

CROCE ROSSA ITALIANA

Linee Guida



Croce Rossa Italiana
Organizzazione di Volontariato

TELECOMPAGNIA LINEE GUIDA EROGAZIONE SERVIZIO





INDICE

<u>LA TELECOMPAGNIA COME “RELAZIONE DI AIUTO”</u>	3
Contenitore e Contenuto	
Attività da Proporre ed Obiettivi	6
<u>1.1 Descrivi la tua Abitazione</u>	
1.2 Wording Memory	
1.3 Un tuffo nel Passato	
1.4 Le Cose che Preferisco	
1.5 La scatola dei Ricordi	
1.6 Mi Ritorni in Mente	
1.7 I proverbi	
1.8 Questo sono io	
1.9 Cosa è successo Oggi?	
1.10 Oggi Cucino io!	
1.11 Settimana Enigmistica in Compagnia	
IL PRIMO CONTATTO TELEFONICO	13
GESTIONE CRITICITA'	16
<u>Come gestire la Rabbia delle Persone</u>	
<u>Come gestire un Attacco di Panico</u>	
<u>DECALOGO DELLE AZIONI DA NON INTRAPRENDERE</u>	18



LA TELECOMPAGNIA COME “RELAZIONE DI AIUTO”

Questo documento nasce con l’obiettivo di aiutare gli Operatori della Centrale di Risposta Nazionale ed i Volontari dei Comitati Territoriali ad intraprendere l’attività di *Telecompagnia* in favore della popolazione richiedente, in maniera pratica e piacevole.

Prima di esaminare il focus dell’attività, è importante ragionare su due termini e su come l’attenzione a questi possa essere già un primo grande strumento, per rendere la comunicazione con l’utente meno frustrante e più funzionale al compito preposto:

- **condividere** del tempo con chi è solo
- riuscire a percepire, attraverso questa relazione, **di aver dato ma anche di aver ricevuto qualcosa in cambio**

Come per tutte le attività intese come “Relazione di Aiuto”, sarebbe importante per coloro che operano all’interno di questo contesto avere la possibilità di usufruire – laddove possibile – di una supervisione periodica da parte di un professionista psicologo e/o psicoterapeuta con esperienza.

Questo permetterebbe loro di condividere aspetti emotivi e strumenti di comunicazione efficace ed empatica.

Quello di *Telecompagnia*, è un servizio rivolto principalmente a persone vittime di Solitudini Involontarie, ben inquadrabili all’interno di un target sociale specifico, riconducibile ad una fascia di popolazione in età avanzata e spesso caratterizzato da ridotte capacità motorie che ne compromettono le relazioni con l’esterno.

E’ bene quindi tenere a mente un elemento molto importante, prima di intraprendere un qualunque tipo di percorso telefonico volto ad alleviare la tipologia di solitudini in questione: nella maggior parte dei casi avremo dall’ altro capo del telefono una persona avanti con l’età, con un presente solitamente caratterizzato da malattie e disillusione per il futuro, assenza di speranza e solitudine. Proprio per questo è importante riattivare la memoria per ciò che è stato **parlando del passato**, possibilmente andando a pescare ricordi piacevoli che sono presenti in tutti noi, anche nelle vite più difficili.

CONTENITORE E CONTENUTO

Altra condizione importante è riflettere sulle differenze che intercorrono tra due termini:

- **Contenitore** ovvero il significato che ogni parola possiede, di esprimere il concetto a cui fa riferimento
- **Contenuto** ovvero il vissuto, l'effetto emotivo che una determinata parola può produrre in ognuno di noi

Un rapido esempio di distinzione tra i due concetti può essere il seguente:

pensando alla parola **Casa** ed alla sua accezione a livello di **contenitore**, visualizzeremo subito un tetto, le pareti, le stanze e così via facendo riferimento al suo significato.

Se facciamo riferimento invece alla sua funzione di **contenuto**, dobbiamo focalizzare la nostra attenzione sul senso ed il vissuto che la parola può evocare sulla singola persona: come è la propria casa, quale parte di essa può piacere di più, quale di meno e le motivazioni legate alle risposte date.

Solitamente quindi, il significato di una parola è il **Contenitore mentre** il senso rappresenta il suo **Contenuto**

Potrebbe dunque capitare, durante l'attività di *Telecompagnia*, che soffermandoci alle parole intese come *Contenitore* la conversazione possa risultare frustrante poiché gli argomenti trattati risultano pochi, non molto stimolanti per l'interlocutore e sempre gli stessi.

Diverso invece, sarebbe se iniziassimo a soffermarci sul senso delle parole, esplorandone quindi il *Contenuto*.

Un rapido esempio, all'interno di una ipotetica conversazione con un utente, potrebbe essere il seguente:

Chiediamo alla persona quali attività svolga durante la giornata; la sua risposta è abbastanza statica poiché trascorre tutto il giorno seduto in poltrona.

Potremmo quindi approfondire la sua esperienza in merito alla poltrona, chiedendo come sia questa poltrona, che colore abbia e con che tessuto sia fatta, il suo costo e dove sia posizionata in casa.



Il numero delle domande ed il proseguimento della conversazione in questo modo si rivelerebbe potenzialmente infinito.

Lo stesso discorso vale per tantissimi altri argomenti trattati: a volte conosciamo il nome ed il cognome del beneficiario del servizio che stiamo erogando, ma non ne conosciamo le fattezze. Pertanto potremmo chiedere di descriversi fisicamente, il colore degli occhi, dei capelli e restituirgli la nostra immagine con le stesse modalità.

Questi sono alcuni esempi di come un contenitore si possa riempire di contenuto. Per fare questo dobbiamo tornare a curiosare nei dettagli, come da bambini, e non dare per scontato nulla.

Cerchiamo sempre di fare domande, incuriosirci alle parole (contenitori) che le persone pronunciano aiutandole a riempirle di descrizioni e senso (contenuti).

Possiamo fare tutto questo per ogni parola. Lo possiamo fare immaginando la persona che ci sta parlando, mettendola in uno spazio e visualizzando i quadri appesi alle pareti che la circondano, per poi fare domande su queste immagini.

Stesso discorso vale per gli stati d'animo, indagando ed esplorando sul senso che ne viene dato da ciascuno:

- Se la tristezza fosse associabile ad un fiore, che fiore sarebbe?
- Se fosse un colore? Quale sarebbe secondo te
- Cosa ti rende triste e come ti senti quando vivi questa emozione?
- E se invece tu fossi un animale, quale animale saresti?

Ovviamente, di rimando, potreste esprimere le vostre riflessioni a riguardo durante la conversazione, per dare spunti all'interlocutore ed interagire.

L'invito in definitiva è tornare un po' tutti bambini, chiedendo all'altro il significato delle parole per poi riempirlo reciprocamente di un senso in base al proprio vissuto.



ATTIVITA' DA PROPORRE DURANTE L'ATTIVITA' DI TELECOMPAGNIA:

1.1 Descrivi la tua Abitazione

Obiettivi:

Stimolazione orientamento spaziale e capacità mnestiche.

Attività:

Si può chiedere alla persona di descrivere la propria casa, aiutandola con delle domande per permetterle di visualizzare gli ambienti domestici, partendo dalla porta d'entrata e proseguendo attraverso le diverse stanze.

Esempi:

- Una volta entrati dalla porta di ingresso, quale stanza viene per prima?"
- Quale stanza si trova sulla destra?
- Dove si trova il bagno?"

1.2 Wording Memory

Obiettivi:

Stimolazione fluency verbale semantica (accesso e recupero lessicale per categorie di significato) o fonemica (accesso e recupero lessicale partendo da una lettera iniziale).

Attività:

In questo esercizio si chiede alla persona di dire la quantità maggiore di parole che le viene in mente di una specifica categoria di significato o che inizia per una determinata lettera.

**Esempio:**

Chiedere di elencare il maggior numero di oggetti, animali, cibi, colori di un determinato colore o categoria (esercizi di fluenza verbale semantica) oppure chiedere di elencare il maggior numero di parole che iniziano con una data lettera dell'alfabeto (fluente fonemica).

1.3 Un tuffo nel Passato**Obiettivi:**

Stimolazione memoria autobiografica, episodica e semantica, espressione emotiva.

Attività:

Può essere utile lavorare anche sulle memorie personali, sui ricordi legati al proprio vissuto e quindi carichi di forti emozioni. Si può quindi chiedere alla persona di rievocare alcune esperienze significative, rafforzando così non solo la memoria autobiografica, ma anche il senso di identità che con il progredire degli anni può venire meno.

Allenare la memoria significa anche parlare di sé stessi e della propria vita; capita di dimenticare che cosa si è mangiato la sera prima, ma è difficile dimenticare alcuni eventi che hanno reso la nostra vita piena di emozioni.

Esempio:

La casa della mia infanzia; i compagni di scuola; i giochi della mia infanzia; la mia prima esperienza di lavoro; il primo corteggiamento; il matrimonio; la nascita dei figli; la mia casa; una bella vacanza o un viaggio; il pensionamento; la cosa più divertente che mi è capitata; i successi personali; la prima volta... (la prima casa, la prima vacanza, la prima auto, la prima volta su un aereo, la prima volta all'estero, ecc.).



1.4 Le Cose che Preferisco

Obiettivi:

Stimolazione memoria autobiografica, capacità di narrazione e attenzione.

Attività:

Questa attività si basa su capacità narrative, aspetti della memoria autobiografica e sulla voglia di raccontarsi, permettendo alla persona di concentrarsi sui propri interessi e passioni e quindi su quegli aspetti positivi che la vita può avere.

Esempio:

Cosa ti piace leggere? Qual è il tuo piatto preferito? Cosa ti piace guardare in televisione? Quale genere di film preferisci? Qual è il momento della giornata che ami di più? Qual è la persona con cui scegli di passare il tuo tempo? Quali sono i tuoi passatempi preferiti?

1.5 La scatola dei ricordi

Obiettivi:

Stimolazione memoria autobiografica, consapevolezza di sé.

Attività:

Per questa attività di memoria autobiografica e di conoscenza personale si può chiedere alla persona, nel corso della telefonata, di scegliere degli oggetti per lei importanti per la volta successiva, in cui dovrà spiegare perché ha scelto proprio quel particolare oggetto, esprimendo i ricordi legati a esso, l'eventuale valore affettivo, ecc.



1.6 Mi ritorni in Mente: La Memoria attraverso Le Canzoni

Obiettivi:

Stimolazione funzioni mnestiche, attivazione emozionale.

Attività:

Un altro strumento molto utile per la riattivazione dei ricordi è la musica. Vi sono, ad esempio, alcune canzoni legate a periodi storici ben precisi, come gli anni della guerra, gli anni più felici e spensierati del dopoguerra, canzoni che ci richiamano alla mente episodi autobiografici, che hanno fatto da sottofondo ai primi amori e corteggiamenti. Si può chiedere quindi alla persona di scegliere 3 canzoni legate alla propria vita, spiegando il motivo di quella scelta, le emozioni che prova quando ascolta quella determinata canzone, provando magari poi a ricordare dei versi.

1.7 I Proverbi

Obiettivi:

Stimolazione memoria, capacità di astrazione.

Attività:

I proverbi sono modi di dire presenti nel linguaggio comune, a volte talmente radicati nella nostra memoria che rappresentano una sorta di automatismi linguistici che racchiudono in sé le regole del vivere quotidiano.

Comprendere e decifrare un proverbio presuppone una capacità di astrazione e di “leggere fra le righe”, i proverbi assomigliano a filastrocche sentite talmente tante volte nella vita che difficilmente spariscono dalla memoria.

**Esempio:**

Se diciamo ‘tanto va la gatta al lardo...’, sarà spontaneo e automatico completare la frase dicendo: ‘che ci lascia lo zampino.’

Può essere utile sfruttare questi tipi di automatismi linguistici, proponendo alla persona dei proverbi che devono essere completati.

- A buon intenditor poche parole.
- A buon rendere.
- A carnevale ogni scherzo vale
- A mali estremi, estremi rimedi
- Aiutati che Dio ti aiuta.
- Buon sangue non mente

1.8 Questo sono io: Parlami del tuo Dialetto.**Obiettivi:**

Stimolazione memoria e linguaggio.

Attività:

Questa è un’attività molto stimolante e gradita alle persone anziane: si può chiedere di scegliere testi di storie o di canzoni, poesie dialettali, racconti popolari o di fantasia, oppure fiabe e favole, preferibilmente scritte in dialetto, che dovrà poi leggere/raccontare, spiegando il motivo della scelta, i ricordi che suscita in lei.



1.9 Cosa è Successo Oggi?

Obiettivi:

Stimolazione capacità di confronto, di dialogo e di ragionamento

Attività:

Lettura di una notizia del giornale. Si sceglie una notizia di cronaca o di attualità (magari sul clima, sul mare, sugli animali, evitando argomenti come la politica, poco neutrale e pericolosa) e si discute con la persona di quell'argomento, commentando insieme e scambiando opinioni e riflessioni.

1.10 Oggi cucino io!

Obiettivi:

Stimolazione della memoria e delle funzioni esecutive (pianificazione)

Attività:

Si sceglie una ricetta semplice, come la pasta alla carbonara, pasta all'amatriciana, o cose simili, elencando i passaggi necessari a iniziare a completare la ricetta.

Esempio:

1. Prendere la pentola
2. Mettere l'acqua
3. Accendere il fuoco ecc.



1.11 Settimana Enigmistica in Compagnia

Obiettivi:

Ragionamento logico

Attività:

Comprare la settimana enigmistica e fare un cruciverba insieme (avremo la nostra copia). In questo modo possiamo fare gli stessi cruciverba con diversi utenti. Si possono assegnare dei task, come finire un cruciverba, fare un puzzle a pagina X.

1.12 Caro Amico ti scrivo

Obiettivi:

espressione emotiva, stimolazione della scrittura

Attività:

Chiedere alla persona di scrivere delle lettere indirizzate ad un familiare o ad un amico. In queste lettere la persona può raccontare cosa ha fatto durante la giornata (per stimolare la memoria a breve termine), cosa gli piacerebbe fare oppure esprimere sentimenti e pensieri nei confronti di quella specifica persona.



II PRIMO CONTATTO TELEFONICO

Quando il contatto telefonico ha inizio è molto importante **presentarsi, dichiarare il ruolo che si ricopre e lo scopo della telefonata;**

E' sempre molto importante mantenere alcuni accorgimenti pratici:

- Ascoltare con attenzione per capire il vero problema di chi chiama o della persona che stiamo contattando;
- Mostrare di riconoscere le emozioni che l'altro esprime e non farti intimidire da rabbia o ostilità;
- Abbassare la voce, parla lentamente e articola bene le parole;
- Se necessario, fare una pausa e respira profondamente;
- Ignorare commenti personali e concentrati sull'assistenza che puoi offrire;
- Fare commenti chiari, semplici e positivi; evita di dare giudizi su quanto ti viene detto poiché la persona sta reagendo alla situazione così come la vede in quel dato momento;
- Non pretendere una grande capacità di elaborazione logica da parte di chi chiama o di chi stiamo chiamando;
- Aiutare la persona che ha chiamato o che stiamo chiamando ad avere la sensazione di mantenere il controllo della situazione e incoraggiarla a non concentrarsi solo sulle negatività;
- Ricordare di non promettere mai un'assistenza che non puoi dare;
- Porre limiti alla durata della telefonata;
- **Terminare la telefonata se capisci che non avrà alcun risultato o se la persona non fa altro che ripetersi.**



In quest'ultimo caso può essere di aiuto:

- Riassumere le informazioni condivise;
- Dare per compresca la situazione del tuo interlocutore;
- Cercare di raggiungere un accordo sul passo successivo suggerendo opzioni e incoraggiando la persona a decidere.

CONSIDERAZIONI:

1. **Poni limiti alla durata della telefonata** (max 20 minuti – solo la prima telefonata può durare 40 minuti), facendo presente che anche altre persone hanno bisogno del nostro supporto e che quindi non ci si può intrattenere per più tempo.

È importante raccogliere tutti i dati della persona in modo da avere traccia dell'utente e poter replicare la chiamata.

2. Ricordati **di non promettere mai un'assistenza che non puoi dare**, non dire mai alle persone cose che sai di non poter fare. È meglio essere sinceri fin da subito in modo da creare un rapporto di fiducia.

3. **Non dire con certezza alla persona che sarà richiamata** a meno che tu non ne sia sicuro/a. In questo caso è importante concordare il giorno e l'ora della prossima telefonata.

4. **Se ti rendi conto che la persona chiama più volte al giorno**, è importante ricordarle che anche altre persone hanno bisogno del nostro aiuto e che non è possibile usufruire del servizio più volte al giorno.

Di solito, in un servizio di *Telecompagnia* strutturato e con molti utenti, si dà la possibilità di essere contattati una volta al giorno per le chiamate in entrata.

5. **Invita la persona ad un consulto professionale** se la situazione supera le tue capacità, se sei preoccupato per il benessere dell'interlocutore o se è la persona stessa a richiederlo.

6. **Per terminate la chiamata** può esserti di aiuto:



- Riassumere le informazioni condivise “tra 5’ dovremo concludere la telefonata, finora mi ha detto.....”
- Dare per compresa la situazione del tuo interlocutore “Mi sembra di capire che hai chiamato per...”
- Cercare di raggiungere un accordo sul passo successivo, suggerendo opzioni e incoraggiando la persona a decidere.

7. **Saluta cordialmente** Se la persona insiste, ribadisci che è importante poter dare aiuto anche ad altre persone, che ha attivato la procedura concordata precedentemente, quindi saluta e chiudi la chiamata.



GESTIONE CRITICITA'

Nell'attività di *Telecompagnia* potrebbero capitare delle situazioni maggiormente complesse da gestire, a seguire verranno quindi riportati degli strumenti utili da poter utilizzare.

È importante fin da subito accorgerci quali sono le tipologie di persone che più ci mettono in difficoltà:

Gestione della Rabbia

1.1 Riconoscere l'Emozione dell'Altro

Se chiamano persone arrabbiate è importante riconoscere l'emozione che stanno vivendo, comunicando loro come questo stato d'animo sia percepibile al telefono, chiedendo informazioni circa le cause e le motivazioni.

es. *"Buongiorno Sig. Rossi... la sento arrabbiata stamane, cosa è successo? Vuole parlarne?"*

Beh, la comprendo, sarei anche io arrabbiato/a se fossi al suo posto".

1.2 Canalizzazione delle Emozioni

E' bene tenere presente che la rabbia o la tristezza che gli utenti comunicano non è rivolta a Noi, ma alle esperienze che hanno dovuto vivere forzatamente.

Chi contatta Croce Rossa Italiana, sono spesso persone che hanno ricevuto un'infinità di "No" nella vita e muri contro cui si sono scontrati senza successo; il sentimento generale quindi è quello di frustrazione ed impotenza rispetto a molte situazioni.

1.3 Persone o Conversazioni Moleste

Le Persone Moleste vanno contenute. Pertanto dialoghi con utenti che contengano insulti, allusioni a sfondo sessuale o effrazione dei patti stabiliti nelle telefonate precedenti, vanno monitorati e contenuti, comunicando che non si è disposti ad intrattenere conversazioni ritenute inappropriate. Dopo aver comunicato questo concetto al chiamante, si può procedere al termine della telefonata.

es. *"...mi dispiace, ma non sono disposta/o ad intrattenermi in questa conversazione..."*

"...se continua ad usare questo linguaggio sarò costretto/a a terminare la telefonata."

“...non sono qui per essere insultata, mi vedo costretta a chiudere la chiamata”.

Gestione di un Attacco di Panico

Solitamente, le persone che sperimentano un attacco di panico sono molto attente ai segnali che il proprio corpo emette in quel determinato momento.

Alimentano quindi il proprio malessere, focalizzandosi su segni fisici ben determinati e ricorrenti che si manifestano nella circostanza in questione (alcuni esempi potrebbero essere battito cardiaco accelerato, difficoltà respiratorie, senso di soffocamento e simili)

È dunque importante aiutare la persona a distogliere l'attenzione dal proprio corpo ed indirizzarla a ciò che è fuori da sé.

Prima ed importante cosa da fare è assicurarci che la persona non si trovi in una condizione di pericolo di vita o in circostanze di rischio per la propria salvaguardia

es. che non si trovi alla finestra o su di un balcone.

Se così fosse, bisogna invitare la persona a sedersi comodamente e ad interagire con noi tramite alcuni punti specifici:

- Farsi raccontare cosa stia accadendo in quel dato momento.
- Rassicurare la persona che sì, sta vivendo un momento critico ma che passerà nel corso di 15 minuti circa, e che rimarremo al telefono fino a quando non terminerà.
- Invitare la persona ad appoggiare per bene i piedi al pavimento e di stringere le mani come in un abbraccio.
- Farsi descrivere il luogo in cui si trova, come è arredato, se ci sono quadri, foto etc.
- Una volta superata la crisi, **se possibile**, comunicare la possibilità di avere dei colloqui telefonici gratuiti con gli psicologi e attivare procedura **solo se la persona acconsente**.



Decalogo delle azioni da NON intraprendere

Qualunque sia il contesto di argomentazione all'interno del quale vi troviate con un utente che state gestendo in ambito del servizio di *Telecompagnia*, è bene ricordare di **accogliere la persona** ed evitare una serie di azioni, quali:

- Diagnosticare
- Giudicare
- Etichettare
- Criticare
- Condannare
- Minimizzare
- Ridicolizzare
- Interrogare in tono inquisitorio
- Dare ordini
- Obbligare la scelta
- Divulgare informazioni personali
- Assumere atteggiamenti negativi
- Dare soluzioni
- Rispondere per dovere