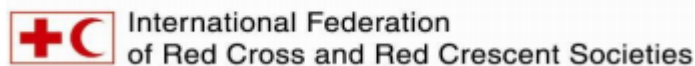


Psychosocial Centre



Guida ad interim: Supervisione per i volontari che forniscono un supporto psicosociale e di salute mentale durante il COVID-19

Introduzione

Durante l'epidemia di COVID-19, i volontari della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa forniscono servizi alle persone coinvolte. Le persone colpite dalla pandemia possono affrontare una serie di difficoltà a causa della situazione in corso. I volontari della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa forniscono un supporto psicosociale e di salute mentale (MHPSS) cruciale a coloro che sono isolati, che hanno perso i propri cari, e che stanno combattendo la solitudine e sentimenti di ansia e di depressione. I volontari sono influenzati dal COVID-19 come qualsiasi altra persona al mondo. Si preoccupano di essere stigmatizzati dai membri della famiglia e della comunità, temono di essere infettati dal virus, di dover essere messi in isolamento o in quarantena, perdere colleghi, etc. I volontari possono anche essere testimoni della morte di qualcuno che hanno sostenuto e restarne colpiti o essere esausti per i molteplici, impegnativi compiti a cui sono chiamati.

Per prendersi cura e sostenere efficacemente i volontari coinvolti in una risposta al COVID-19 e per garantire che MHPSS di qualità venga fornito alla comunità, le Società Nazionali devono stabilire un solido sistema di assistenza al volontariato, che includa una supervisione di supporto, per migliorare la sicurezza e il benessere psicosociale dei volontari. Quando viene garantito un ambiente sicuro e solidale da capi squadra/supervisor, il personale è in grado di parlare apertamente di fattori di stress, modalità di fronteggiarli, sviluppo delle competenze e si crea la fiducia nel chiedere sostegno quando se ne ha bisogno¹. Oltre al benessere, la supervisione aumenta la capacità di risposta e sostegno a coloro che ne hanno più bisogno, come si è appreso nella risposta all'Ebola². Se non adeguatamente supportati, i volontari possono sperimentare risposte allo stress che potrebbero avere un impatto negativo a lungo termine sul loro benessere psicologico³, e influire negativamente sulla loro capacità di fornire MHPSS alle persone cui prestano aiuto durante l'emergenza COVID-19.

¹ IFRC Psychosocial Centre., A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies. 2018

² "Mental health care during the Ebola virus disease outbreak in Sierra Leone," Bulletin of the World Health Organization, 2017, accessed 12, 95 (842).

³ Aldamman, K., et al., Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of *organisational support*. European Journal of Psychotraumatology, 2019. **10**(1)

Supervisione

Creare un rapporto di sostegno tra supervisore e supervisionato per promuovere lo sviluppo regolare delle competenze, la risoluzione congiunta dei problemi e la comunicazione bidirezionale. Una supervisione di sostegno favorisce il benessere dei volontari e migliora l'erogazione di interventi MHPSS e, in ultima analisi, migliora la protezione e l'erogazione di servizi alle popolazioni durante catastrofi e crisi prolungate.

Questa guida provvisoria ha lo scopo di fornire un rapido riferimento alle Società Nazionali per stabilire e sostenere i supervisori che offrono una supervisione ai volontari durante il COVID-19. Le Società Nazionali dovrebbero anche diffondere la conoscenza di risorse come Prendersi cura di Volontari e Staff, nonché Il Pronto Soccorso Psicologico, entrambi citati nella sezione delle risorse di questo documento.

Contenuti:

*Considerazioni chiave per le Società Nazionali
Implementazione di una supervisione di sostegno
Considerazioni speciali per la supervisione remota (tabella 1)
Tipi di supervisione (tabella 2)
Check list del supervisore
Ulteriori risorse*

Considerazioni chiave per le Società Nazionali:

-La Supervisione dovrebbe essere pianificata e preventivata nel piano di azioni di risposta al COVID-19, con relativo budget e descrizione delle mansioni. Non deve essere considerata un elemento in aggiunta alle attività che viene eseguita ad *hoc*, ma integrata all'interno dei servizi.

- Garantire che dipendenti e volontari abbiano accesso alle piattaforme tecnologiche e di comunicazione remota per facilitare le sessioni di supervisione in quanto la supervisione a distanza è la scelta più pratica e più sicura durante risposta COVID-19. Anche se non è raccomandato, se si fa la supervisione di persona, il personale e i volontari devono garantire il distanziamento fisico sicuro e rispettare le norme dei regolamenti nazionali e regionali COVID-19.

- La supervisione dovrebbe adottare un approccio a più livelli e le Società Nazionali dovrebbero garantire che chi fornisce supervisione ai volontari abbia a sua volta accesso a servizi di supervisione e di sostegno.

- Assicurarsi che siano istituiti percorsi di riferimento per i dipendenti e i volontari per accedere ai supporti psicologici laddove si reputino necessari. I supervisori non devono sostituire l'assistenza sanitaria o i servizi territoriali per la salute mentale.

- Ogni supervisione dal vivo deve avere il consenso dei beneficiari (scritto se possibile o fornito verbalmente ed essere registrato). È importante che il beneficiario conosca esattamente l'importanza di avere una registrazione della revisione del supervisore o di essere presente alla sessione. È importante disporre di queste informazioni, nel formato di script, disponibile per i volontari da condividere con il beneficiario nell'ambito del processo di consenso informato.

-I beneficiari devono sempre essere informati dei limiti di riservatezza e che i loro casi potrebbe essere discussi in supervisioni.

Implementare la Supervisione

Flessibilità: è essenziale per la supervisione durante i tempi ordinari, ma in particolare per la risposta COVID-19. Le modalità di supervisione elencate di seguito possono essere tutte condotte in remoto (cfr. tabella 2), mediante l'uso di Skype, Zoom, Teams e altre tecnologie. Ciò che viene utilizzato per la connessione può essere determinato dalle preferenze del team e del programma. Considerazioni speciali per la supervisione remota sono descritte nella tabella 1.

Approccio misto alla supervisione: è preferibile all'utilizzo di una sola modalità. Supervisione di un gruppo o supervisione tra pari in combinazione con la supervisione individuale possono garantire che i supervisionati ottengano il sostegno di cui hanno bisogno. Può essere utile decidere che tipo di supervisione sarà attivata in collaborazione con i volontari che vengono supervisionati. Per ulteriori informazioni, vedere la tabella 2 riportata di seguito.

Frequenza e durata: saranno determinate dalle esigenze dei supervisionati e dalla disponibilità. Sessioni di supervisione settimanale dovrebbero essere il minimo durante la risposta COVID-19. Check-in giornalieri con i volontari dovrebbero essere mantenuti, se possibile, quando forniscono MHPSS, sessioni di supervisione individuali settimanali e di gruppo o tra pari ogni due settimane sono raccomandati considerando la complessa natura della risposta al COVID-19.

Tavola 1

Considerazioni speciali per la supervisione remota

Se la Società Nazionale non fornisce indicazioni su quale piattaforma utilizzare, si raccomanda di utilizzare la modalità di comunicazione preferita o più agevole per i volontari. In alcuni contesti, le telefonate possono essere l'unica opzione, e in altri contesti, piattaforme come Zoom o Skype potrebbe essere un'opzione. Non date per scontato che tutti i volontari sappiano come lavorare con queste tecnologie specifiche. È importante fornire indicazioni e testarne l'utilizzo prima della sessione.

Determinare la modalità per il check-in giornaliero. Whatsapp, Viber, messaggi di testo e altri servizi sono stati utilizzati in passato per la supervisione a distanza con successo dichiarato, se dipendenti e volontari avevano un accesso a internet⁴.



La riservatezza è una considerazione essenziale per fornire la supervisione a distanza. I nomi dei beneficiari delle sessioni di supervisione e le informazioni di identificazione non devono mai essere divulgati. Mentre molte piattaforme fanno del loro meglio per rimanere sicure e proteggere i dati non ci sono garanzie e i supervisori dovrebbero fare ogni sforzo per proteggere i dati del loro beneficiario durante la risposta all'emergenza COVID-19.

⁴Kemp CG, Petersen I, Bhana A, Rao D. Supervision of Task-Shared Mental Health Care in Low-Resource Settings: A Commentary on Programmatic Experience. Glob Health Sci Pract. 2019;7(2):150-9.

Nemiro, A., Constant, Sandrine, van 'T Hof, Edith, Three Case Studies from Ethiopia, Syria and Honduras: After the Randomized Controlled Trial (RCT): Implementing Problem Management Plus (PM+) through Humanitarian Agencies. 2019

Tavola 2

Tipi di supervisione

	Supervisione individuale	Supervisione di gruppo	Supervisione tra pari s	Supervisione dal vivo
COSA	Riunione uno a uno tra supervisore e supervisionato per discutere di casi, benessere, sfide e opportunità per la pratica futura	Riunioni di gruppo facilitati da un supervisore o un referente ⁶ che ha più esperienza rispetto al resto del gruppo	I pari si riuniscono per sostenersi l'un l'altro, discutere casi, risolvere i problemi, e creare spazio per l'apprendimento reciproco e la condivisione	Osservazione diretta di un supervisionato da parte del supervisore durante un intervento. Durante COVID-19 questo può essere effettuato ascoltando la registrazione della chiamata, o essendo in linea
CHI	Supervisore e supervisionato (volontario)	-Supervisore (referente esperto) e due o più supervisionati. -I supervisionati possono lavorare nella stessa squadra o progetto, o possono essere parte di un approccio multidisciplinare	-Uno o più individui che non sono diretti o guidato da un supervisore o da un referente -Una o più persone che abbiano più o meno lo stesso livello di esperienza e ruolo	Supervisore, supervisionato, e beneficiario/i)
FORMAT	-Di persona o in remoto -Spazio privato e riservato o piattaforma tecnologica	-Di persona o in remoto - Spazio privato e riservato o piattaforma tecnologica	- Gruppo o uno a uno - Di persona o in remoto - Spazio privato e riservato o piattaforma tecnologica	-Osservazione diretta di una sessione individuale o di gruppo di MHPSS -dal vivo o da remoto (registrazione)
Vantaggi	- Aumento della privacy e riservatezza - Attenzione individualizzata al volontario/ supervisionato	- Permette ai peer di sostenersi l'un l'altro e condividere in gruppo sfide e apprendimenti -Aumento delle opportunità per utilizzare giochi di ruolo e altre modalità di apprendimento - Le dinamiche di gruppo possono essere utilizzate come strumento -Può raggiungere un più alto numero di supervisionati -Riduce il limite, per il supervisore, di ripetere più volte gli stessi concetti	- Permette ai peer di sostenersi l'un l'altro e condividere in gruppo sfide e apprendimenti -Collaborazione senza potere gerarchico	- Il supervisore può dare feedback sulle competenze verbali e non verbali dei supervisionati -Può osservare e fornire feedback sull'adeguatezza dell'intervento -Utile con casi complicati
Limiti	-necessita di più tempo e di maggiori costi per essere implementato	-dinamiche di potere di avere un supervisore all'interno -Le dinamiche di gruppo possono fungere da barriere alla supervisione -La riservatezza non può essere garantita allo stesso modo come nella supervisione individuale	- Funziona meglio con squadre "mature" -Per essere efficace necessita di maggiori costi e di tempo	-Deve avere il Consenso del beneficiario - Potrebbe avere un impatto sul livello di confort tra beneficiari ed helper

⁵ Per maggiori informazioni su peer support, cfr. IFRC Psychocial Centres, *A Guide to Psychological First Aid*, pag. 96, e *Module 4: PFA in Groups*

⁶Referente può essere non il supervisore formale del gruppo, ma chi ha maggiore conoscenza tecnica e competenze come facilitatore degli altri membri del gruppo.

Check list del supervisore

Indicazioni su come strutturare la sessione e la tempistica delle attività. Tutti i tempi sono approssimativi e dipendono dal format utilizzato e dal numero di partecipanti

Tipo di supervisione

Individuale

Di gruppo

Dal vivo

Tra pari

Piattaforma usata _____

Numero partecipanti _____

Invio per ulteriore supporto necessario per qualche volontario? Se sì, documentare i passaggi fatti

Preparazione:

Sessione individuale (60 min) 1:1

Sessione di gruppo (90 min) Max 8 partecipanti e supervisore

Sessione tra pari (60-90 min) Max 8 partecipanti a livelli simili e non include supervisore o referente

Dal vivo (dipendente dalla sessione) Massimo un supervisore

- Il supervisore dovrebbe preparare la struttura della sessione in anticipo, pur comprendendo che sarà necessario essere flessibili
- Il supervisore dovrebbe effettuare il check-in della sessione con le proprie priorità e prendendosi cura delle proprie esigenze
- Se si esegue la presentazione dei casi, il supervisore deve assicurarsi che il relatore sia preparato in anticipo
- Se competenza di insegnamento, il supervisore dovrebbe preparare l'attività in anticipo
- Testare la piattaforma tecnologica o di comunicazione con tutti coloro che partecipano alle sessioni di supervisione
- Garantire percorsi di invio a disposizione dei volontari che potrebbero aver bisogno di ulteriore supporto

Sessione:

Riscaldamento:

Introduzione alla sessione, i membri del gruppo si presentano se è la sessione

iniziale, vengono definite le regole di gruppo e vengono discussi i limiti alla riservatezza.

- **Check-in** con il o i volontari. Questo può essere fatto attraverso una discussione o con un'attività (esempio: usando una parola, descrivi come stai o come ti senti oggi o un breve aggiornamento). Il supervisore dovrebbe consentire la riflessione e l'esplorazione da parte del supervisionato durante questa fase, ma essere sicuro di contenere la discussione. (10 min)

Apprendimento:

- **Presentazione del caso** (se individuale, il volontario deve essere preparato a condividere una situazione o caso difficile che potrebbe avere, se la supervisione è in gruppo, il supervisore dovrebbe assegnare o chiedere al volontario/i di condividere una difficoltà che potrebbe avere con un caso o situazione, o un tema su cui sente di aver bisogno di aiuto). Se viene utilizzata la supervisione dal vivo e la sessione è registrata, il supervisore e supervisionati possono decidere di utilizzarla all'interno della sessione. (10 min)
- **Discussione** Se la supervisione avviene in gruppo, consentire ai membri del gruppo di riflettere sul caso presentato e condividere pensieri e idee insieme. Il ruolo dei supervisori è quello di facilitare questa discussione, ma evitando di intromettersi per dare consigli. (15 min)

E/O:

- **Insegnare:** I volontari possono introdurre abilità o aree in cui si sentono meno sicuri quando forniscono MHPSS. Il supervisore può scegliere di rivedere le abilità in sessione. Ideale per fare questo è utilizzare giochi di ruolo, gruppi di discussione e attività. (30 min)

Supporto:

- Durante la risposta al COVID-19, come supervisore potresti scoprire che il team di volontari a cui stai fornendo supporto potrebbe necessitare di una sessione specificamente focalizzata sul loro benessere e su come stanno affrontando i fattori di stress legati all'epidemia. In questo caso, potresti presentare o far presentare ad altri volontari tecniche di coping che essi hanno trovato utili, e praticare alcune di queste tecniche insieme durante la sessione. Incoraggiare i volontari a trovare modi per ridurre lo stress durante questo periodo è importante per tutelare il loro benessere. Ulteriori informazioni e strumenti sono disponibili nella sezione delle risorse di questo documento. (10-60 min)

Conclusione:

- **Check-in** con il/i volontari. Che cosa hanno trovato più utile? In cosa hanno bisogno di più supporto la prossima volta? Qual è una cosa che faranno prima della loro prossima sessione per prendersi cura di sé stessi? (10 min)
- Concordare l'ora e la data della sessione successiva e qualsiasi altro dettaglio

- logistico prima di terminare la chiamata (5 min)
- Chiusura** può includere un'attività di rilassamento scelta dal volontario(i) (5 min)

Dopo la sessione:

- Follow-up con tutti i volontari che potrebbero aver bisogno di supporti individuali, comprese sessioni di supervisione individuale o invio a servizi specialistici
- Il supervisore dovrebbe fare regolarmente rapporto al suo supervisore
- Il supervisore deve prendere nota di tutte le competenze e gli argomenti che dovrebbero essere preparati per la sessione successiva

Ulteriori risorse

Ulteriori risorse relative a COVID-19 e MHPSS sono disponibili sul sito web del PSCentre, così come materiali in diverse lingue. Il sito web sarà aggiornato man mano che nuove risorse saranno disponibili.

IFRC Reference Centre for Psychosocial Support resources:

[*Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises Brief*](#)

[*Guidance Note on Caring for Volunteers during Covid-19*](#)

[*Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus*](#)

[*Caring for Volunteers Toolkit and training manuals*](#)

[*Lay Counseling: A Trainer's Manual*](#)

[*Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics*](#)

[*14 Day Well-Being Kit Resource for those in isolation and quarantine.*](#)

IASC resources:

[*IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5*](#)

"Mental Health Care During the Ebola Virus Disease Outbreak in Sierra Leone." Bulletin of the World Health Organization, 2017, accessed 12, 95 (842).