



Programma di risposta first responder

Il first responder è un soggetto autorizzato e qualificato a intervenire per primo sulla scena di un'azione di supporto telefonico. Ecco le best practice da adottare nell'attività di colloqui telefonico con operatore di soccorso (vittima di terzo tipo) o popolazione tutta.

SCHEDA RIASSUNTIVA INTERVENTO:

- Definire dati (nome, recapito telefonico, luogo di lavoro, mansione)
- Presentarsi e presentare la cornice di intervento di supporto chiarendo che si tratta di un intervento specifico e specializzato rivolto a ridurre lo stress

Presentazione: "Io sono....., mi occupo di Emergenza e faccio parte dell'associazione EMDR".

Presentare obiettivo: "L'obiettivo del supporto telefonico è quello di mitigare lo stress che sta vivendo, di attenuare l'impatto emotivo scaturito da questo evento così critico e aiutarla a riprendersi e a ritornare alla vostra vita normale sentendosi protetto. L'istituzione/il gruppo per cui lavora ci tiene che abbia tutto il supporto psicologico necessario.

Non faremo un processo a quello che è successo, non cerchiamo responsabilità in questa sede (e non valuteremo le scelte tecniche dell'intervento) ma desidero avere soltanto l'opportunità di parlare di quella che è stata la sua esperienza, le sue reazioni prima, durante e dopo l'evento critico.

Dimentichi temporaneamente il grado e livello gerarchico, in questa sede parliamo come persone colpite da una tragedia. Non ci saranno registrazioni o appunti durante la telefonata. E' il momento di lasciarle la parola, mi può raccontare cosa le è successo?

Come ha reagito durante?

Come sta reagendo ora?

Quali sono state le reazioni provate dopo l'evento critico? Le è capitato nei giorni successivi di avere difficoltà a dormire, problemi di appetito, fare fatica a concentrarvi, sentirsi più irritabile o altre reazioni subentrate dopo l'evento?

Tutte le reazioni che ha descritto sono reazioni normali di persone normali ad un evento anormale. (fase della formazione e psicoeducazione riprendendo quanto emerso durante la telefonata)

Queste reazioni, conosciute come reazioni da stress, possono perdurare qualche giorno o settimana. Alcune le ha già citate, altri sintomi che normalmente le persone possono avere dopo un evento critico sono le seguenti:

sintomi cognitivi (problemi di memoria, concentrazione, difficoltà a risolvere problemi, negazione, senso di irrealtà o ovattamento)

sintomi emotivi (impotenza, rabbia, tristezza, ansia, depressione, appiattimento emotivo, irritabilità, ecc.)

sintomi comportamentali (chiusura/isolamento, evitamento, aggressività, cambiamenti nelle abitudini alimentari, automedicazione, difficoltà ad addormentarsi o mantenere il sonno, ecc.)

Cosa l'ha aiutato ad affrontare l'evento? Ci sono stati momenti di forza? Nelle ore e nei giorni successivi cosa le ha procurato un po' di sollievo e di aiuto?

Ognuno di noi ha sviluppato e affinato nel tempo delle strategie personali per ridurre lo stress nei momenti critici della propria vita. Quali strategie le sono state utili in passato nei momenti difficili?

Altre strategie utili per ridurre lo stress sono:

Comprendere gli effetti psicologici e fisici dello stress e delle emozioni, riconoscere i propri campanelli d'allarme

Mantenere un archivio mentale dei successi passati

Fare prove mentali ed esercitazioni pratiche

Evitare i "perché" o "se io avessi...."

Mangiare, dormire bene

Hobby/Svaghi

Cercare gli altri e l'aiuto necessario

Scrivere / Parlare di come ci sentiamo, con amici, colleghi, ecc.

Darsi tempo a sufficienza

Fare esercizi fisici e rilassamento per liberarsi dallo stress che si accumula nel corpo

Periodi alternati di esercizio e di rilassamento profondo possono contribuire all'eliminazione delle sostanze chimiche legate allo stress ed aiutare a dormire meglio

Tornare alla routine quotidiana ai compiti abituali, organizzare cose da fare

Ora, liberamente, se vuole aggiungere qualcosa o ha qualcosa da chiedermi?

La ringrazio per avere condiviso questo momento della sua vita così privato e denso di sofferenza. Rimango a disposizione e se è d'accordo ci possiamo risentire nuovamente fra una settimana per confrontarci ancora su come state e come si stanno evolvendo le sue reazioni.

Un'ultima cosa, come abbiamo detto le sue reazioni sono normali, ma se persistono, se non vanno via, se si accentuano nel tempo, resto disponibile per aiutarla nel processo di recupero. Può contattarmi direttamente al numero di telefono