensibilizzazione al PSP.

- *Quale parte dell'animazione vi ha colpito maggiormente? Quale parte dell'animazione ricordate meglio?*

Osservazione: non ci sono risposte giuste o sbagliate, i partecipanti possono condividere liberamente.

- *Quale dei **cinque principi** potete ricordare? Perché? Secondo voi, che cosa si intende per «finestra di tolleranza»?*
- *C'è stato qualcosa che vi ha colpito in modo particolare? Ad esempio qualcosa di **nuovo** o che è stato di particolare **interesse** per voi?*

I partecipanti rispondono a queste domande nell'ambito della sessione plenaria o in coppia e successivamente condividono con il gruppo alcuni dei principali punti di discussione. Il facilitatore ricorda ai partecipanti di non ripetere ciò che è già stato detto da altri.

Il facilitatore utilizza il contenuto riportato di seguito per spiegare gli aspetti che potrebbero non essere stati affrontati o che potrebbero necessitare di chiarimenti.



Circa 30 minuti

2.3.1. Spiegazione dei cinque principi

Prima di illustrare i principi in dettaglio, il facilitatore può invitare i partecipanti a condividere la loro esperienza in merito al PSP, ricordando gli interventi che sono stati effettivamente realizzati nonché le idee di possibili interventi che potrebbero essere utili in relazione a ciascuno dei principi. L'età, il genere e la diversità dovrebbero essere presi in considerazione in questo esercizio, che è facoltativo (se eseguirlo o meno dipende dalle esigenze e dal livello di conoscenza dei partecipanti).





Successivamente, il facilitatore può fare riferimento alle idee condivise nell'animazione sul PSP e incoraggiare i partecipanti a leggere maggiori informazioni sull'argomento ⁽⁶⁾.

⁽⁶⁾ Fare riferimento anche a Hobfoll et al, [*Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence*](#), 2007.





Principio 1 – Sicurezza	Chiarimenti ed esempi
	<p>È possibile contribuire alla creazione di un senso di sicurezza a diversi livelli: individuale, di gruppo, di organizzazione e di comunità. Per creare un senso di sicurezza, è preferibile adottare un approccio o una presentazione che tengano conto dell'aspetto umano. Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>mi chiamo xxx. Lavoro per xxx. Attualmente ti trovi in xxx.</i> - <i>Posso aiutarti in qualcosa? Se hai bisogno di informazioni o semplicemente di qualcuno con cui parlare, sono a disposizione per ascoltarti.</i> <p>È possibile aiutare una persona a rendersi conto di avercela fatta e di essere al sicuro (ad esempio, dopo una catastrofe/crisi) fornendo un posto per dormire, cibo, acqua e informazioni generali su dove si trova e su come ottenere aiuto.</p> <p>Dal punto di vista del richiedente sentirsi al sicuro potrebbe significare: <i>Quando inizierò a sentirmi più sicuro/a, sarò in grado di aprire gli occhi e vedere dove mi trovo... quando riuscirò a sedermi... capirò lentamente che non sto più lottando per la mia sopravvivenza.</i></p>
Principio 2 – Calma	Chiarimenti ed esempi
	<p>Quando si fornisce il PSP, tenere presente che più si è calmi, più la persona che si trova di fronte è in grado di rimanere/sarà calma. Mostrare tranquillità, interesse e impegno nei confronti di una persona in difficoltà la aiuta a capire che si è in grado di dedicarle del tempo e di occuparsi delle sue esigenze nel luogo e nel momento presenti.</p> <p>Quando una persona sembra avere un attacco di panico e va in iperventilazione, assicurarsi che il suo respiro si calmi.</p> <p>Suggerirle di respirare insieme in modo consapevole può essere di aiuto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Facciamo insieme un respiro profondo. Inspira attraverso il naso – uno, due, tre, quattro – ed espira lentamente attraverso la bocca – uno, due, tre, quattro.</i> <p>Per i bambini, si possono usare alternative come respirare aiutandosi con immagini, forme o espedienti simili. Concentrarsi sul respiro e contare allo stesso tempo rallenta la respirazione e contribuisce a ridurre la frequenza cardiaca.</p> <p>In determinate situazioni, l'esercizio respiratorio potrebbe risultare controproducente. Ad esempio, se una persona soffre di attacchi di panico in seguito a torture per soffocamento/waterboarding o se ha rischiato di annegare o ha assistito ad annegamenti di altri. Pertanto, occorre essere cauti per garantire l'approccio del «non arrecare danno» e fare attenzione a quando e come introdurre questi esercizi di respirazione. In questi casi, ci si può concentrare sull'azione di contare, anziché su quella di respirare.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Sono qui per aiutarti a calmarti. Ora conteremo molto lentamente fino a 10. Lo faremo insieme. Uno, due...</i> <p>Se necessario, si può ripetere l'esercizio o continuare a contare fino a 15. Contando lentamente, la frequenza cardiaca può calmarsi, favorendo così una respirazione più regolare. In alternativa, si possono indicare o nominare insieme gli oggetti che si vedono nel luogo in cui ci si trova (ad esempio, questo è un tavolo, è bianco, accanto al tavolo c'è una sedia, dietro la sedia c'è una parete grigia ecc.) Concentrarsi sull'ambiente</p>



	<p>circostante può contribuire a mantenere la calma e a distogliere l'attenzione dallo stato di panico o pre-panico.</p> <p>Dal punto di vista del richiedente, ciò potrebbe significare: <i>Mi accorgo che sono più calmo quando mi permetto di respirare e riempire i miei polmoni di aria senza provare stress o paura.</i></p>
Principio 3 – Efficacia personale e collettiva	Chiarimenti ed esempi
	<p>È importante che la persona a cui si sta offrendo sostegno acquisisca un senso di autocontrollo per aiutare sé stessa e, di conseguenza, gli altri. Consentire ai richiedenti di prendere le proprie decisioni, anche riguardo ad aspetti fondamentali quali il luogo in cui sedersi, parlare con voi, le routine quotidiane, ecc. Questo può essere molto utile per loro.</p> <p>Dal punto di vista del richiedente, ciò potrebbe significare: <i>Mi sento di nuovo in grado di badare a me stesso. Quando lentamente la mia mente si schiarisce, i miei pensieri diventano più precisi e mirati. Non mi riportano solo a situazioni travagliate ... Sento che potrei essere in grado di ricominciare a prendermi cura degli altri ...</i></p>
Principio 4 – Connessione	Chiarimenti ed esempi
	<p>Fornire informazioni su come ristabilire il collegamento con la famiglia (ad es. ricerca di familiari). Tuttavia, anche la semplice possibilità di comunicare con la famiglia e gli amici a casa può essere utile.</p> <p>Interagire con gli altri richiedenti e condividere le esperienze in modo sicuro può aiutare i richiedenti a elaborare collettivamente il proprio fardello, a superare e, in qualche modo, a spiegare gli eventi traumatici. Inoltre, mette in evidenza il fatto che non sono soli.</p> <p>Dal punto di vista del richiedente, ciò potrebbe significare: <i>Inizio a sentire che posso provare a creare nuove connessioni e a lasciarmi incuriosire dal luogo in cui mi trovo o dalle altre persone... Questo accade anche quando mi concedo di sorridere e di iniziare a esplorare il mio ambiente con meno preoccupazioni.</i></p>
Principio 4 – Speranza	Chiarimenti ed esempi
	<p>Nel fornire PSP, essere realistici ma incoraggiare le persone a nutrire speranze. È fondamentale fornire informazioni/suggerimenti realistici che possano aiutare il richiedente a riprendere in mano la propria vita. Ciò può significare un posto dove dormire, informazioni sulla procedura, compreso un calendario di riferimento in modo che i richiedenti sappiano cosa aspettarsi, informazioni sulle opportunità di lavoro o di formazione ecc. Come qualsiasi altra persona, i richiedenti hanno bisogno di qualcosa di cui gioire.</p> <p>Dal punto di vista di un richiedente, ciò potrebbe significare: <i>Inizio a osare di intravedere almeno un domani... presto forse anche un futuro.</i></p>

2.3.2. Spiegare la finestra di tolleranza

La finestra di tolleranza è uno stato in cui l'intensa eccitazione emotiva può essere elaborata in modo sano, consentendo di funzionare e reagire allo stress o all'ansia in modo efficace. Più



grave e persistente è la situazione di stress (guerra, insicurezza, povertà, abuso e sfruttamento, dolore e perdite, catastrofi ecc.), più difficile è garantire che la finestra di tolleranza rimanga aperta e che una persona possa far fronte in modo sano a tali eventi. Per un confronto, fare riferimento anche alla sezione sui traumi [riportata sopra](#).

2.4. Sessione 4. Guardare di nuovo l'animazione

Il gruppo guarda l'animazione per la seconda volta. Il facilitatore invita i membri del gruppo a prendere nota di tutte le scene che potrebbero far sentire loro a disagio o preoccupati.

Nota: non tutti i partecipanti possono avere qualcosa da condividere.



Per avviare la discussione e se il gruppo non ha condiviso aree/scene di interesse, il facilitatore fa partire l'animazione dal **principio 2** (a partire dal minuto 2:25, attirando l'attenzione sulla scena in cui il funzionario di prima linea tocca il bambino) e poi passa al **principio 3** (a partire dal minuto 3:05, indicando la scena in cui il funzionario tocca la donna).

Il facilitatore o i facilitatori chiedono al gruppo quanto riportato di seguito.

- *Commentate in coppia se avete avuto esperienze in cui il contatto fisico con un richiedente (ad esempio, una pacca sulla spalla) potrebbe essere stato frainteso. Se non avete avuto alcuna esperienza diretta in merito, vi è mai capitato di osservare un collega che abbia agito in questo modo ed esservi preoccupati? Discutete su cosa pensate che vada bene e su dove tracciare una linea da non superare. Fornite un esempio.*

Osservazione: chiarire ai partecipanti che, in genere, non devono avere alcun contatto fisico con la persona a cui offrono sostegno. Tuttavia, potrebbero verificarsi situazioni in cui un bambino/richiedente in difficoltà abbia bisogno di essere confortato in modo appropriato dal punto di vista culturale e di genere. Nell'animazione, il funzionario di prima linea mette la mano per un secondo sulla spalla della richiedente e aiuta il bambino a sentire il proprio respiro. Entrambi i gesti sono stati compiuti con rispetto e in pubblico. In ogni caso, occorre sempre chiedere l'autorizzazione del richiedente prima di procedere a un contatto fisico.

Il facilitatore passa al **principio 5** (a partire dal minuto 4:05, attira l'attenzione sulla scena in cui il funzionario tiene la mano del bambino mentre parla con la donna). Il facilitatore spiega che, in questa scena, il funzionario di prima linea dà la mano a un minore non accompagnato appena arrivato e gli mostra i dintorni per farlo sentire al sicuro. Nel frattempo, la richiedente donna si rivolge al funzionario di prima linea con una richiesta. Il bambino e la donna non sono parenti.

Il facilitatore invita i partecipanti a guardare l'immagine e chiede:

- *Questa scena potrebbe essere fraintesa? In caso affermativo, in che modo?*

Invitare i partecipanti a fare un brainstorming:

- *Come vi sentireste se il bambino fosse effettivamente il figlio della donna con cui sta parlando il funzionario di prima linea? Come inciderebbe sul modo in cui vedete questa scena?*



Osservazione: è importante che i partecipanti comprendano che i funzionari di prima linea non dovrebbero mai cercare di assumere il ruolo di genitore. Avere un incontro amichevole è fondamentale, ma fingere di essere un amico stretto è controproducente e non professionale. È necessaria una certa distanza professionale, garantendo nel contempo un approccio empatico, rispettoso e umano.



Circa 30 minuti

2.4.1. Sensibilizzare al PSP quando il tempo non rappresenta un limite

Nel caso in cui si abbia a disposizione più tempo per apprendere ulteriori nozioni sul PSP, il facilitatore può agire come segue.

- **Utilizzare l'animazione sul PSP quale strumento di sensibilizzazione in diversi modi**

A seconda del background dei partecipanti e di quanto il facilitatore si senta a suo agio nello sperimentare con il gruppo, è possibile proiettare l'animazione in tre turni: la prima volta senza audio e la seconda senza immagini (solo audio). Tra le prime due sessioni, il facilitatore rivolge diverse domande relative a come individuare la sofferenza in generale, alla comunicazione, alle garanzie da prendere in considerazione anche in relazione all'età e al genere, all'importanza di un incontro umano ed etico e ad aspetti simili. I partecipanti condividono le proprie impressioni.

Una domanda sull'importanza della comunicazione nell'ambito del PSP potrebbe essere la seguente:

- *A vostro parere, qual è un buon modo di comunicare e cosa si dovrebbe invece evitare?*
- *Prendetevi qualche minuto per riflettere e proporre alcune cose da fare e da non fare a questo proposito.*

Infine, il gruppo guarda l'animazione nella versione originale. Il facilitatore e i partecipanti chiariscono eventuali domande rimaste in sospeso.

Alcune regole da **NON seguire** in termini di comunicazione al momento della fornitura del PSP (7):

- X** Non interrompere il richiedente.
- X** Non distrarsi o controllare il telefono mentre il richiedente sta parlando.
- X** Non interrompere il richiedente e non dare segni che il tempo è scaduto (ad esempio, iniziare a guardare l'orologio, assumere il controllo della conversazione dichiarando di avere avuto un'esperienza simile).

(7) Per maggiori informazioni, cfr. Organizzazione mondiale della sanità, War Trauma Foundation & World Vision International, *Psychological first aid: facilitator's manual for orientating field workers*, 2013.



- X Non promettere assistenza di follow-up se non si è sicuri al 100 % di poter mantenere la promessa.
- X Non mettere in discussione ciò che il richiedente sta dicendo né esprimere dubbi al riguardo.

- **Preparazione di un caso di studio**

Il facilitatore può preparare un caso di studio pertinente al contesto in cui operano i partecipanti. Il caso di studio può essere utilizzato per orientare la discussione generale e dovrebbe presentare una situazione con richiedenti arrivati di recente, compresi alcuni che potrebbero trovarsi in una situazione di difficoltà. Le informazioni di base sul background dei richiedenti appena arrivati, sui servizi disponibili nonché su altri aspetti connessi al contesto dovrebbero essere integrate nel caso di studio.

I partecipanti sono invitati a leggere il caso di studio e a indicare in un elenco puntato come procederebbero per individuare/sostenere i richiedenti in difficoltà, quali garanzie metterebbero in atto e, in generale, quali misure un funzionario di prima linea può/dovrebbe adottare per fornire un sostegno valido.

2.5. Sessione 5. Cura personale

È importante che il facilitatore affronti il tema della cura di sé per il personale. Lavorare con richiedenti gravemente traumatizzati è fonte di stress e può ripercuotersi sui membri del personale. Comporta un elevato carico di lavoro, condizioni lavorative spesso difficili e l'esposizione a eventi traumatici subiti dai richiedenti. Tutto questo può influenzare il modo in cui i membri del personale si sentono e si comportano. Lo stress cronico sul lavoro può portare a burnout e a traumi secondari.

È responsabilità del datore di lavoro (autorità competenti in materia di asilo e accoglienza) fornire sostegno al proprio personale. A tal fine, si dovrebbe attuare un piano per il benessere del personale ⁽⁸⁾ e garantire che coloro che lavorano in prima linea abbiano un adeguato equilibrio tra vita professionale e vita privata per rimanere in salute e svolgere la propria attività in sicurezza.

Esercizio: i partecipanti al gruppo condividono esempi di ciò che devono affrontare per gestire la loro attività quotidiana in modo sano e significativo. Dopo la discussione, il facilitatore distribuisce ai partecipanti una versione non compilata della scheda [Il mio piano di cura personale](#) e chiede loro di completarla.

Osservazione: non è obbligatorio che i partecipanti condividano gli elementi elencati nel loro piano personale. Si tratta del loro piano individuale di cura personale, pertanto non è necessario che sia reso pubblico.

⁽⁸⁾ Cfr. il pacchetto di sostegno al benessere del personale articolato in tre fasi dell'EUAA: EASO, *Guida pratica sul benessere del personale addetto all'asilo e all'accoglienza*; [Parte I: norme e politica](#); [Parte II: pacchetto di strumenti per il benessere del personale](#); [Parte III: monitoraggio e valutazione](#), 2021.





Se il facilitatore nota che l'esercizio ha creato tensione o disagio in qualcuno dei partecipanti, è il momento adatto per sottolineare che coloro che desiderano soffermarsi un momento a parlare individualmente con il facilitatore possono farlo dopo la sessione di gruppo.



Circa 30 minuti





2.5.1. Il mio piano di cura personale

Ambito di cura personale	Pratica di cura personale da avviare/proseguire	Frequenza	Ulteriori pratiche da provare
Fisico (mangiare regolarmente, fare esercizio fisico, prendersi cura di sé).	Ad esempio: <i>ho programmato la mia visita di controllo medico annuale.</i>		
Emotivo/spirituale/mentale (impegnarsi in ciò che apporta tranquillità ed equilibrio alla propria vita).	Ad esempio, <i>inizio a meditare, trascorro del tempo nella natura, mi dedico a un hobby, prendo atto in modo consapevole dei risultati ottenuti, se necessario mi rivolgo a un consulente.</i>		
Professionale (mantenere l'equilibrio tra vita professionale e vita privata, gestire il tempo, impegnarsi nello sviluppo di capacità ecc.).	Ad esempio: <i>cerco attivamente le prossime sessioni di formazione e mi candido per partecipare.</i>		
Personale/sociale (incontrare/chiamare regolarmente amici e familiari; riservare del tempo per questa attività).	Ad esempio: <i>cercherò di andare regolarmente a mangiare fuori la domenica.</i>		
Finanziario (creare un budget per migliorare la qualità della vita).	Ad esempio: <i>risparmio per una poltrona nuova e comoda.</i>		

Di seguito sono riportati altri suggerimenti di cura di sé che si possono utilizzare nella discussione di gruppo.

- Iniziare a tenere un diario per sciogliere le tensioni e riflettere consapevolmente sugli eventi della vita.
- Scrivere una lettera a sé stessi, ad esempio in merito alla soddisfazione professionale o alla vita privata. Descrivere cosa funziona e cosa deve cambiare. Aprire la lettera dopo un certo periodo (ad esempio sei mesi, un anno) e constatare i cambiamenti positivi e gli aspetti che richiedono maggiore attenzione.
- Riscoprire hobby precedenti e dimenticati (ad esempio cucinare/scrivere/ballare).
- Guardare un film che si è sempre desiderato guardare.
- Riposare e dormire quanto serve per riprendersi.





Utilizzare la tecnologia (ad esempio i social media) per parlare regolarmente con amici/familiari che non sono vicini o sono difficili da raggiungere a causa di altre circostanze (ad esempio durante una pandemia, lavoro in un altro paese ecc.).









2.6. Sessione 6. Valutazione e chiusura

Esercizio 1. Il facilitatore chiede ai partecipanti di utilizzare una scheda smiley (preparata e ritagliata prima della riunione) per indicare il loro stato d'animo dopo la sessione. Le schede sono disponibili accanto a un foglio di lavagna a fogli mobili che recita **«Valutazione della sessione di sensibilizzazione al PSP – Oggi lascio questa sessione di sensibilizzazione sentendomi ...»**.

I partecipanti scelgono la scheda smiley che meglio descrive il loro sentimento attuale e la incollano sul foglio della lavagna. Se le schede non sono disponibili, possono disegnare la faccia sorridente. I partecipanti possono aggiungere un commento accanto all'emoji, se lo desiderano.

			
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Neutro	Un po' deluso

Esercizio 2: Il facilitatore chiede ai partecipanti di indicare il proprio livello di accordo con l'affermazione sottostante, scritta sulla seconda pagina di una lavagna a fogli mobili, barrando la casella pertinente.

«I contenuti condivisi sono stati utili e pratici e mi consentono di acquisire maggiore sicurezza per offrire un sostegno significativo ai richiedenti che ne hanno bisogno».

SÌ, SONO D'ACCORDO.	PARZIALMENTE D'ACCORDO	NON SONO D'ACCORDO
---------------------	------------------------	--------------------

Esercizio 3: Il facilitatore chiede ai partecipanti di scrivere i loro pensieri ed eventuali commenti aggiuntivi sulla pagina della lavagna a fogli mobili che si trova all'uscita, sotto i titoli:

- *Questa è stata la cosa più significativa che ho imparato/sentito oggi*
- *Questo è un settore riguardo al quale vorrei sapere/imparare di più.*

Il facilitatore ringrazia i partecipanti per la partecipazione attiva e consegna a ciascuno di loro una copia dell'[Allegato I. PSP in pillole](#) prima di sciogliere la riunione.



Circa 30 minuti

Riflessione a riunione conclusa Il facilitatore tiene conto dei riscontri condivisi durante la valutazione finale e degli appunti presi dal co-facilitatore. Eventuali critiche sono integrate nella pianificazione della sessione di sensibilizzazione successiva, per garantire un miglioramento e assicurare che gli esercizi che sono stati giudicati utili dai partecipanti siano ripetuti o ampliati a seconda delle esigenze individuate.

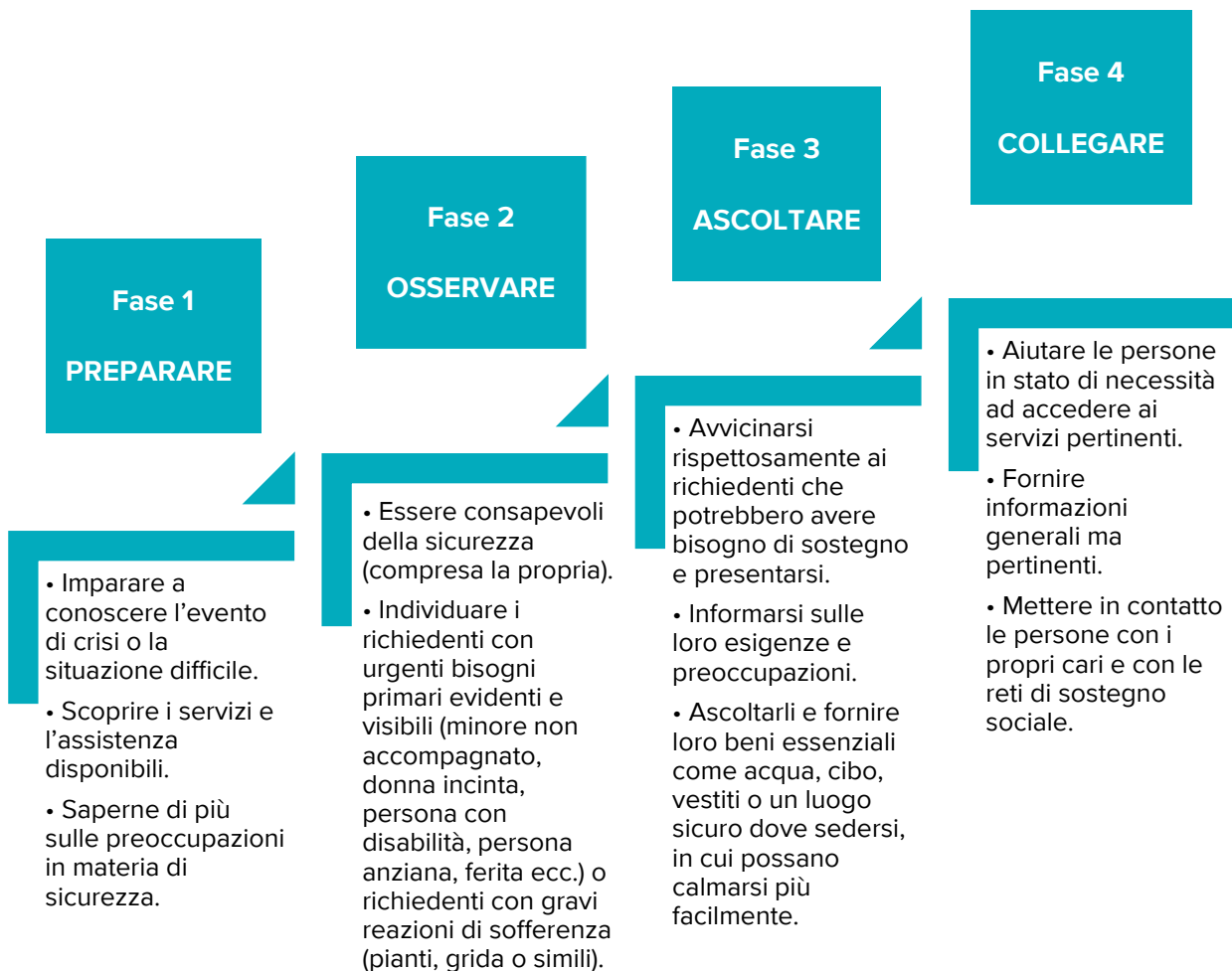


3. Allegato I. PSP in pillole



L'[animazione dell'EUAA sul PSP](#) presenta le **fasi fondamentali** per individuare una persona in stato di necessità e rinviarla/collegarla ai servizi di follow-up pertinenti al fine di rispondere alle sue principali esigenze e potenziali vulnerabilità (ad esempio assistenza sanitaria, acqua, cibo, ricerca di familiari). Il video tratta anche di come

i funzionari di prima linea possono prendersi cura di sé.



Alcune organizzazioni aggiungono all'elenco di cui sopra la **Fase 5 VIVERE** legata alla resilienza ⁽⁹⁾.

Per rafforzare la resilienza, è importante indicare modi sani di affrontare le situazioni.

⁽⁹⁾ Fare riferimento a Croce Rossa canadese, [Psychological First Aid Pocket Guide](#), 2020.



I fornitori di PSP che lavorano con i richiedenti protezione internazionale devono garantire che tutti i richiedenti, compresi quelli in situazione di grave sofferenza, siano tutelati durante l'intero processo.

Infine, i funzionari di prima linea devono assicurarsi di prendersi cura di sé per poter continuare a fornire PSP ad altre persone che potrebbero soffrire per una perdita o un lutto dopo un'esperienza traumatica.

