

## SOS Psicologico – Covid19

### Comunicazione Bad News Telefonica

#### 1. DOVE VI TROVATE EMOTIVAMENTE QUANDO DOVETE GESTIRE LA COMUNICAZIONE

**Impotenza e identificazione.** In condizioni di elevata operatività le sensazioni di impotenza o identificazione con le sofferenze del degente o del familiare sono normali e legate al processo reattivo di altissima esposizione che lo scenario emergenziale COVID-19 sta creando anche nei sanitari.

**Considerate come state.** Occorre anzitutto contemplare il vostro impatto emotivo, come reale e normale conseguenza agli eventi critici di servizio. Questo impatto emotivo tende a manifestarsi proprio a cessata operatività tecnica. Tentare di controllare il canale emotivo sopprimendolo determina l'innalzamento della tensione interna, quando sappiamo invece che essere in grado di riconoscerlo come una fase delle proprie legittime reazioni e contemplarlo nel processo può aiutare a gestirlo.

**Nell'ideale della comunicazione il cervello dell'operatore si mette in connessione** alla situazione che sta vivendo e determina processi di continuo adattamento essendo in grado di procedere con la miglior soluzione possibile trovata. È altresì vero che il cervello apprende dalla stessa esposizione e ricerca continui adattamenti per fronteggiare sempre più efficacemente situazioni future.

Iniziate con il dirvi: ***“Quello che abbiamo fatto è il meglio che in questa situazione è stato possibile fare con i mezzi a disposizione. Ma possiamo anche apprendere e imparare sempre meglio come affrontare le situazioni critiche”.***

#### 2. PRIMA DI INIZIARE DECOMPRIETEVI

Prima di mettervi al telefono adottate alcuni momenti di pausa (bastano veramente alcuni secondi, pochi minuti) in cui recuperate il contatto con la vostra persona (il vostro corpo, dove siete e cosa esiste intorno a voi: respirate, muovete collo e arti, trovate contatto con l'ambiente e le sensazioni fisiche).

Occorre verificare i segnali para-verbali (tono della voce, inflessioni) prima di procedere a presentarsi. Una strategia semplice ed efficace per poter comprendere su quale livello di attivazione emotiva state procedendo prima di effettuare la chiamata è chiedersi se si è sufficientemente calmi e stabili e provare ad ascoltare la propria voce mentre si parla.

### 3. TELEFONATA:

#### COMUNICAZIONE

**Pensate e scegliete le parole da utilizzare:** utilizzate una formula di apertura *“mi spiace molto doverle comunicare che...”* ; *“purtroppo le devo comunicare che...”*

**Comunicare il contenuto nella maniera più autentica, sintetica e reale possibile**, nel caso di un decesso utilizzare la parola **“morte”**.

#### REAZIONE

**Lasciate il tempo alle emozioni** dell'altra persona (*dolore, silenzio, pianto*)

**Lasciate il tempo alle domande.**

#### CHIUSURA

**Fornite indicazioni di ordine pratico.** (Da chi verranno richiamati, cosa succederà alla persona, cosa ai suoi indumenti, dove potranno rivolgersi).

**Informate la persona** che normalmente si prevede un contatto con il familiare da parte dello **psicologo del servizio**, per esprimere dubbi, domande, bisogni rispetto all'evento.

### 4. CHIUSURA INTERNA DELL'EVENTO

**Datevi qualche minuto di tempo per riprendere la calma.** Il carico di continui bisogni di assistenza consuma molto l'operatore. Prima di tornare al lavoro concedetevi qualche minuto per decomprimervi, trovando sollievo e recuperando la vostra tranquillità.

**Osservate il vostro stato emozionale**, scovate se ci sono giudizi, tensioni, paure. Rispettate le reazioni emotive degli altri ma anche le vostre. Parlate degli eventi critici avvenuti in servizio, fatevi aiutare a scaricare la tensione emotiva utilizzando anche tecniche corporee.