

RACCOMANDAZIONI PRATICHE AI SERVIZI

per migliorare le risposte fornite alle donne senza dimora vittime di violenza di genere

Nelle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia, nella sezione dedicata agli indirizzi per il contrasto alla grave marginalità e, in particolare, ai destinatari e all'adeguatezza delle misure e delle pratiche, si fa riferimento alle *donne senza dimora*.

Alla luce di quanto già previsto nelle Linee di Indirizzo e dell'esperienza condotta da fio.PSD nell'ambito del progetto PIE4shelters, si raccomanda quanto segue per migliorare le risposte fornite dai servizi alle donne senza dimora vittime di violenza di genere.

Adeguare i dormitori e gli altri servizi che accolgono donne senza dimora vittime di violenza di genere, creando ambienti e pratiche informati sul trauma attraverso l'implementazione degli approcci PIE - *Psychologically Informed Environments* e TIE - *Trauma Informed Environments*.

All'interno di ambienti informati sul trauma bisogna assicurarsi che il personale fornisca un supporto altresì **informato sul genere**. L'équipe dovrebbe sostenere le donne in quello che desiderano per sé stesse e chiedere loro costantemente in che modo vogliono essere accompagnate. Subire una violenza significa perdere il controllo della propria vita. Il supporto fornito deve garantire alle donne la possibilità di riacquistare il controllo e, di conseguenza, il controllo sul proprio percorso.

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.**

I servizi devono considerare la condizione di senza dimora e la violenza di genere come esperienze traumatiche.

È quindi fondamentale non fermarsi alla prima necessità di trovare una sistemazione alloggiativa ma assicurare alle donne e ai bambini un accesso al **sostegno psicologico**, anche nei servizi per persone senza dimora cosiddetti di "bassa soglia".

Può essere utile individuare e collaborare con professionisti del territorio che lavorano espressamente con persone vittime di violenza domestica o di genere e portatrici di trauma.

Dare importanza agli spazi, con la consapevolezza che l'ambiente fisico e sociale e il luogo in cui viviamo sono fra i fattori determinanti della salute.

I servizi devono essere **dei luoghi sicuri** per le donne. Solo se le donne si sentono al sicuro riescono a riaversi dalla violenza di genere e dal trauma subiti.

L'attenzione a questi aspetti si può realizzare anche attraverso miglie degli **spazi fisici**. Le miglie possono essere davvero semplici (acquistare un divano più comodo, tinteggiare le pareti con un colore più bello o appendere dei poster carini) e alcune di esse possono essere realizzate anche con poco budget.

Le indicazioni e i regolamenti dovrebbero essere ridotti all'essenziale per evitare di evocare un senso di controllo, proprio come fanno le relazioni di abuso.

I servizi informati sul trauma sottolineano che la bellezza degli spazi è un elemento importante a sostegno della *recovery*.

Per permettere a un maggior numero di donne di accedere al loro servizio, i servizi per persone senza dimora potrebbero, inoltre, erogare **un servizio riservato alle donne**, in uno spazio separato e anche solo per poche ore settimanali.

Curare la formazione e prestare attenzione al benessere dell'equipe.

Tutto il personale, compresi i coordinatori di progetto, il livello dirigenziale e i volontari, dovrebbero ricevere una **formazione regolare** sulle pratiche informate sul trauma e attente al genere per approfondirne conoscenze e procedure, aumentare la capacità di individuare i segni e i sintomi di una violenza e di un trauma e permettere la comprensione della relazione tra la storia personale e la situazione attuale delle donne.

Inoltre, bisognerebbe garantire al personale una sufficiente e regolare **pratica riflessiva**, quale processo di riflessione su azioni e interazioni, sia durante che dopo che si sono verificate, che permette di ragionare e confrontarsi sui metodi di lavoro, sostenere l'apprendimento, costruire sui successi e migliorare le pratiche.

Infine, occorrerebbe assicurarsi che il personale riceva sostegno per affrontare il **Trauma Vicario**, inteso come 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. Il trauma vicario deve essere percepito come una normale reazione alla prolungata esposizione al trauma e non, viceversa, come il risultato di *un lavoro svolto in maniera non ottimale*. I servizi devono assicurare una **supervisione adeguata**, una profonda conoscenza del trauma indiretto e una riflessione sul modo in cui i supervisori, i colleghi e i coordinatori possono supportare gli operatori che lo stanno attraversando e affrontando.

Oltre alla supervisione e alla formazione, l'amministrazione dovrebbe contribuire a mantenere **una cultura di sostegno reciproco** tra i membri del personale e mirare a costruire una cultura organizzativa che **includa l'apprendimento** e accetti gli errori come parte di un processo di apprendimento.

Necessità di aumentare i collegamenti con le agenzie specifiche che si occupano di donne vittime di violenza, 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. 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.

Concetti Principali appresi dai servizi

Durante il processo di cambiamento in ambienti informati sul trauma la partnership PIE4shelters ha individuato i seguenti fattori di apprendimento fondamentali, che riportiamo di seguito:

- Se si pensa di trasformare il proprio servizio in un ambiente informato sul trauma, si consiglia di contattare un servizio specializzato nel trauma. I servizi dovrebbero inoltre associarsi a servizi specializzati in violenza di genere e garantire una visione condivisa di quest'ultima e una risposta concreta a chi l'ha subita.
- Il supporto fornito dai servizi specializzati favorirà la piena comprensione del sostegno informato sul trauma per le donne che vivono o hanno vissuto nella condizione di senza dimora e subito violenza di genere.
- Persuadere l'amministrazione a sostenere il cambiamento è una sfida fondamentale.
- Garantire un supporto adeguato all'équipe esposta al trauma e di conseguenza al rischio di sviluppare stress vicario.
- Creare l'erogazione di un servizio dedicato soltanto alle donne e servizi e supporto specifici per le donne.
- Garantire una consapevolezza del bisogno di supporto anche negli ambiti della fede, della cultura e dell'orientamento sessuale.
- Garantire un accesso equo al servizio delle persone socialmente escluse.
- Accrescere all'interno dell'équipe la consapevolezza dei bisogni complessi e del bisogno di rivolgersi a servizi specializzati.

Per approfondire si consiglia la lettura attenta della Guida realizzata dal Progetto PIE4shelters *Migliorare la capacità dei servizi rivolti a donne senza dimora vittime di violenza basata sul genere*, cap. 3 "Raccomandazioni pratiche per migliorare le risposte fornite dai servizi alle donne senza dimora vittime di violenza di genere" http://www.fiopsd.org/wp-content/uploads/2020/02/PIE4shelters-Guide_draft-12-12-19_FINAL-PROOFREAD-Italiano-1.pdf e dell'articolo realizzato da fio.PSD in seno al progetto PIE4shelters <https://www.fiopsd.org/pie4shelters-ambiente-informato-trauma/>.

Nel caso specifico di donne migranti, vittime di tratta, richiedenti asilo o rifugiate, vittime di violenza di genere, si consiglia inoltre la lettura delle "Linee guida per l'assistenza ai rifugiati vittime di torture, stupri o altre forme gravi di violenza".

http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2599_allegato.pdf

** La presente relazione è stata cofinanziata dal programma dell'Unione europea per i diritti, l'uguaglianza e la cittadinanza (2014-2020). I contenuti di questa pubblicazione sono di esclusiva responsabilità delle organizzazioni partecipanti al progetto PIE4shelters e non riflettono le opinioni della Commissione europea.*

