



## Il supporto psicologico nelle strutture di accoglienza di richiedenti protezione internazionale

### Premessa

Nella mia esperienza presso un CAS della provincia di Verona, tutti gli interventi sono stati effettuati insieme a mediatrici linguistico-culturali.

Ritengo questo dispositivo di “traduzione” –*oltre che dell’importantissimo aspetto linguistico, soprattutto di significato e di senso- e di mediazione*, **indispensabile** affinché l’intervento di supporto psicologico con i richiedenti protezione internazionale –sia individuale che di gruppo– sia in grado di offrire il massimo del suo contributo alla comprensione ed elaborazione degli elementi che emergono durante gli incontri.

I richiedenti protezione internazionale sono *migranti forzati*, in fuga da situazioni di minaccia ed estremo pericolo per la loro esistenza; parlare, quindi, di “progetto migratorio” acquista, in questa ottica, una valenza molto particolare.

Ad ogni passaggio sono state riscontrate *sia vulnerabilità che risorse* e queste hanno bisogno di strutture organizzate, competenze professionali specifiche, approcci integrati di intervento e modalità operative individualizzate per venire alla luce, essere elaborate, aprire possibili scenari evolutivi.

### Aree considerate: vulnerabilità e risorse

- 1) Spazi e tempi: i passaggi cruciali
- 2) La storia e il trauma
- 3) Il sostegno individuale e di gruppo con i richiedenti protezione internazionale
- 4) L’equipe di lavoro: gli operatori del centro di accoglienza

### Spazi e tempi: i passaggi cruciali

#### - Arrivare:

- *vissuti* (disorientamento, fragilità, timori che in certe situazioni sfociano in angosce persecutorie, altri atteggiamenti e reattività...);
- *shock transculturale* (cambiano la lingua, gli odori, i sapori, il cibo, il clima, i paesaggi, le abitudini, i riferimenti...);
- *l’impatto con gli aspetti istituzionali*: questione legislativa, regole, limiti, doveri e diritti, reazioni degli ospiti, la delusione delle aspettative; è importante trasmettere agli ospiti il senso del *limiti della società* in cui sono arrivati ed elaborarne i vissuti;
- *ribellione e opposizione*: individuare le potenzialità insite in queste reazioni sostenendone il *valore vitale per la persona*, pur restando pienamente aderenti al “contenitore” del programma di protezione, e offrire strumenti costruttivi di integrazione;



- nuove relazioni (con altri ospiti, con gli operatori e il personale della struttura);
- prima accoglienza: ritengo fondamentale effettuare un colloquio psicologico appena possibile –rispettando certamente la situazione personale ed emotiva del richiedente asilo- a seguito dell’arrivo dell’ospite nella struttura.

Laddove è stato possibile, questo primo colloquio, essenzialmente di ascolto e conoscenza, ha contribuito ad individuare tempestivamente alcuni tra gli elementi principali della “posizione” dell’ospite, (*vissuti, bisogni irrinunciabili, esigenze culturali e religiose, atteggiamenti difensivi, aspettative, capacità di comprensione*) anche nell’ottica di ridurre, almeno in parte, malintesi e sofferenze future. Esso ha, inoltre, consentito di portare a conoscenza i passaggi precedenti in altre strutture, a chi e quante volte la persona avesse già raccontato la sua storia, fornendo indicazioni su come e quando sarebbe stato più opportuno addentrarsi in una ulteriore narrazione del percorso migratorio.

- E’ stato anche verificato come i momenti iniziali dell’accoglienza richiedano *occasioni più ravvicinate e multidisciplinari di confronto tra gli operatori e il personale della struttura*, per far veicolare meglio le informazioni e ridurre al massimo la dispersione organizzativa.

#### - Restare

- *strategie e stili di coping* degli ospiti, modalità difensive e di relazione con il personale e gli altri ospiti, gli aspetti emotivi che si esprimono in modo indiretto;
- *segnali di vulnerabilità* (psichica, emotiva, comportamentale): valutazione etnoclinica e ipotesi di trattamento;
- *posizioni*: di accudimento/dipendenza e opposizione/rabbia in relazione ai limiti imposti nell’ambito del programma di protezione;
- la disponibilità a pensarsi e ridefinirsi all’interno di un possibile *progetto migratorio*;
- capacità/motivazione/rifiuto di *acquisire competenze linguistiche* del paese di accoglienza, valutazione di *competenze sociali* e *saperi professionali*; disponibilità a percorsi formativi, stage, tirocinii;
- riflessioni sugli strumenti più idonei a far emergere le *competenze individuali*;
- il tempo definito dell’accoglienza: percorsi per transitare dal concetto di *limite* all’esperienza della *possibilità*. Tempo come struttura, come contenimento. Limiti e risorse dei momenti di inattività degli ospiti nella struttura, ipotesi di progetti a riguardo;
- *quale autonomia* sostenere? Cosa significa questo concetto per l’operatore, cosa significa per l’ospite, nella sua cultura?

#### - Partire

- *i vissuti relativi alla separazione* dagli altri ospiti e operatori significativi; andare verso....cosa?; esiste un progetto di vita? È ancora possibile desiderare?



- *verifica delle risorse* interiori; sostegno all'acquisizione di consapevolezza dei propri limiti e risorse, capacità di interagire e chiedere aiuto, capacità di pensarsi all'interno di un sistema di relazioni anche "fuori";
- la costruzione di relazioni di rete con il territorio: percorsi formativi con soggetti disponibili ad un affiancamento/accompagnamento degli ospiti nel passaggio dal "dentro" al "fuori";
- quando il futuro fa troppa paura: che fare? Stasi, movimento, passi avanti e indietro...

### La storia e il trauma

- interagire con persone traumatizzate che hanno fatto l'esperienza della frammentarietà dei servizi, il dolore di ripetere la propria storia;
- dare un senso a quanto è stato vissuto: non può essere soltanto qualcosa da dimenticare;
- ascolto e trattamento dei segnali (sintomi): non tutto può essere ricondotto al PTSD! Va considerato anche lo specifico *potere del trauma* e le sue conseguenze in termini di *resilienza* per il soggetto;
- considerare nel percorso di supporto psicologico non solo quello che il trauma si è portato via della persona, ma anche ciò che ha lasciato;
- è importante che il trauma venga considerato nella sua *dimensione culturale*: gli schemi di interpretazione, anche psicologici, con cui ci si avvicina a queste esperienze, le chiavi di lettura dei sintomi, devono essere confrontate e continuamente supervisionate alla luce delle conoscenze etnocliniche acquisite dal professionista e dell'apporto della *mediazione culturale specifica* di quell'area geografica da cui proviene l'ospite;
- come elaborare il trauma: è davvero sempre possibile?

La narrazione, il racconto: è molto doloroso, ma rappresenta un primo, inevitabile passaggio per cominciare ad inserire in una cornice di senso la propria storia, un senso che spesso fino a quel momento è stato vissuto dalla persona in modo completamente diverso;

- ogni persona è a sé, l'intervento va "cucito" su misura;
- processare schemi di pensiero semplificati: un esempio: "tutti i richiedenti asilo stavano bene (erano sani, in una condizione di equilibrio) PRIMA degli eventi traumatici che hanno determinato la loro fuga; se facciamo questo o quel percorso di cura li riportiamo al "benessere" iniziale..." Siamo sicuri?
- possibilità di utilizzare *tecniche creative ed espressive* (arteterapia) per cercare di integrare le emozioni relative al trauma in modo indiretto; aprire finestre, promuovere orizzonti;
- considerare la *specificità di genere* nel percorso migratorio dei richiedenti protezione internazionale. Alcuni spunti per l'approfondimento:

Donne:

- tipologia specificamente sessuale delle violenze subite;



- l'angoscia/dramma/senso di colpa COSTANTE, quotidiano, logorante delle madri che hanno dovuto scappare lasciando i figli nel paese di origine;
- il complesso scenario delle donne vittime di tratta;
- come si sentono alcune ospiti nella stessa struttura di accoglienza insieme a ospiti maschi?;

Uomini:

- sono fuggiti da un contesto dittatoriale, da un arruolamento coatto? Cosa, chi hanno lasciato dietro di loro? Chi sta pagando (spesso le madri) per la loro defezione? *Per chi si sentono in colpa?* Cosa significa "fuggire" nella loro cultura?
- Il rapporto con l'inattività, con il "non-lavoro";
- possibili reazioni di discriminazione (pregiudizi, diffidenza) alla presenza di richiedenti asilo maschi nella fase dell'inserimento/integrazione nel territorio, dopo la dimissione dalla struttura di accoglienza.

A proposito di nuclei familiari ospiti:

- nuclei che hanno compiuto il viaggio insieme: bisogni e risorse
- ricongiungimenti familiari: complessità e risorse nell'ambito della richiesta di protezione (spazi nella struttura, convivenza, dinamiche con gli/le altri ospiti, progetti dedicati, etc)
- quale "famiglia"? aspetti culturali, differenze nei modelli educativi, valutazione da parte degli operatori etc
- i vissuti e le implicazioni culturali collegati ad alcune restrizioni (es. divieto di poligamia, etc...)
- i vissuti di frustrazione rispetto ai tempi del procedimento

### **Il sostegno individuale e di gruppo con i richiedenti protezione internazionale**

Resta essenziale, la dimensione di *ascolto attento e non giudicante* della narrazione del richiedente protezione internazionale e la ricerca di un approccio il più possibile scevro da interpretazioni etnocentriche.

L'esperienza insegna che nessuno può mai dirsi del tutto libero da questo rischio e solo una *formazione permanente/supervisione del professionista* coinvolto, nonché la convocazione del dispositivo della *mediazione culturale* durante i colloqui, sono in grado di sostenere, a mio avviso, la disposizione ottimale per accedere ad interpretazioni più congruenti rispetto ai parametri culturali propri di quell'ospite.

Il sostegno psicologico trova la sua ragion d'essere in tutte le fasi di passaggio dell'accoglienza del richiedente protezione, accompagnandolo in un percorso che ha come obiettivo una dimissione il più possibile costruttiva dalla struttura e un inserimento sociale positivo sul territorio in presenza di un progetto di "vita" di senso per l'ospite stesso.



L'esperienza ha fatto emergere come siano particolarmente delicati i periodi che precedono e seguono l'esame della *Commissione territoriale*.

Molti elementi contribuiscono a rendere questa esperienza a sua volta traumatica, sia per la rievocazione dei passaggi più dolorosi e violenti della propria storia che essa inevitabilmente comporta, sia per la riattivazione di vissuti di *impotenza* nelle mani di una istituzione, (*della quale, nel proprio paese e durante il viaggio, in molti casi l'ospite ha avuto un'esperienza fortemente abusante e sadica*), sia per le angosce connesse all'esito.

In alcuni casi, *soprattutto donne/madri che soffrono per aver dovuto lasciare i propri figli*, come ho avuto modo di verificare nel corso di alcuni incontri, lo *strazio* è così intenso e continuo da generare sentimenti di forte *ambivalenza* che possono portare il soggetto a non sentirsi affatto in diritto di ricevere protezione, a minimizzare ai suoi propri occhi le terribili esperienze vissute, a rimuovere le minacce ancora in essere alla propria vita e il sicuro pericolo di morte cui andrebbe incontro se tornasse nel suo paese.

Il supporto psicologico si troverà, pertanto, a intervenire su vissuti profondi e fortemente inconsci (*desiderio di morte, senso di colpa di essersi "salvati" lasciando altri familiari in una situazione di difficoltà, percezione del proprio diritto alla vita come qualcosa di riprovevole...*) che richiedono di essere elaborati e trattati con delicatezza e competenza e nel corso di più colloqui.

### **Dinamiche di gruppo**

il gruppo di supporto psicologico, in presenza di mediatori culturali, può favorire:

- l'acquisizione da parte di chi conduce di prospettive inconsuete di limiti, ma anche di risorse personali ed emotive degli ospiti;
- la conoscenza di elementi importanti di comprensione dei vissuti che hanno condotto a determinati comportamenti;
- il trattamento nel "qui ed ora" delle dinamiche relazionali tra le persone ospitate e la sperimentazione di strumenti creativi per la gestione di eventuali conflitti;
- l'approfondimento di alcuni temi (regole, divieti, permessi etc) e dei vissuti relativi alle stesse;
- l'elaborazione delle reazioni/sentimenti rispetto a nuovi inserimenti e dimissioni;
- il superamento di vissuti di isolamento, impotenza ed estraniamento;
- il rispetto reciproco nelle differenze culturali;
- la condivisione di stimoli e intenzioni che rappresentino un aiuto ad "immaginare" un futuro possibile.

Si rivela, pertanto, uno strumento prezioso -tanto più se a frequenza regolare- di contenimento ed elaborazione di vissuti personali e dinamiche relazionali all'interno delle attività di supporto agli ospiti della struttura.

### **L'equipe di lavoro: gli operatori del centro di accoglienza**

Si ritiene importante l'aspetto del supporto psicologico anche per gli operatori e il personale impiegato nella struttura di accoglienza, per:



- conoscenza ed elaborazione dei *meccanismi di difesa* messi inevitabilmente in atto per sostenere lo stress ed evitare inconsapevolmente sofferenza e coinvolgimento;
- sostenere la consapevolezza del ruolo più spesso “interpretato” inconsciamente nella relazione con gli ospiti, con particolare attenzione al triangolo archetipico “**aggressore-salvatore-vittima**” che viene sempre attivato quando si lavora con esperienze di abuso e trauma;
- mettere in luce le interazioni tra le strategie difensive (coping) dei richiedenti protezione e i “fantasmi” che esse attivano negli operatori;
- portare alla conoscenza di tutti e *valorizzare l’impegno* e la competenza di ogni ruolo all’interno del “sistema” struttura di accoglienza, per promuovere riconoscenza e stima reciproca ed elaborare eventuali incomprensioni, frustrazioni e/o contrasti;
- messa in atto di *momenti formativi* con il personale più a contatto con gli ospiti su temi specifici (*pratiche religiose, specifici aspetti culturali, malattie percepite come pericolose, bisogni legati al cibo etc*) anche in un’ottica di prevenzione di eventuali malintesi e incomprensioni; uno strumento può essere rappresentato da esperienze in gruppo di *role playing* dei diversi ruoli esistenti all’interno del “sistema” operatori/personale, ma anche “entrando nella parte” degli ospiti accolti, per esempio mettendo in scena uno specifico momento di impasse accaduto.

maggio 2017

a cura di Maria Rosaria Riccio