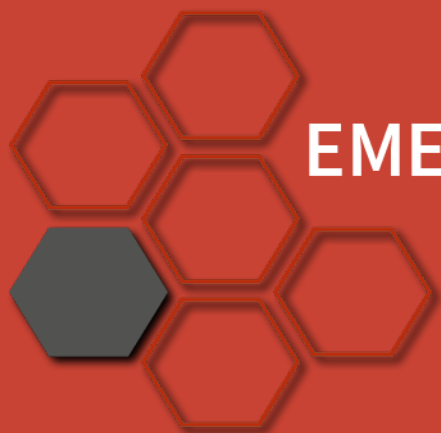




EMERGENZA URGENZA

secondo congresso nazionale



*Il supporto psicologico dello IEP agli Operatori AREU durante la pandemia Covid-19.
Il programma ACCA (Adattare al Contesto la Competenza di Aiuto)*

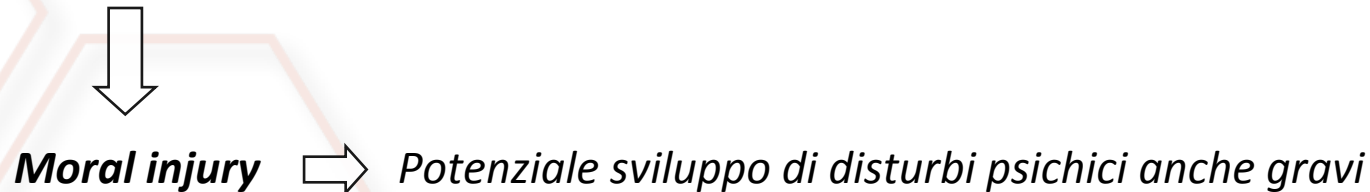
Relatore: Rita Erica Fioravanzo
Presidente Istituto Europeo di Psicotraumatologia e Stress Management
Sessione: IX – Il ruolo della psicologia nel sistema emergenza

Riva del Garda
20.21.22 settembre 2021

Il contesto

- Realtà mai immaginabile legata alla pandemia da Covid-19
- Popolazione sanitaria sottoposta a forti pressioni fisiche, emotive e psicologiche:

- Tempi di lavoro prolungati
- Numero di pazienti gravi
- Condizioni operative anomale
- Quantità di 'bad news'



- Studi scientifici raccomandano tempestivi e strutturati interventi di protezione e promozione del benessere mentale degli operatori sanitari
- L'equipe dello IEP ha potuto intervenire immediatamente perché dal 2011 **AREU** ha istituito, in partnership con l'Istituto Europeo di Psicotraumatologia e Stress Management, un permanente **Servizio di Supporto Psicologico Pre- e Post-evento Critico**

1. Costante sensibilizzazione

2. Rete di Peer Supporter (PIES)

3. Psicologi IEP in ogni AAT e SOREU

4. Formazione Non Technical Skills

L'approccio metodologico dello IEP al supporto degli operatori sanitari durante la pandemia (1)

- In accordo con AREU sono state definite le metodologie, le procedure e gli approcci **più adatti ed efficaci** per offrire il **miglior supporto psicologico possibile agli operatori**
- La metodologia utilizzata si è basata sulle **European Guideline for Target Group Oriented Psychosocial Aftercare in Cases of Disaster (EUTOPA)** e raccomandata dalla **ERCC (Emergency Response Coordination Centre)** dell'Unione Europea
- Per realizzarla è stato utilizzato uno strumento validato dal team internazionale dello IEP e recepito dalla EU : il **Cologne Risk index (CRI): una checklist** che permette di inserire ogni soggetto in una specifica **fascia di rischio** relativa alla probabilità di sviluppare disturbi psicotraumatici e **diversificare** così gli **interventi** che risultano **mirati e personalizzati**

1. Self-Recovery

Capacità autonoma di
autoregolazione

Nessun intervento

2. Switcher

Autoregolazione
dipendente dal contesto

**Misure salutogeniche e
monitoraggio**

3. High-Risk

Resilienza non più sufficiente
per l'autoregolazione

**Misure di supporto specifiche e
individualizzate**

L'approccio metodologico dello IEP al supporto degli operatori sanitari durante la pandemia (2)

Programma ACCA, "Adattare al Contesto la Competenza di Aiuto"

Adattare = comprendere il diverso tipo di intervento adatto a ogni singola persona in emergenza (Target group)

Contesto = ogni emergenza si sviluppa in una specifica realtà ambientale, sociale, culturale, relazionale. Sarà soprattutto il contesto a determinare l'impatto potenzialmente più o meno traumatico a livello psichico

Competenza = Chi si occupa di tutelare e promuovere il benessere degli operatori sanitari in situazioni di estremo stress deve avere specifiche competenze nel campo della psicologia delle emergenze sanitarie. Le situazioni, i contesti e le tempistiche sono del tutto diverse da quelle normalmente utilizzate nei normali servizi di psicologia

Aiuto = l'obiettivo di ogni intervento psicologico di emergenza non è il trattamento, crediamo al contrario nella funzione rinforzare le competenze resilienti del singolo e del sistema in cui opera affinché le persone coinvolte siano protette e l'impatto sia mitigato.

Supporto psicologico in presenza e a distanza nelle 5 SOREU, in SOPAPP, nelle 12 AAT e nelle 3 CUR NUE 112 di AREU Lombardia

*La **presenza decennale della Rete di supporto psicologico in AREU** e la conseguente conoscenza e fiducia nei confronti degli psicologi da anni referenti delle SOREU e AAT ha permesso di calibrare subito gli interventi sui bisogni specifici emergenti e adeguarli via via al cambiare delle situazioni.*

Attività degli psicologi del Servizio durante la pandemia:

- Costante contatto e confronto degli psicologi della Rete con Responsabili operativi, Referenti clinici e Coordinatori infermieristici*
- Intensificazione della presenza dello psicologo di riferimento durante i cambi turno per colloqui e monitoraggio*
- Consulenza nella gestione delle chiamate particolarmente 'difficili' in SOREU*
- Costante lavoro di rete con i peer supporter*
- Quotidiano contatto con gli operatori in congedo per malattia da Covid-19 o in isolamento e, nei casi di ricovero, con i loro familiari*
- Colloqui psicologici di supporto anche via telefono o in videochiamata*
- Momenti di decompressione a fine turno con uso di varie tecniche fra cui la mindfulness*
- Supporto in presenza alla SOPAPP (Sala Operativa di Appoggio)*

Sostegno psicologico agli operatori dei CUR NUE112 di Milano, Varese, Brescia

L'attività è stata progettata e programmata dal nostro Team in costante collaborazione con i Coordinatori che hanno continuamente monitorato il benessere del personale e l'impatto dell'emergenza sul loro equilibrio psicofisico.

- *A tutti gli operatori sono stati forniti i numeri di cellulare degli psicologi di riferimento di ogni sede e attraverso comunicazioni dei coordinatori e la diffusione di poster nelle sedi è stata divulgato e promosso il servizio che offriva agli operatori **la possibilità di** contattare in qualsiasi momento lo psicologo di riferimento **per richiedere una consulenza o un colloquio psicologico***
- *I colloqui sono avvenuti via telefono e/o videochiamata ma sono state a volte anche usate email e messaggistica per restare in contatto e monitorare il benessere degli operatori*
- *Agli operatori sono state costantemente date **indicazioni salutogeniche per sviluppare resilienza allo stress**; sono state diffuse specifiche **audioguide** registrate dagli psicologi del nostro team finalizzate al rilassamento e alla decompressione dallo stress ed è stata **prodotta una video-lezione** appositamente per loro al fine di fornire dei suggerimenti sulla gestione delle chiamate difficili dal punto di vista emotivo.*

Presidio del team di psicologi volontari dello IEP presso la Centrale Numero Verde Coronavirus Lombardia (1)

- *Un team di volontari composto da **26 psicologi e 2 specializzandi di psichiatria** hanno presidiato **da febbraio a maggio 2020** la Centrale con **300 turni** di copresenza per un totale di **1800 ore di supporto psicologico**.*

Attività svolte dal Team:

- *Affiancamento ai responsabili AREU nei **briefing rivolti agli operatori**;*
- ***Supporto agli operatori nella gestione di chiamate difficili** e suggerimenti per migliorare le loro competenze nella comunicazione telefonica;*
- ***Gestione diretta di chiamate** provenienti da cittadini che manifestavano un così alto distress da non poter interloquire in maniera efficace con gli operatori o che, a causa di patologie psichiatriche, deficit mentali o condizioni di tale alterazione o pericolosità*
- ***Ascolto e sostegno agli operatori** dopo chiamate emotivamente difficili;*
- *Sostegno agli operatori relativamente a questioni operative*
- *Consulenza ai responsabili di sala per la gestione di dinamiche conflittuali o situazioni specifiche.*



<https://www.psicotraumatologia.org/emergenza-coronavirus-intervista-la-stampa-del-1-marzo-2020/>

Presidio del team di psicologi volontari dello IEP presso la Centrale Numero Verde Coronavirus Lombardia (2)

- Al fine di meglio supportare gli operatori chiamati a rispondere alle chiamate, gli psicologi del Team hanno redatto un **Documento dal titolo “Come conseguire una buona comunicazione con i chiamanti. Indicazioni per gli operatori del numero verde corona virus”**
- Abbiamo prodotto **per i volontari della Centrale coronavirus una video-lezione con indicazioni su comportamento, comunicazione e gestione chiamate complesse che è stata regolarmente mostrata nei briefing a tutti gli operatori alla presenza di uno degli psicologi in turno per poter rispondere a eventuali domande o richieste di chiarimenti.**

COME CONSEGUIRE UNA BUONA COMUNICAZIONE CON I CHIAMANTI

Indicazioni per gli operatori del numero verde coronavirus

1) PRESENTARSI E COMUNICARE

Va ricordato che il numero verde è un servizio che appartiene al Sistema Sanitario Regionale e quando svolgiamo il nostro compito di operatori del numero verde al rappresentiamo il Sistema Sanitario Regionale. L'unità di intenti, metodi e informazioni e modalità di conduzione della chiamata trasmette di per sé sicurezza alla popolazione. Per questo motivo è importante:

- ⇒ Utilizzate sempre la formula identificativa iniziale: "Centrale Operativa Regionale Coronavirus, come posso aiutarla?"
- ⇒ Abbiate sempre un tono pacato e cortese. Le persone ci chiamano perché hanno bisogno e spesso sono spaventate.
- ⇒ Evitate di rispondere alle provocazioni spesso dettate dal senso di impotenza di questo momento.
- ⇒ Astenetevi dal dare giudizi sulle autorità, sui sanitari o sul governo e non colludete con gli utenti se questi lo fanno.

2) SEGUIRE IL PROTOCOLLO

- a. È fondamentale attenersi al protocollo e non cedere alla tentazione di dare informazioni extra protocollo. L'impotenza del momento va accettata e accolta.
- b. Non si può riempire con informazioni che non abbiamo
 - i. né di tipo medico (ad es. non suggeriamo l'uso di farmaci neanche da banco e non possiamo diagnosticare).
 - ii. né di tipo burocratico-amministrativo (per queste rimandate al Sito Regione Lombardia, al Comune di residenza o alle autorità competenti come la polizia municipale).
 - iii. né di tipo igienico sanitario se non quelle presenti sul protocollo.
- c. Rassicurare non significa dare certezze che NON possiamo dare:
 - i. Evitiamo di dire "sicuramente lei ha solo un'infezione" o "lei sicuramente non ha il coronavirus" anche quando vi sembra certo.
 - ii. Utilizzate formule del tipo: "secondo le nostre linee guida, al momento, dato ciò che mi riferisce, lei non deve prendere altre misure che quelle igieniche raccomandate a tutti".

- d. Va ricordato agli operatori di scrivere in modo chiaro e con calligrafia leggibile e di scrivere il proprio nome e cognome sul foglio A3 destinato alle persone da isolare.
- e. Di fronte a richieste improprie che esulano dai nostri compiti bisogna essere comprensivi ma chiari nel far capire che non possiamo dare noi la risposta che cercano. Ad es. possiamo dire: "Mi spiace, questa questione non è di nostra pertinenza e non possiamo aiutarla".
- f. Le procedure sono in continuo aggiornamento e se gli utenti si lamentano di informazioni differenti da un giorno all'altro, gli va detto che le informazioni cambiano perché sono aggiornate all'evoluzione della situazione che cambia ogni giorno.
- g. È importante ricordarsi di dire che le informazioni che vengono date si riferiscono alle ATTUALI linee guida.

- h. È importante far presenti agli utenti a cui si dice di chiamare ATS, che dovranno fare molti tentativi prima di riuscire a prendere la linea.
- i. Fate telefonati il più possibile brevi. Nel caso le chiamate si prolunghino eccessivamente, potete chiudere dicendo: "Mi scusi signore/a, se non ha altre domande, vedo che ho un'altra chiamata in attesa. La devo salutare. So che comprende la situazione".
- j. Gli utenti possono non conoscere le sigle a cui si fa riferimento e vanno spiegate. Ad es. per l'ATS si può dire l'ex ASL oppure MMG è il medico di medicina generale o medico di famiglia.

3) ALTRI NUMERI

- a. Se si dà il numero della guardia medica bisogna ricordare agli utenti che va usato solo dalle 20 alle 8 e di sabato e domenica. Va chiarito all'utente che il numero della guardia medica si chiama anche numero di Continuità Assistenziale.
- b. Nel caso non sia abbia un medico di base si può far riferimento alla guardia medica ma solo nelle ore indicate.
- c. Non fornire altri numeri di enti privati o associazioni anche se forniscono servizi gratuiti.

4) I CONSULENTI

In centrale ci sono dei consulenti che possono aiutare l'operatore a gestire situazioni particolari, dopo che sono state fatte dall'operatore tutte le domande relative alla flow chart e sono state date le opportune informazioni come da protocollo. Va esplicitato all'utente che ci si vuole confrontare con un collega e va messa in pausa la telefonata. Solo con il confronto con il professionista si decide se è il caso che il consulente prenda direttamente la chiamata o dia semplicemente dei suggerimenti all'operatore per gestirla. Prima di chiamare un consulente accertatevi di quale professionista avete bisogno IN BASE AL CONTENUTO DEL PROBLEMA CHE IL CHIAMANTE PONE E NON AL RUOLO (ossia se vi chiama un medico di base dicendo che è angosciato e non se la sente più di lavorare, chiamate il consulente psicologo, non il medico).

Avrete a disposizione:

- a. Medici o studenti di medicina
- b. Psicologi
- c. Ostetriche
- d. Assistenti Sanitarie.

Nello specifico:

- a. Il Medico non va utilizzato per sostituire il medico di base o per consulenze mediche, ma in caso di consigli per situazioni sanitarie complesse o se l'utente è un medico che chiede di parlare con un altro medico. In questo caso dopo il confronto con il medico, si può dire: "Le passo il medico".

- a. Lo Psicologo può darvi consigli o prendere direttamente la chiamata per comunicazioni particolarmente gravose.

Quando potete utilizzare gli psicologi presenti in centrale?

- Se non riuscite a concludere la chiamata che diventa troppo lunga perché dopo aver dato tutte le istruzioni l'utente non smette di fare domande.
- Se sentite che state per arrabbiarvi con l'utente
- Se la persona è in totale panico e non riesce ad ascoltarvi
- Se è un utente che manifesta intenzioni suicide
- Se l'utente ha reazioni psichiatriche (ad es. deliri)
- Se vi sentite troppo affaticati per gestire una chiamata angosciata
- Se la persona che vi chiama attiva in voi emozioni legate al vostro personale che non riuscite a gestire.
- Se vi sentite un po' insicuri e volete verificare se avete svolto correttamente la flow chart.

Come chiedere aiuto allo psicologo?

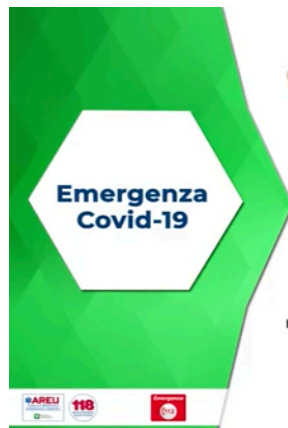
- Mettete in pausa l'utente dicendogli di rimanere in linea e cercate uno degli psicologi presenti in centrale
- Dite all'utente che gli passate un consulente (NON DITE CHE PASSATE LA TELEFONATA AD UNO PSICOLOGO per evitare che la persona si senta "rimproverata" e per non sollevare l'aspettativa di ricevere sedute psicoterapeutiche on line)

- b. L'ostetrica va chiamata soprattutto nel caso di donne incinte e madri di bambini molto piccoli, può dare indicazioni per allattamento e cura del neonato anche con donne gravidie o madri di neonati semplicemente spaventate.

- c. L'assistente sanitaria va chiamata nel caso in cui servano indicazioni rispetto alle misure igienico-sanitarie da prendere in considerazione, soprattutto nei casi più complessi per cui il protocollo non è sufficiente.

5) LA POSTAZIONE

- a. Va mantenuta in ordine la postazione ed è buona prassi tenere i fogli di riferimento in bella vista uno accanto all'altro.
- b. Va tenuta sempre la mascherina a tutela vostra e di tutti e a fine turno va pulita col disinfettante la postazione.
- c. Evitate di chiacchiere ad alta voce o commentare le telefonate coi colleghi da una postazione all'altra: ciò crea molto rumore e confusione.



Strategie per una corretta gestione della comunicazione telefonica con l'utenza del Numero Verde

MATERIALE AD USO DEGLI OPERATORI DEL NUMERO VERDE REGIONALE CORONAVIRUS

A cura di
Istituto Europeo di Psicotraumatologia e Stress Management - Lombardia
Relatori: Dott.ssa Lia Calloni e Dott.ssa Ilaria Offredi,
psicologhe specialiste delle emergenze sanitarie
Referenti Territoriali Rete di Supporto Psicologico AREU



Materiali Audio-video prodotti dallo IEP per la mitigazione dello stress degli operatori sanitari durante la Pandemia (1)

1. VIDEO-LEZIONI

Sostegno psicologico a distanza attraverso **7 video-lezioni**

[?] L'AUTO-TUTELA DELLO STRESS.

Relatrice: Rita Erica Fioravanzo

<https://youtu.be/XVqgV990NP0>

[?] LA COMUNICAZIONE CON I PAZIENTI AFFETTI DA COVID-19.

Relatore: Roberto Biella Battista

<https://youtu.be/ZP2BC4EFAC8>

[?] LA COMUNICAZIONE CON I FAMILIARI DEI PAZIENTI AFFETTI DA COVID-19. Relatore: Roberto Biella Battista

<https://youtu.be/9DtrqHlwWpk>



Materiali Audio-video prodotti dallo IEP per la mitigazione dello stress degli operatori sanitari durante la Pandemia (2)

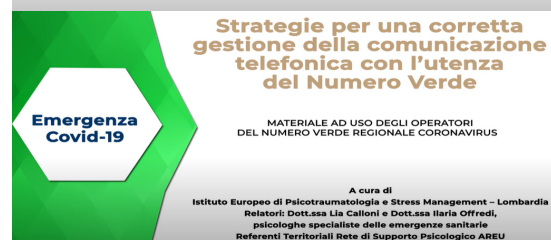
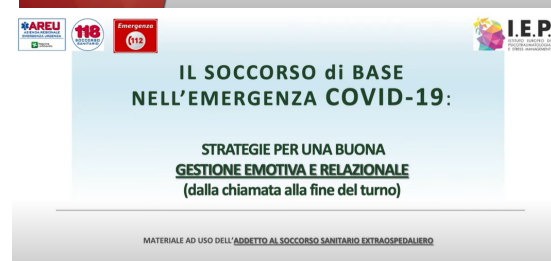
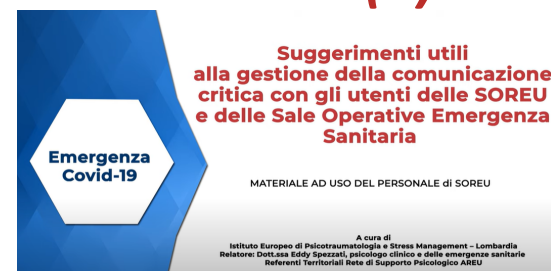
[?] **GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CRITICA CON GLI UTENTI DELLE SALE OPERATIVE DELL'EMERGENZA SANITARIA.**

Relatrice: Eddy Spezzati. <https://youtu.be/Is1tJ5tcIVc>

[?] **OPERATORI NUE 112: STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE.** Relatrice: Eddy Spezzati <https://youtu.be/-ie4GJ-wbU4>

[?] **COVID-19 SOCCORSO DI BASE NELL'EMERGENZA: STRATEGIE PER UNA BUONA GESTIONE EMOTIVA E RELAZIONALE.** Relatrice: Carmela Baldinu <https://youtu.be/8HxjkLBJyv0>

[?] **OPERATORI NUMERO VERDE CORONAVIRUS: STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE TELEFONICA EFFICACE.** Relatrici: Lia Calloni e Ilaria Offredi <https://youtu.be/iNqphmsHm0k>



Materiali Audio-video prodotti dallo IEP per la mitigazione dello stress degli operatori sanitari durante la Pandemia (3)

2. POSTER

MEMORANDA PER PROFESSIONISTI DELL'EMERGENZA-URGENZA IN CASO DI PERIODI AD ALTO STRESS

- 1 I riposi sono quanto di più prezioso in questo periodo: anche se non è semplice, cerchiamo di non sprecarli con pensieri che ci riportano al lavoro. Forziamoci a pensare ad altro.
- 2 Utilizziamo al meglio le pause, evitando di abbondare in caffeina.
- 3 Alimentiamoci in modo adeguato, con spuntini ripetuti e soprattutto idratiamoci, evitando bevande gassate e zuccherate!
- 4 Anche se non possiamo più abbracciarci e baciarsi, possiamo esprimere il nostro affetto e la nostra simpatia a distanza: tutti ne abbiamo un gran bisogno in questo momento!
- 5 Ricordiamoci che abbiamo un corpo e non soltanto una mente: ogni tanto portiamo l'attenzione alla respirazione e stiriamo i muscoli. Facciamolo anche prima, durante e dopo il turno.
- 6 Manteniamo il contatto con realtà differenti dall'attività lavorativa e dalle preoccupazioni familiari anche solo occupandoci del nostro animale domestico o cucinandoci un buon piatto.
- 7 Utilizziamo i social network consapevolmente: le parole sono farmaci oppure veleni.
- 8 A fine turno, diciamoci: "Anche oggi ho fatto la mia parte, in scienza e coscienza e di più io non avrei potuto fare". Questo ci aiuta ad uscire dalla dimensione professionale senza portarci "a casa" cose irrisolte.
- 9 Manteniamo attive le modalità che avevamo per gestire lo stress: possiamo fare ginnastica a casa, possiamo ascoltare la musica che ci piace o guardare un bel film anche se non si può più andare ai concerti o al cinema, possiamo trovare un momento per la spiritualità anche se le chiese sono chiuse e così via. L'importante è trasformare le nostre buone abitudini ma non eliminarle!
- 10 Può capitare di sentirsi confusi: chiediamo aiuto ai Peer supporters e agli Psicologi della rete che operano nel vostro territorio.



3. AUDIOGUIDE per la DECOMPRESSIONE dallo STRESS

[?] Brevi audioguide della durata di circa 5 minuti l'una, registrate dalle voci degli psicologi di riferimento delle SOREU e delle AAT con l'obiettivo di fornire agli operatori un'attività guidata di decompressione e di rilassamento da realizzare in autonomia

[?] Alcune delle audioguide prodotte:

- Camminare Consapevolmente
- Il Luogo di Pace
- Il Respiro nel rettangolo
- Rilassamento muscolare
- **Un tempo per te**
- Rilassamento del Viso
- Guarda la tua storia in uno schermo

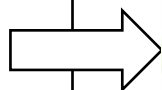


Nel 'durante' abbiamo progettato ciò che sarebbe servito nel 'dopo': il Percorso di Psychological Recovery Training

- *Il progetto è nato dall'aver raccolto da parte degli operatori la **necessità di rielaborare quanto stava accadendo e trovare aiuto a ristabilire una condizione di normalità lavorativa, emotiva ed esistenziale***
- *Il training si sviluppa in **due fasi di 4 ore cadauna***

1. Riconnotazione dell'esperienza:

- *Razionalizzare le emozioni negative*
- *Rinsaldare il commitment*
- *Ritrovare motivazione e fiducia*
- *Aiuta la condivisione emotiva e la riorganizzazione cognitiva*
- **PRODOTTO FINALE: Recovery Skills Plan**



TRAINING parte 1: RICONNOTAZIONE ESPERIENZIALE



Esercizio di story building attraverso il quale ripensare l'esperienza individuale e ristrutturarla attraverso una **check-list** costruita ad hoc per trasformare esperienze frammentarie in preziose **lessons learned**


STORY BUILDING

UN EPISODIO NEL QUALE SONO STATO
SODDISFATTO DI ME STESSO

Titolo

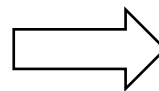
Autore

Data

Nel 'durante' abbiamo progettato ciò che sarebbe servito nel 'dopo': il Percorso di Resilience Skills Empowerment

2. Potenziamento delle competenze di Resilienza:

- Accelerare la ripresa psicologica
- Aumentare il senso di autoefficacia degli operatori
- **PRODOTTO FINALE: Recovery Action Plan**



TRAINING PARTE 2: POTENZIAMENTO CAPACITÀ DI RESILIENZA



Skills for Psychological Recovery

- per aiutare a potenziare le attitudini utili a fronteggiare efficacemente lo stress subito e a rinforzare la resilienza
- ***sessioni di self-reflection, sessioni operative in sotto-gruppi e momenti di discussioni e sintesi***

«È stato per me uno dei momenti più importanti di una condivisione con un gruppo di colleghi che dura da quasi 27 anni. Quello che abbiamo vissuto non ha precedenti, poterne parlare è stato molto importante e poter ascoltare ancora di più. Bello constatare che oggi vi sono anche queste opportunità, grazie a chi ne è promotore.» (Medico di emergenza, Milano)

<https://www.psicotraumatologia.org/psychological-recovery-training-per-i-sanitari-post-covid/>

Quando si dice adattare le risorse al contesto: una nostra docente in attesa dei partecipanti al corso Recovery Training mentre prega per il meteo...



Team IEP della Rete di Supporto Psicologico in AREU:



Carmela Baldinu



Loretta Berti



Mariarosetta Bettiga



*Roberto Biella
Battista*



Riccardo Biella



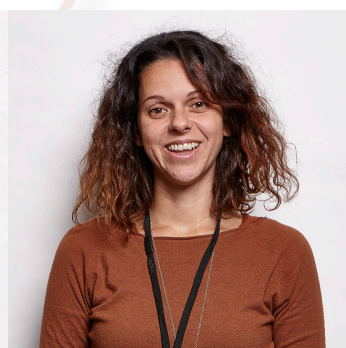
Lia Calloni



Claudia Cornali



Veronica Cortinovis



Marta Nussi



Marta Nanti



Ilaria Offredi

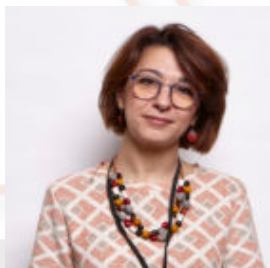


Eddy Spezzati



*Responsabile scientifico:
Rita Erica Fioravanzo*

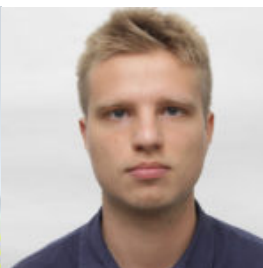
Psicologi volontari IEP impegnati al presidio del Numero Verde Coronavirus Lombardia



Carmela Baldinu



Viviana Bavaro



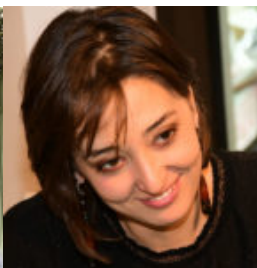
Filippo Besana



Lia Calloni



Giacomo Calvi



*Anna Paola
Capriulo*



Lisa Carrara



*Maria Letizia
Cesana*



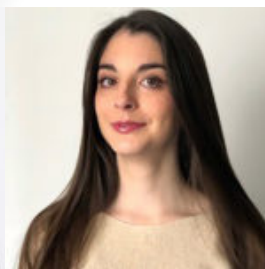
Claudia Cornali



*Veronica
Cortinovis*



*Rita Erica
Fioravanzo*



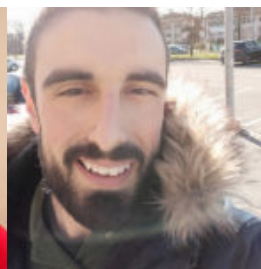
Emma Francia



*Daniela
Galardi*



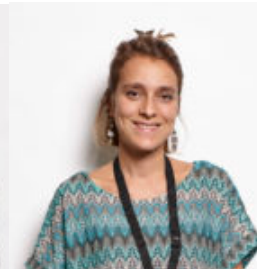
Paola Ghilardi



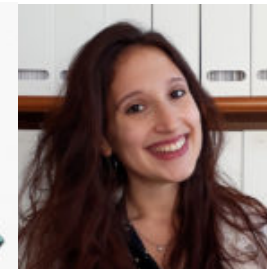
Adriano Grauso



Chiara Iacono



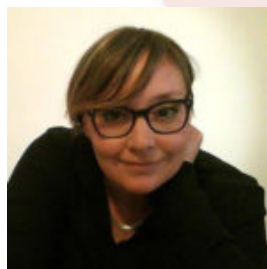
Carola Maragnoli



Veronica Nisticò



Ilaria Offredi



*Francesca
Pelizzoni*



Silvia Pittini



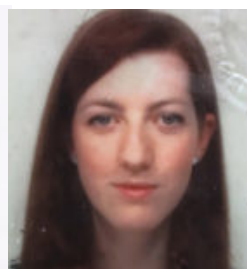
Athena Santoro



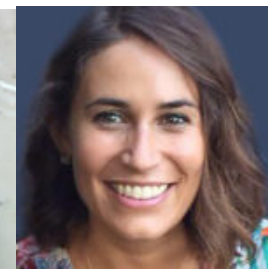
Mauro Schiavella



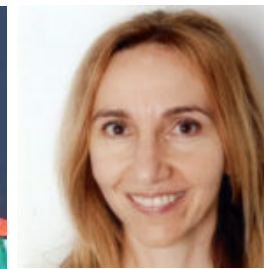
Eddy Spezzati



Marta Tironi



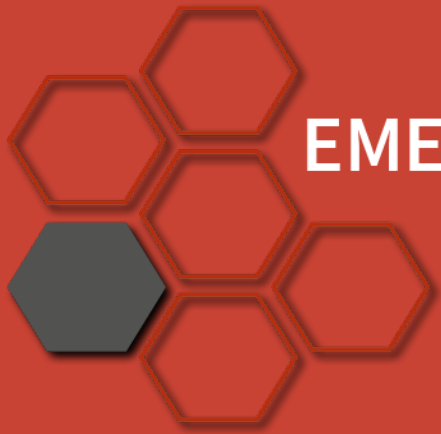
Valentina Vaia



Paola Zavagnin



Silvana Zito



EMERGENZA URGENZA

secondo congresso nazionale

La Resilienza non è un racconto di successo, bensì la lotta dove si inventa una strategia di ritorno alla vita (Boris Cyrulnik)

*Relatore: Rita Erica Fioravanzo
Presidente Istituto Europeo di Psicotraumatologia e Stress Management*

Contatti: rita.fioravanzo@psicotraumatologia.org

www.psicotraumatologia.org

*Riva del Garda
20.21.22 settembre 2021*