



**Vademecum per meglio rapportarsi con i nostri
residenti ai tempi del coronavirus**



1. **FAVORIRE LA CIRCOLAZIONE DI INFORMAZIONI ACCREDITATE** e contenere tutte le altre, per prevenire l'amplificazione emotiva della paura, la catastrofizzazione e l'angoscia;
2. **USARE UN LINGUAGGIO SEMPLICE**, per farsi capire al meglio da tutti;
3. **SPIEGARE IL MOTIVO DELLE MIE AZIONI** (procedure, sospensione servizi o attività...), per favorire la comprensione di ciò che accade e il senso del controllo;
4. **USARE TERMINI A BASSO IMPATTO EMOTIVO** (es. no "pandemia", "guerra", "disastro" ma "periodo difficile che si risolverà", "situazione complessa che affrontiamo insieme") per controllare l'attivazione emotiva.
5. **PRIVILEGIARE LE FRASI AFFERMATIVE** (meglio evidenziare cosa è possibile fare piuttosto che esprimere un comportamento sotto forma di divieto!) per non drammatizzare
6. **PARLARE CON UN TONO DI VOCE CALMO** (gran parte del messaggio arriva attraverso il linguaggio non verbale!)
7. **FAVORIRE LA CONDIVISIONE DEL VISSUTO EMOTIVO** (solo se l'operatore è in grado di accogliere e contenere l'alta espressività emotiva senza sentirsene sopraffatto) per favorire la gestione delle emozioni
8. **PROMUOVERE I CONTATTI CON I FAMILIARI** per prevenire il senso di abbandono e solitudine;
9. **SUPPORTARE LE INIZIATIVE PERSONALI** (attività individuali e di gruppo), per favorire il ruolo attivo e il senso di efficacia;
10. **INCORAGGIARE LA PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITÀ RESIDUE E I RAPPORTI CON GLI ALTRI RESIDENTI** (nel rispetto della sicurezza), per prevenire l'isolamento sociale;
11. **FAVORIRE LE AUTONOMIE E GLI SPOSTAMENTI CONSENTITI**, per favorire l'autodeterminazione.
12. **PROMUOVERE LA DISCUSSIONE** (con operatori o in gruppo) delle informazioni apprese dai media o dai familiari, per individuare precocemente eventuali incomprensioni, amplificazioni o fonti di stress e fornire supporto.