

# Linee guida per supportare i teams che praticano il Dialogo aperto durante l'epidemia COVID-19



## 1 Siate disponibili

Assicuratevi che gli utenti e le loro famiglie siano informati del fatto che siete reperibili e sappiano come contattarvi.



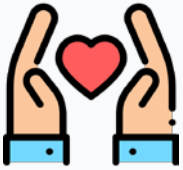
## 2 Accettate la sfida degli incontri online

Gli incontri in videoconferenza sono una alternativa valida e sicura alle visite domiciliari durante questa pandemia. Fornite informazioni su come usare la tecnologia per connettersi e come rimanere connessi in caso di problemi con la rete Internet (per esempio, scambiandovi i numeri di telefono). L'utente e le persone della sua famiglia o rete sociale possono collegarsi da diversi dispositivi e quindi non è necessario che siano nella stessa stanza durante la videoconferenza.



## 3 Siate flessibili e discutete apertamente

Discutete con l'utente e la sua famiglia come e quando organizzare gli incontri. Alcuni utenti potrebbero avere bisogno di anticipare gli appuntamenti, chiamarvi più frequentemente o vedervi di persona, magari anche perchè sentono l'esigenza di uscire di casa durante il lockdown. Siate flessibili e tolleranti ad accogliere i loro bisogni.



## 4 Siate sensibili

Durante gli incontri online, potrebbero emergere temi che vi sembrano particolarmente sensibili. In questo caso, chiedete all'utente e alle altre persone della rete sociale coinvolte nell'incontro se è opportuno dal loro punto di vista affrontare questi temi online o preferiscono discuterli in un incontro in presenza.



## 5 Tollerate questo periodo di incertezza

E' per tutti un momento di considerevole incertezza e preoccupazione. Siate onesti. Invece di dire che "tutto andrà bene", potreste dire per esempio:

*"Il genere umano è sopravvissuto ad altre pandemie prima di questa e siamo fiduciosi che si troverà una soluzione. Al momento però non sappiamo ancora quale sarà questa soluzione e quanto tempo ci vorrà per metterla in pratica." (Jaakko Seikkula)*



## 6 Siate promotori di democrazia

Durante le emergenze, possono prevalere paura e atteggiamenti autoritari. Durante gli incontri, invitate tutti ad esprimersi e create lo spazio per accogliere punti di vista diversi. Incoraggiate questo pluralismo anche nei servizi di salute mentale in cui operate e nelle vostre comunità.



## 7 Rimaniamo in contatto

Siamo tutti insieme in questa situazione. Promuovere momenti di dialogo all'interno dei vostri team e partecipare alle iniziative online sul dialogo aperto può ridurre il senso di isolamento e rafforzare i rapporti sociali nella nostra comunità.