

### **493. Covid-19. Un intervento psicologico tramite WhatsApp**

Testo inviato da Alberto Longhi (psicologo – psicoterapeuta) per il Corso di formazione formatori, anno 2020. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

#### **Il macrocontesto**

Da metà febbraio a inizio maggio ho interrotto la mia attività lavorativa in RSA e ho riflettuto su come rendermi utile data l'emergenza sanitaria.

A questo riguardo, uno dei problemi che ho trovato più difficili da affrontare è stato che gli strumenti psicologici e psicoterapici a mia disposizione non erano strutturati per le emergenze. Ho quindi cercato corsi e seminari che fornissero strumenti applicativi per aiutare le persone in emergenza.

Mi è stato utile in particolare un seminario di EMDR e psicologia delle emergenze organizzato dall'Associazione EMDR Italia. In questo seminario la docente ha messo a disposizione dei partecipanti strumenti pratici, di matrice cognitivo-comportamentale e EMDR, per affrontare colloqui telefonici in emergenza e brevi pacchetti di sedute online.

All'interno del setting telefonico o online (principalmente Skype e videochiamate WhatsApp) il lavoro di psicologia dell'emergenza consta di fasi specifiche:

1. Ascolto dell'esperienza del soggetto
2. Contenimento della sofferenza mediante interventi di normalizzazione (legittimazione delle emozioni correlate al contesto emergenziale)
3. Utilizzo di tecniche di stabilizzazione e grounding per gestire gli stati disforici più intensi
4. Rafforzamento delle risorse del soggetto
5. Chiusura

Partendo da questa premessa mi sono messo a disposizione degli operatori, dandone comunicazione con una email.

#### **La conversante, il contesto e la conversazione**

Luisa è un'infermiera con sintomatologia da Covid-19 (febbre e tosse) in quarantena cautelativa presso il suo domicilio. Mi contatta inviandomi un messaggio su WhatsApp. Mi spiega che è a casa con febbre e tosse ed è piuttosto in ansia. Mi chiede un appuntamento, ovviamente a distanza.

#### **Resoconto sintetico della videochiamata con WhatsApp**

1. PSICOLOGO: Buongiorno Luisa. Come stai oggi?
2. INFERMIERA: Insomma. La febbre è scesa, ma ho ancora tosse... sono molto preoccupata.
3. PSICOLOGO: Immagino... hai difficoltà a respirare?
4. INFERMIERA: No, quello no...
5. PSICOLOGO: Bene... d'altra parte immagino la preoccupazione.
6. INFERMIERA: Eh sì, mi chiedo, e se mi torna la febbre? E se dovessi stare peggio? I sintomi sono quelli del Covid...
7. PSICOLOGO: Certo... la tua preoccupazione mi sembra più che comprensibile in questo momento. Quanto ti senti di ansia da 1 a 10?
8. INFERMIERA: Eh... un bel 7! Anche perché essendo a casa da sola, senza muovermi, senza fare niente... la testa va...
9. PSICOLOGO: Certo... quali sono i momenti peggiori, psicologicamente parlando?

10. INFERMIERA: La mattina e la sera... la mattina quando mi sveglio e sento che non sto ancora bene e la sera, quando spengo la televisione e cerco di mettermi a dormire...
11. PSICOLOGO: Direi che è più che comprensibile: sono i momenti in cui non tenendo la mente impegnata sei meno difesa dalla paura.
12. INFERMIERA: Mi sa di sì. Poi l'altro giorno, quando mi hanno chiamato dalla struttura per un problema che è sorto ho avuto un attacco di panico. *(mi racconta un problema organizzativo)*
13. PSICOLOGO: Un attacco di panico?
14. INFERMIERA: Sì, li avevo già avuti tempo fa e quindi li so riconoscere. Sai, in quel momento mi sono sentita impotente. Mi sono detta, e ora cosa faccio?
15. PSICOLOGO: Come l'hai affrontato?
16. INFERMIERA: Ho pensato lucidamente e ho detto la mia soluzione. Cosa che poi mi hanno richiamato e hanno detto che ha funzionato. Non so come, ma io quando sono sotto pressione poi faccio delle cose che non mi aspetterei di saper fare.
17. PSICOLOGO: Caspita... bravissima!
18. INFERMIERA: Grazie... non so come mi sia venuto...
19. PSICOLOGO: Hai detto tu che quando sei sotto pressione fai cose che non ti aspetteresti di saper fare...
20. INFERMIERA: Sì. È successo anche con i miei figli. Quando è stato male il piccolo in vacanza a Albusenga avevo la sensazione che ci fosse qualcosa che non andava. L'ho portato in ospedale, ma il medico che l'ha visitato ha detto che secondo lui non era niente. Bisognava aspettare e farlo riposare. A me non convinceva. Ho preso la macchina con il piccolo che piangeva e l'ho portato a Monza. Lì mi conoscevano e mi hanno detto, Luisa, meno male che sei venuta adesso! Aveva [mi descrive la problematica] e all'ospedale di Meltino non se ne sono minimamente accorti!
21. PSICOLOGO: Gestisci bene lo stress e puoi fidarti del tuo istinto... sono risorse importanti su cui fare riferimento. Come ti fa sentire pensarci?
22. INFERMIERA: Bene. Mi sento orgogliosa di me. Più forte.
23. PSICOLOGO: Orgogliosa e più forte. Molto bene direi.
24. INFERMIERA: Sì, va molto meglio.
25. PSICOLOGO: Senti ansia in questo momento?
26. INFERMIERA: No. No, direi di no.
27. PSICOLOGO: Molto bene. Ti insegno un paio di esercizi per la gestione dell'ansia, da usare nei momenti in cui la senti più intensa, la mattina e la sera.
28. INFERMIERA: Sì, dai *(le insegno due esercizi di respirazione: l'esercizio della espirazione doppia e della respirazione seguendo un quadrato)*.
29. PSICOLOGO: Come ti senti ora?
30. INFERMIERA: Più rilassata.
31. PSICOLOGO: Più rilassata. Molto bene. Tu sai che puoi utilizzare questo esercizio tutte le volte che vuoi. Naturalmente più lo fai e più diventi capace di gestire il tuo rilassamento.
32. INFERMIERA: Grazie.
33. PSICOLOGO: Grazie a te. Cosa farai adesso?
34. INFERMIERA: Ho appetito. Ordino qualcosa da mangiare e poi sentirò il mio ragazzo.
35. PSICOLOGO: Ottimo programma. Ti lascio alle tue cose allora.
36. INFERMIERA: Grazie.
37. PSICOLOGO: E se hai bisogno contattami pure, ok?
38. INFERMIERA: Ok, grazie mille.
39. PSICOLOGO: A presto Luisa.
40. INFERMIERA: A presto Alberto. Grazie

### **Commento**

In questo intervento telefonico vediamo come la tecnica sia profondamente diversa da quella di un colloquio di psicoterapia. L'obiettivo è aiutare il soggetto a gestire gli stati disforici, rafforzando le sue risorse.

Si può vedere come sono stati rispettati il punto 1 e 2 dello schema, passando direttamente al punto 4 poiché il soggetto autonomamente propone una narrazione in cui emergono le sue risorse. Il mio intervento è stato quindi finalizzato a metterle in risalto, osservandole insieme e

mostrandole l'impatto emotivo che aveva osservare le sue stesse risorse. Il punto 3 è stato da me introdotto in modo da fornire strumenti che arricchiscano l'armamentario di strategie di coping di Luisa. A questo punto ho concluso con una chiusura, a partire dal turno 33 in cui chiedo quale sia il programma. Questa domanda è utile per iniziare a portare l'attenzione all'immediato futuro, interessandomi su come impiegherà il suo tempo.

Per usare il linguaggio dell'Approccio Capacitante, i turni 15 e 16 sono quelli in cui la qualità emotiva della conversazione diventa felice. L'ansia che ha contraddistinto gli scambi verbali nei turni precedenti fa posto a strategie di gestione dell'ansia e delle situazioni ansiogene di cui Luisa si sente orgogliosa e forte, come ci rivela nel turno 22. Lo stato emotivo positivo si protrae, introducendo, grazie agli esercizi di respirazione, anche uno stato di rilassamento, di cui veniamo informati nel turno 30. La conclusione è positiva, come sottolineato dalla gratitudine di Luisa espressa nei turni 36, 38 e 40.