

## **L'importanza di un ambiente informato sul trauma. Migliorare i servizi per donne senza dimora vittime di violenza**

di Anita Adamo e Maria Luisa Pontelli\*

Il **progetto PIE4shelters** è un progetto europeo co-finanziato dal fondo REC programme (Rights, Equality and Citizenship programme della Commissione Europea) che vede **fio.PSD** come partner insieme a [BMSZKI- Budapest Methodological Centre of Social Policy](#) (HU), [DePaul](#) (UK), [Safe Ireland](#) (IE), [CVFE - Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion](#) (BE) e [FEANTSA](#) (BE/UE), tutte organizzazioni che si occupano di donne, homelessness e violenza basata sul genere.

L'adesione al progetto nasce dall'interesse di fio.PSD, sorto nel 2017, di approfondire la tematica delle donne senza dimora e, in particolare, delle donne senza dimora vittime di violenza di genere, abuso domestico e sopravvissute a traumi e traumi complessi.

La Convenzione di Istanbul (Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica), al Capitolo 1 articolo 3, ci dà una definizione della violenza contro le donne:

*“Con l'espressione “violenza nei confronti delle donne” si intende designare una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione contro le donne, comprendente tutti gli atti di violenza fondati sul genere che provocano o sono suscettibili di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica, che nella vita privata”.*

<https://www.coe.int/it/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/09000016806b0686>

Ci riferiamo, dunque, a ogni atto di violenza fondato sul genere che ha una dimensione individuale ma anche sociale, intesa come manifestazione di una storica disegualianza di potere.

L'obiettivo del progetto è quello di migliorare la capacità dei servizi per persone senza dimora di supportare le donne con esperienza di violenza basata sul genere attraverso la formazione e l'applicazione di due approcci: il PIE (Psychologically Informed Environments) e il TIE (Trauma Informed Environments), cioè ambienti, intesi in generale come servizi, che abbiano una buona consapevolezza e formazione sul trauma e un'attenzione particolare agli aspetti psicologici delle donne accolte.

**Per evento traumatico si intende un evento stressante, dal quale non ci si può sottrarre, che sovrasta le capacità di resistenza dell'individuo (Van Der Kolk, 2005).**

Entrambi gli approcci considerano un elemento chiave dell'intervento la *qualità e l'importanza della relazione di aiuto* che possa massimizzare la fiducia e ridurre al minimo l'ansia e la paura. Una relazione che esprima affidabilità e che dia valore e sicurezza (intesa come base sicura) favorisce, infatti, il nutrimento e la ricostruzione del benessere delle persone sopravvissute ad un trauma (*recovery*) perché fornisce una diversa esperienza di relazione, positiva, in cui viene offerta fiducia piuttosto che minaccia, scelta anziché controllo, collaborazione invece che coercizione. **Se il trauma è causato da esperienze negative e relazioni dannose, le risposte al trauma devono contenere esperienze e relazioni positive e di cura.**

Altrettanto fondamentale in questo approccio e nella relazione è il *coinvolgimento delle donne* che usufruiscono dei servizi attraverso l'enfasi dei loro punti di forza (per primi il coraggio e le strategie attivate per sopravvivere ai vissuti dolorosi), il riconoscimento delle competenze e la *creazione di un ambiente di rispetto reciproco* che permetta il libero agire, l'esercizio della libertà di scelta e che dia importanza alle preferenze delle donne stesse, sia nella quotidianità che nelle situazioni di crisi. Le relazioni positive curano questa dimensione di collaborazione e parità, hanno a cuore l'uguaglianza e la partecipazione.

Le donne che hanno vissuto traumi e violenza di genere sono state minacciate, sminuite e costrette a minimizzare e negare i propri bisogni e interessi. Per mitigare gli effetti della violenza sull'autostima di una donna, per supportare la capacità di soddisfare le proprie esigenze e quelle dei propri figli e per rivendicare il proprio arbitrio nel dirigere e decidere sul proprio percorso, è necessario un ambiente sociale di reciproco rispetto e di supporto non giudicante; i momenti di crisi sono spesso accompagnati da un senso di perdita del controllo e le sopravvissute dovrebbero essere sostenute per riprendere *potere* sulla propria vita.

In questo approccio è cruciale *il supporto dell'équipe* attraverso la formazione sul trauma e su come lavorare con le persone che hanno avuto esperienze traumatiche, attraverso la supervisione, attraverso una **pratica riflessiva** regolare e facilitata, attraverso il supporto e la comprensione da parte dei dirigenti dei servizi.

La pratica riflessiva è il processo di riflessione su azioni e interazioni, sia durante che dopo che si sono verificate, e permette di ragionare e confrontarsi sui metodi di lavoro, sostenere l'apprendimento, costruire sui successi e migliorare le pratiche.

Fondamentale risulta quindi una formazione specifica e approfondita sul trauma, sulla capacità di identificare i segni di un trauma e sul **Trauma Complesso** inteso come ripetuta e prolungata esposizione a esperienze, eventi e situazioni traumatiche nel corso della vita di una persona.

Una équipe coesa, la formazione, la supervisione, il supporto e l'accompagnamento agli operatori sociali contribuiscono altresì a prevenire e rispondere al rischio di **Trauma Vicario** per gli operatori; il Trauma Vicario è un processo, una esposizione indiretta all'evento traumatico delle persone (trauma indiretto), un evento che insorge in chi opera la relazione d'aiuto e che influisce negativamente sulla vita professionale e privata dell'operatore.

Un "ambiente informato psicologicamente e sul trauma" (secondo gli approcci PIE e TIE) riconosce l'influenza dei fattori ambientali sulla salute e il benessere. Ci riferiamo, quindi, all'importanza

fondamentale degli *spazi*, sia quelli di accoglienza delle donne ma anche degli spazi di lavoro, dedicati all'ascolto e alle attività ricreative.

Occorre dunque prestare molta attenzione ai bisogni di sicurezza fisica e psichica delle donne senza dimora vittime di violenza di genere a cui si può rispondere attraverso l'adeguatezza e un maggiore investimento nella cura degli spazi.

Ambienti e spazi fisici, dunque, che garantiscano una protezione delle donne da ulteriori rischi di violenza (in dormitori e servizi di bassa soglia in modo particolare) e che siano il più possibile idonei al superamento dei traumi (spazi privati e comuni, colori, luci, spazi adeguati per i colloqui e per le attività di animazione all'interno dei servizi, ecc.) e per rendere più confortevoli e piacevoli i luoghi che le persone vivono nella quotidianità, nella consapevolezza che **l'ambiente e il luogo in cui viviamo sono fra i fattori determinanti della salute (World Health Organization)**.

Attraverso la partecipazione al progetto PIE4shelters, fio.PSD ha avuto la possibilità di trasmettere contenuti specifici sul tema ai suoi soci. In particolare, le principali attività svolte in Italia tra il 2018 e il 2019 sono state:

- la realizzazione di un'analisi sui bisogni delle donne e dei servizi per donne senza dimora vittime di violenza di genere in Italia (National Gap Analysis Report), attraverso interviste e focus groups ad alcuni servizi del territorio e alle donne;
- la partecipazione a una formazione a Londra (nel novembre 2018) sull'approccio PIE e restituzione al territorio attraverso incontri formativi rivolti sia agli operatori che ai coordinatori e ai direttori dei servizi;
- la realizzazione di un report sulla formazione attraverso interviste e focus groups a un campione di partecipanti alle formazioni;
- la realizzazione di una guida europea sull'approccio PIE (presto sarà disponibile sia in inglese che nella sua traduzione in italiano);
- la realizzazione di una formazione per formatori;
- la realizzazione di un incontro con i decisori politici;
- un evento di sensibilizzazione nazionale.

Le formazioni realizzate hanno avuto l'obiettivo di presentare l'approccio PIE (Psychologically - and Trauma - Informed Environments), incrementare la consapevolezza sulla violenza di genere (GBV), riconoscere le conseguenze del trauma, migliorare le capacità dei servizi per persone senza dimora di supportare le donne sopravvissute a violenza di genere.

Gli incontri formativi si sono svolti a maggio 2019 mentre le attività di disseminazione a novembre-dicembre 2019 e hanno visto la partecipazione, nelle varie giornate formative e di sensibilizzazione, di circa 150 persone, tra operatori sociali, coordinatori dei servizi, livello politico, formatori.

Le formazioni si sono concentrate nell'area friulana (Associazione Opera Diocesana Betania Onlus, Caritas Udine e altre organizzazioni socie fio.PSD del nord-est) mentre le azioni di disseminazione, l'incontro con i decisori politici e la formazione per formatori sono state rivolte ad operatori provenienti da varie parti d'Italia.

Via G. Soria 13 - 00168, Roma - P. Iva: 03852830102 - C.F.: 98039420173

Tel. +39.06.56566944 (lun/ven 9-12) - e-mail [segreteria@fiopsd.org](mailto:segreteria@fiopsd.org) - [www.fiopsd.org](http://www.fiopsd.org)

**fio.PSD** è ONLUS con Evidente Funzione Sociale riconosciuta dal Governo Italiano

Molto interessanti sono gli esiti del lavoro di valutazione delle formazioni realizzate e che sono stati riassunti in un report (Valorisation Short Summary, presto disponibile sul sito di fio.PSD in italiano e in inglese). Le interviste hanno coinvolto 28 persone, suddivise in 3 focus groups e 15 interviste individuali a operatori sociali dei servizi per l'accoglienza di persone senza dimora, persone che vivono situazioni di grave emarginazione, persone migranti, donne vittime di tratta e che lavorano in dormitori e in case di accoglienza per donne e uomini.

È stata riconosciuta dai partecipanti alle formazioni l'**importanza di lavorare in un ambiente informato, formato e attento**; il metodo è diventato un punto di riferimento costante e uno stimolo ad approfondire ulteriori aspetti del lavoro. È stata molto impattante per i partecipanti la nuova **consapevolezza sul trauma**: segni ed effetti del trauma, il trauma complesso e il trauma vicario.

Una grande importanza è stata data alla **supervisione**, alla **formazione continua** e al supporto all'**equipe**. La formazione ha offerto la possibilità di capire meglio la multidimensionalità di questo specifico contesto di lavoro e che per la qualità del servizio è imprescindibile una buona e approfondita conoscenza di diversi aspetti.

Sono stati rilevati anche dei cambiamenti importanti rispetto alla condizione delle donne che utilizzano i servizi e rispetto al lavoro degli operatori nei loro confronti:

- miglioramento della relazione, della qualità dell'ascolto, del supporto e dell'accoglienza;
- attenzione agli sfondi traumatici e riduzione del rischio di ri-traumatizzazione;
- percorsi realmente co-costruiti e personalizzazione delle risposte;
- attenzione agli spazi (dedicati, belli, protettivi e sicuri, puliti);
- maggior tempo e risorse per il supporto psicologico;
- aumentata capacità di donne e operatori di agire con consapevolezza anziché reagire.

I contenuti della formazione hanno avuto dei riflessi molto concreti sulle **pratiche di lavoro quotidiane**, sulla cura dell'equipe e delle relazioni tra gli operatori e le donne e tra gli operatori stessi.

L'obiettivo a medio-lungo termine di fio.PSD è quello di prevedere e implementare la formazione dell'approccio per altri soci e "collegare" l'approccio ad altri metodi utili a contrastare la grave marginalità di donne senza dimora sopravvissute a violenza di genere e abuso domestico e, in generale, a supportare persone senza dimora portatrici e portatori di trauma e trauma complessi (esempio: Housing First e Housing Led).

Per rispondere alle **sfide** che la partecipazione al progetto PIE4shelters ci propone per il futuro, fio.PSD proverà ad approfondire, durante le prossime formazioni, ulteriori aspetti del tema, coinvolgendo altri partecipanti, altri servizi e *agenzie specifiche nella lotta alla violenza di genere*, cercando di attivare scambi e percorsi comuni che possano offrire una possibilità maggiore di collaborazione tra servizi per persone senza dimora e servizi specifici contro la violenza di genere, per promuovere l'inclusione delle donne portatrici di questo vissuto traumatico.

Ci riferiamo al fatto che tutte le donne, e i loro eventuali bambini, dovrebbero poter accedere ai servizi e ai sistemi di supporto necessari, nonostante possano trovarsi di fronte a barriere aggiuntive all'accesso ai servizi stessi quali, ad esempio: condizione di senza dimora, razzismo, povertà, status di rifugiato, disabilità,

età, orientamento sessuale, condizione lavorativa, salute fisica e psichica, abuso di sostanze o altri fattori di identità sociale.

Tra le sfide che l'esperienza del progetto PIE4shelters ci pone dinanzi ricordiamo inoltre la necessità, all'interno dei servizi, di *aumentare la comprensione e la consapevolezza delle donne sugli effetti psicologici e del trauma sulle loro esperienze*, attraverso innanzitutto *l'accesso alle informazioni sul trauma*. L'informazione, infatti, è il primo tassello per dare l'opportunità alle donne di imparare come l'abuso, il trauma e la violenza hanno avuto effetti nella loro vita su più livelli: benessere fisico e psichico, relazioni, pensieri e ricordi.

Le informazioni offrono, dunque, occasioni per pensare, comprendere, relazionarsi e agire.

L'accesso alle informazioni sul trauma dà un contributo importante anche al *sostegno alla genitorialità*, nella misura in cui sostiene le donne nell'esplorare come le relazioni con i bambini possono essere state influenzate dall'esperienza di abuso, subita direttamente o come testimoni a scene di violenza, e offre opportunità ai bambini stessi di ottenere aiuto e supporto per affrontare il trauma dell'abuso e altre situazioni difficili.

In questa logica di sostegno alla genitorialità è fondamentale non incolpare mai la sopravvissuta a violenza o abuso domestico per non aver protetto i suoi figli. Le capacità genitoriali e la relazione con i figli potrebbero essere state compromesse durante l'abuso quindi è importante essere supportati per migliorare le proprie capacità e la propria sicurezza nella cura dei propri figli.

Ciò che abbiamo appena delineato sull'accesso alle informazioni sul trauma e sul sostegno alla genitorialità è purtroppo una pratica poco utilizzata nei servizi per le persone senza dimora, così come era emerso dall'analisi sui bisogni (GAP Analysis Report) realizzata ad inizio progetto attraverso interviste dirette ad operatori dei servizi e donne vittime di violenza di genere.

Ma la sfida forse più difficile di tutte sta nel provare a rendere i servizi per donne senza dimora aperti a nuove idee e possibilità di accompagnamento delle persone accolte, con un'attenzione reale a questi temi nelle pratiche di lavoro quotidiane, e rendere le intere organizzazioni, dagli operatori ai decisori politici passando per i volontari, disponibili a creare ambienti sensibili a questi approcci, che possano coniugare le risposte ai problemi individuali delle donne senza dimora vittime di violenza di genere ad uno sguardo verso più ampi obiettivi di mutamento sociale e culturale.

Link **PIE4shelters**

<http://fiopds.org/pie4shelters>

\* Anita Adamo, assistente sociale, segreteria fio.PSD  
Maria Luisa Pontelli, psicologa e psicoterapeuta, consigliere fio.PSD