

Lo psicologo dell'emergenza a supporto delle strutture di accoglienza: un vademecum per gli operatori che si occupano dei senza fissa dimora

Riassunto

L'emergenza Covid-19 ha comportato una riorganizzazione all'interno delle strutture di prossimità per i più fragili, come per esempio i senza fissa dimora. Sia le strutture, predisposte solo per la notte, sia gli operatori si sono trovati a riorganizzare le loro attività e ad accogliere in una modalità del tutto innovativa. Ciò ha comportato molte sfide all'interno della quotidianità, che sono state superate e viste come opportunità di rinnovamento, grazie al lavoro di rete, in cui sono stati coinvolti anche i volontari psicologi del servizio di ascolto attivato dall'Associazione Psicologi per i Popoli - Trentino ODV in accordo con la Protezione Civile di Trento all'interno dell'iniziativa #Resta a casa, passo io del Servizio politiche sociali. Tale lavoro ha comportato una riflessione, dalla quale è nato un vademecum per gli operatori che si sono occupati dei senza fissa dimora nel periodo del lockdown

Parole chiave: Covid-19, psicologo dell'emergenza, senza fissa dimora.

Abstract

The Covid-19 emergency involved a reorganisation within the local facilities for fragile people, such as the homeless. Both the facilities – which were only designed for overnight use – and the operators found themselves reorganising their activities and accommodating people in a completely innovative way. This led to many challenges in daily life, which have been overcome and seen as opportunities for renewal thanks to networking, in which the psychologist volunteers of the "listening service" – mobilised by the Associazione Psicologi per i Popoli - Trentino ODV in agreement with the Protezione Civile di Trento, within the Servizio Politiche Sociali's project "#Resta a casa, passo io" – have also been involved. This work involved some reflection, which resulted in a vademecum for operators who dealt with the homeless during the lockdown period.

Key words: Covid-19, emergency psychologist, homeless.

Introduzione

Il tempo del lockdown è stato un tempo di attesa e di precarietà che, purtroppo e inevitabilmente, ha evidenziato le fatiche del nostro tessuto sociale, dove i più fragili, spesso, non hanno avuto una rete di protezione che potesse accompagnarli e tutelarli.

In molte città d'Italia, infatti, le associazioni e i volontari hanno continuato le loro attività di affiancamento degli ultimi, come i senza fissa dimora, quelli che incontriamo ovunque nelle nostre città, vicino alle stazioni o sotto i porticati, quelli che del Covid-19 sapevano poco o nulla, quelli che non potevano vivere l'isolamento sociale, ma che da sempre hanno vissuto la marginalità.

Se da una parte vi erano gli “angeli della strada”, ovvero i volontari e le associazioni che continuavano la loro azione di distribuzione di cibo e coperte per la notte, dall'altra in questo periodo di emergenza vi è stata una totale riorganizzazione dei centri di prossimità, che hanno accolto la sfida di tenere i senza fissa dimora all'interno delle strutture predisposte solo per la notte.

Gli operatori all'interno delle strutture si sono quindi riorganizzati e messi in gioco con nuove modalità organizzative, oltre ad aprirsi a nuove competenze che permettessero loro di accogliere e contenere dinamiche del tutto nuove all'interno della relazione con i loro utenti senza fissa dimora.

In Trentino, durante il periodo di emergenza Covid-19, è nato un servizio di ascolto, attivato dalla nostra associazione Psicologi per i Popoli – Trentino ODV, in accordo con la Protezione civile di Trento, in via inedita, nell'iniziativa del Servizio Politiche Sociali PAT “#Resta a casa, passo io”, offrendo ascolto, conforto, sostegno psicologico e consigli alla popolazione, tramite volontari professionisti psicologi dell'emergenza, come strumento per prevenire disagi più cronici e significativi.

Proprio all'interno di questo servizio, abbiamo avuto modo di fare rete con i referenti e gli operatori di alcune strutture di accoglienza per i senza fissa dimora: così è nato un piccolo vademecum, sia per fissare alcuni punti con gli operatori stessi, al fine di poterli poi condividere con gli altri colleghi, sia per supportare e alleggerire le fatiche del quotidiano all'interno delle strutture che hanno accolto la sfida andando al di là del periodo emergenziale, donando una casa a chi della strada, fino a poco tempo prima, aveva fatto la sua dimora.

Presentiamo di seguito il vademecum

Un vademecum per gli operatori che si occupano dei senza fissa dimora

Cari operatori e volontari, che preziosamente in questo momento storico alquanto difficile per tutti vi state occupando degli ultimi, ovvero dei nostri amici di strada, vogliamo donarvi alcuni spunti di operatività quotidiana, condivisi con alcuni di voi, che si sono interfacciati con la nostra Associazione chiedendo un confronto professionale e un supporto mirato. Molti di questi spunti sappiamo che già li avete messi in atto in queste settimane di fermo, ma ci teniamo a metterli a fuoco insieme a voi, affinché possano essere utili per tanti altri operatori e volontari che lavorano con i senza fissa dimora.

- Sappiamo che, dopo un così lungo periodo di fermo, iniziano la fatica relazionale e i possibili conflitti. Se lo ritenete opportuno, potete sollecitare i singoli ospiti o *homeless* a contattare il nostro servizio (tel. 0461495244): ci rendiamo conto che non è facile ristrutturare la propria vita soprattutto per chi ora è nelle vostre strutture, ma ha fatto della strada la sua di casa.

- È importante attivare la rete territoriale (CSM) nel momento in cui l'ospite, che fa fatica, ha reazioni più legate all'area psichiatrica, piuttosto che relazionale (per es., allucinazioni, deliri ecc). È vero che molti degli ospiti hanno in passato tagliato i rapporti coi professionisti del territorio, ma se vi sono nominativi di riferimento, provate a riallacciare i rapporti e vedere le vecchie terapie farmacologiche interrotte: questa può essere un'opportunità per iniziare a costruire un futuro più basato sulla rete.
- Fate rete con un medico di riferimento in caso servissero dei farmaci per tranquillizzare o modulare il tono dell'umore.
- La sera è sempre il momento più difficile, dove si hanno pensieri a volte intrusivi (spesso anche collegati a esperienze passate in strada, dove la notte è davvero difficile e la violenza sempre presente): un effetto placebo può essere preparare una tisana prima di andare a dormire, così da rimandare agli ospiti che è una tisana rilassante che aiuta a dormire. Questo può essere un aiuto per alleggerire la fatica della sera e facilitare un sonno più tranquillo.
- Continuate a mantenere il ritmo della giornata come già state facendo, strutturando attività e tempi: permettere agli ospiti di organizzarsi e fare delle attività manuali aiuta nell'organizzazione della giornata e a gestire in modo diverso il loro tempo (chissà che questo non li porti a pensare a un futuro differente, scoprendosi capaci di fare qualcosa insieme agli altri).
- Consapevoli che resteranno in struttura fino a una certa data (che ogni struttura o associazione di volontariato sa, in base alla sua organizzazione), modulare alcune uscite: bisogna aiutare gli ospiti a uscire e mettersi in gioco rispetto a possibili paure, timori o attacchi di panico legati alla paura del contagio o della morte. Sappiamo che già alcune strutture prevedono due volte al giorno un'uscita per piccole incombenze con l'autodichiarazione, e che avendo già sperimentato il timore di alcuni amici di strada, hanno tenuto presente i nostri suggerimenti per aiutare i loro ospiti a costruire il futuro.
- È importante sostenere anche voi operatori e volontari nell'accogliere problemi relazionali e scatti di rabbia: i senza fissa dimora già nella normalità della loro vita veicolano molto l'emozione della rabbia, pertanto in questo momento storico ancora di più si acutizza tale emozione. C'è anche chi rimane in disparte o si chiude in se stesso; chiediamo un'attenzione particolare da parte di voi operatori e volontari, soprattutto perché vi possono essere pensieri suicidari che prendono il sopravvento, dato che questa quarantena sta permettendo un po' a tutti di rivedere il proprio passato e tirare le somme sulla propria vita.

Restiamo a vostra disposizione per fare rete, supportare voi operatori, volontari e i vostri ospiti e continuare a costruire quella rete dove chissà non si possa tracciare per il futuro la possibilità di avere un professionista dell'area psicoterapica all'interno delle vostre equipe per migliorare la qualità dei singoli servizi, per gli operatori e per i nostri amici senza fissa dimora.

NON SIETE SOLI!

Gina Riccio, Psicologi per i Popoli – Trentino ODV

Bibliografia

- Bates D. e Toro P.A. (1999), *Developing measures to assess social support among homeless and poor people*, "Journal of Community Psychology", 27, 137-156.
- Bergamaschi M. (1997), *Il senza dimora all'interno del circuito dell'assistenza*. In P. Guidicini, G. Pieretti e M. Bergamaschi (a cura di), *Gli esclusi dal territorio*, Franco Angeli, Milano.
- Fazel S., Geddes J. e Kushel M. (2014), *The health of homeless people in high-income countries: descriptive epidemiology, health consequences, and clinical and policy recommendations*, Europe PMC Funders Group 2014, doi: 10.1016/S0140-6736(14)61132-6.
- Lavanco G. e Hombrados Mendieta, M.I. (2009), *Lavoro di comunità e intervento sociale interculturale*, Franco Angeli, Milano.
- Lavanco G. e Santinello M. (2009), *I senza fissa dimora. Analisi psicologica del fenomeno e ipotesi di intervento*, Paoline, Milano.
- Valtolina G. (2003), *Fuori dai margini. Esclusione sociale e disagio psichico*, Franco Angeli, Milano.
- Zuccari F. e Paolantoni L. (2012), *Voci dalla strada. I senza dimora di Roma si raccontano*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna (RN).