

Introduzione

Il lavoro che leggerete è il risultato finale del Corso di Formazione Permanente “Progettazione, sviluppo e valutazione del lavoro di strada” 2023. Lo scritto rappresenta il tentativo di sintesi, non solo delle nozioni apprese durante questi mesi, ma anche dell’esperienza personale e lavorativa di ognuno di noi. È il frutto di domande, che operatori e operatrici che lavorano in contesti di prossimità spesso si pongono nella loro quotidianità.

Tale elaborato non ha la presunzione di trattare in modo completo ed esaustivo tutti gli aspetti del lavoro di strada, vuole però essere un tentativo di elaborazione di processi che operatori e operatrici, che si sono incontrati e hanno discusso a lungo durante i mesi di formazione, hanno ritenuto importante evidenziare, partendo però da lavori precedenti quali la Carta di Certaldo. Il lavoro riprende infatti i capitoli trattati nella Carta sopra menzionata, declinandoli secondo l’esperienza professionale e attuale di ognuna di noi.

Nel leggere il nostro lavoro, vi chiediamo di porvi in una riflessione critica, per tentare di ampliare e approfondire ulteriormente la trattazione, perché attraverso il dialogo e lo scambio possiamo ragionare e sviluppare ulteriormente il nostro lavoro, in un’ottica collaborativa e di crescita.

Buona lettura!

Bologna, 16 giugno 2023

Giacomo Spaccini, Charlie Rigoni, Armando Manzini, Stefano Moser, Carlotta Bianconi, Sandro Polo, Giovanna Guidobaldi, Eva Fusi, Martina Tomasini, Sonia Benedetti, Stefania Pignataro, Valeria Trasforini, Giuseppe Ialacqua, Michela Oppidi, Gemma Giusti, Silvia Burnelli, Eleonora Negrisolo, Eduardo Ramirez Bachir, Angelica Sandrin, Annika Zandonà, Laura Giacobbi, Gabriella Ruggieri, Chiara Serafini, Sara Rossi, Carlotta Bonazzon, Germana Grandi, Federica Dal Cin, Annamaria de Ceglia, Lara Bertieri, Giulia Cavallo, Alessandra Maria Pina, Federica Fantozzi, Ramona Ventre, Davide Greatti

CARTA DEL LAVORO DI STRADA

Project Work del Corso di Formazione Permanente “Progettazione, sviluppo e valutazione del lavoro di strada” 2023

Identità e formazione

Il ruolo dell’educatore nei contesti “di strada”

I contesti applicativi dell’intervento di strada sono molto vari e spesso interconnessi tra loro, andando a toccare fasce molto ampie di utenza (homeless, migranti, tossicodipendenze, sex-worker, adolescenza ecc...). In questa pluralità di soggetti e contesti pratici, il ruolo dell’educatore di strada si esprime nella capacità di contribuire alla trasformazione dell’ambiente in una risorsa concreta, valorizzandone le potenzialità e considerandolo come un sistema integrato di interventi e servizi, facendo rete e costruendo un sistema per quanto possibile inclusivo, dove venga assicurato il rispetto delle persone e delle loro caratteristiche soggettive, in grado di rispondere adeguatamente ai loro bisogni.

L’operatore di strada non è il sindacalista del disagio ma un “facilitatore relazionale del territorio”. Egli interviene sulla base di una accettazione non pregiudizievole delle problematiche e del disagio altrui, impegnandosi in una relazione con figure molto diverse tra loro, verso una prospettiva di lavoro di comunità, integrando competenze animativo-territoriali, competenze relative alla gestione grupale e capacità di integrazione con altre risorse (già presenti nella comunità) e di attivazione di altri attori nella “modalità di strada”.

L’essenza di ogni intervento di strada si ritrova nell’*incontro*: qualunque sia lo sfondo, l’obiettivo di questo incontro e di ogni nostra azione è (sempre) il riconoscimento e la possibilità di costruire occasioni di restituzione di dignità umana. Incontro è anche creazione di connessioni tra micro-reti di mondi vitali e macro-reti (istituzionali), sviluppando una progettualità pionieristica nella creazione di nuovi modelli empirici di interconnessione attraverso la conoscenza e l’esperienza diretta.

Carta d’identità dell’operatore di strada

Educatori si nasce o si diventa?

La Figura dell’educatore con formazione specifica:

Date le complessità dei contesti in cui opera, è fondamentale che l’educatore abbia una formazione adeguata. Al momento i percorsi specializzati nel fornire le competenze necessarie all’educatore di strada sono: i percorsi di laurea triennale in scienze dell’educazione e della formazione (L-19) e in Educatore Professionale in ambito sanitario (L-SNT2) inoltre il percorso di studi magistrale in Programmazione e Gestione dei Servizi Socio-Educativi e Formativi (LM-50).

Tra le “competenze tecnico professionali” proprie solo degli educatori con titolo, troviamo quelle:

- *Educative e riabilitative*: prevedono le capacità di pianificazione e attuazione di Progetti Educativi personalizzati in base al soggetto e al contesto di lavoro, con verifiche periodiche dei progressi del progetto e una redazione dei risultati ottenuti;
- *Di promozione e prevenzione sociale*: riguardanti lo sviluppo e promozione del processo di empowerment dell’individuo, del gruppo o della comunità, attraverso la creazione di reti sociali e la promozione di collaborazioni istituzionali e non, così da favorire uno scambio di informazioni volte alla diffusione di un’educazione alla salute;
- *Di valutazione funzionale*: comprendono l’uso consapevole delle metodologie di identificazione delle capacità cognitive, corporee e relazionali della persona, gruppo, o comunità e la capacità di individuare degli indicatori dei processi di disagio e degli obiettivi appropriati per una verifica funzionale;

Tuttavia, oltre a ciò, è necessario che ogni educatore si impegni attivamente all’aggiornamento relativo al proprio profilo professionale, improntando il proprio atteggiamento e percorso lavorativo verso una logica di "lifelong-learning"; le sole conoscenze accademiche e teoriche non bastano per una buona riuscita dell’intervento, è necessario tenere in considerazione il vissuto personale di ogni individuo con cui si entra in relazione, sapendo gestire al meglio le possibili dinamiche (anche impreviste) che possono delinarsi in un contesto privo di strutturazione come quello del lavoro in strada. In definitiva, il titolo di laurea è un punto di partenza, non di arrivo: queste competenze vengono interiorizzate e arricchite soprattutto sul posto di lavoro, nel momento in cui ci si trova faccia a faccia con l’utenza, dalla quale l’educatore di strada non smette mai di imparare. Lavorare come educatore di strada, infatti, prevede un continuo mettersi in gioco e un costante lavoro sulla propria persona e sulle proprie competenze, proprio per questo, il percorso formativo dell’educatore di strada deve integrare come requisito essenziale una *forte motivazione di base*.

Figura dell’educatore pari:

“*La Peer Education, o Educazione tra Pari, è una metodologia educativa che si basa su un processo di trasmissione di conoscenze ed esperienze tra i membri di un gruppo di pari (che condividono background sociali o esperienze di vita simili), all'interno di un piano che prevede finalità, tempi, modi, ruoli e strumenti ben definiti*”.

Si tratta infatti di una metodologia applicata ai processi di prevenzione e promozione della salute, è infatti dimostrato che:

- favorisce engagement ed empowerment individuale e di comunità attraverso il *pieno coinvolgimento dei destinatari*;
- incrementa l’acquisizione consapevole e competente di informazioni, valori e comportamenti riguardanti la salute (health literacy);
- contribuisce alla riduzione delle disuguaglianze di salute.

La *Peer Education* rappresenta, quindi, un importante strumento per orientare gli interventi di prevenzione in termini di equità, perché è in grado di diminuire gli effetti della vulnerabilità dovuta alle disuguaglianze: spesso il *peer* è interpretato e visto dall’utenza come un vero e proprio “rappresentante” del gruppo sociale svantaggiato (condividendo esperienze, valori e linguaggi, ...) e rappresenta un efficace “ponte” per portare all’interno di queste comunità messaggi di salute che diventano accettabili e credibili, migliorando le condizioni di salute dell’intero gruppo.

In Italia, per ciascun persona che si avvicina ai servizi che, dopo anni di frequentazione e con alle spalle un percorso terapeutico individuale ben riuscito, vede negli stessi una possibilità e vocazione lavorativa, è comunque obbligatoria la *frequentazione di un corso formativo per i peer*, che va dalle 800 alle 1000 ore di frequenza e che presenta differenze concettuali anche molto importanti da regione a regione la quale, tuttavia, non garantisce a questo tipo di lavoratori nessuna ufficialità e/o rappresentatività a livello contrattuale e retributivo.

Vantaggi: possibilità di parlare da pari a pari, assenza delle barriere dettate dai “ruoli”, possibilità di confrontarsi su di una stessa esperienza, garantisce uno sguardo diverso da quello tecnico/etichettante derivante da una formazione prettamente professionale sanitaria.

Svantaggi: non esiste una nozione di segreto professionale, non esiste una formazione effettivamente riconosciuta a livello curriculare e retributivo, resta comunque un soggetto più fragile, rispetto al resto dell’equipe, rispetto determinate situazioni con cui si imbatte ogni giorno a lavoro. In tale processo il ruolo dei professionisti sanitari è quello di supportare i membri della comunità di riferimento nel promuovere il cambiamento a favore della salute tra i loro pari (e in loro stessi).

Identità comune, skills condivise da educatori formati ed educatori peer:

La relazione rappresenta per l’educatore uno dei nodi centrali per lo sviluppo efficace di un progetto di vita con il soggetto: affinché questa sia efficace, esistono alcune capacità e conoscenze *comuni* tra gli educatori di strada, da ritenersi *essenziali* per poter svolgere questa professione:

- *Uso attivo e adeguato delle capacità empatiche* attraverso il corretto utilizzo di funzioni quali il dialogo, l’attenzione e l’ascolto attivo e, inoltre, attraverso una *corretta gestione dei processi collusivi*. È da sottolineare che, spesso, nel lavoro educativo il termine “*collusione*” è inteso con un’accezione negativa, come un “eccessivo coinvolgimento” da parte del professionista nella relazione con l’utenza, che può portare a scontri o manipolazioni forzanti e che, perciò, sarebbe meglio evitare. Nella relazione in strada, invece, l’instaurarsi di *processi collusivi* risulta essere necessario affinché si creino *relazioni di fiducia con gli individui e una buona rete*, in generale, con l’utenza legata a questi servizi. In definitiva, l’adeguata gestione di questi processi, che intervengono inevitabilmente nel lavoro di strada e dai quali non è possibile sottrarsi, risulta una capacità davvero importante per poter svolgere questo mestiere, tenendo bene a mente che “*collusione implica imprevedibilità*” e, di fatti: il lavoro di strada *abita l’incertezza*, richiedendo una maggiore flessibilità nel lavoro ma permettendo, anche, una libertà d’azione più ampia.
- *Le Competenze relazionali-comunicative*, queste sono abilità fondamentali nella professione dell’educatore di strada perché, permettono di far capire in modo chiaro e comprensibile il senso delle proprie azioni, i propri obiettivi e la progettazione dell’intervento educativo e implicano, di per sé, l’applicazione di strategie di gestione dei processi collusivi attraverso l’*attivazione di processi di condivisione*, espressi nel saper dialogare, negoziare e condividere informazioni o valori in maniera adeguata con le persone con cui entriamo in relazione, senza cioè essere succubi e/o omertosi e creando così una *complicità non omertosa* che non si sottrae alla relazione stessa ma, che si lascia *disciplinatamente contaminare*. Per fare questo occorre nella nostra professionalità, grande *consapevolezza e maturità*.
- *Conoscenze e capacità di comprensione*, riguardano il raggiungimento della consapevolezza teorico-metodologica necessaria a comprendere e gestire le relazioni individuali e collettive nei contesti educativi e organizzativi.

- *Conoscenze e capacità di comprensione applicata*, ossia, saper intervenire nelle dinamiche relazionali utilizzando strumenti adeguati a seconda della situazione individuale, comunitaria e organizzativa.
- *La Capacità di apprendere*, ossia, saper individuare possibili sviluppi sul piano metodologico utilizzando anche strategie non del tutto previste o organizzate, per far fronte al meglio ai problemi che un ambiente dinamico e flessibile come il contesto di strada può generare nell'applicazione di qualsiasi intervento.
- *Adeguate Competenze e strategie nella gestione del conflitto*, funzionali al contesto e alla soggettività dell’individuo con cui ci si relaziona.
- *Autonomia di giudizio*, ovvero, il saper interpretare le varie teorie educative, valutandone la pertinenza rispetto all’analisi dei contesti, alla formulazione dei problemi, degli obiettivi e delle soluzioni progettuali ed elaborando, infine, proposte di cambiamento e trasformazione.

L’importanza di un’equipe anche variegata e con altre figure professionali:

Nei Bandi dei progetti sull'Educativa di strada dovrebbe essere prevista la presenza di un'*equipe multidisciplinare*, in cui le opinioni e le conoscenze di diverse figure professionali si confrontano e si intrecciano nello studio del fenomeno e nella progettazione di un intervento di strada a esso dedicato. Questa multidisciplinarietà all’interno dell’equipe va, solitamente, ad ottimizzare l’esito positivo degli interventi e la costanza nel tempo dei loro risultati, poiché: aumenta le possibilità di comprendere e rispondere adeguatamente ai bisogni delle persone che si interfacciano con questo tipo di servizi, attraverso un’osservazione e uno studio del fenomeno più variegato di punti di vista e di approcci teorici considerati.

Competenze e strumenti

Le competenze e gli strumenti dell’operatore di strada

L’operatore di strada ha numerose competenze e strumenti; nella maggior parte dei casi le competenze sono sia di studio ma anche personali, *soft skills*.

Nel lavoro di prossimità, che si caratterizza in diverse fasi tra cui:

- mappatura del territorio e dei suoi bisogni
- individuazione del target di riferimento
- primo contatto e aggancio
- consolidamento della relazione
- creazione di micro-progettualità (nel caso di interventi di educativa di strada con gruppi informali di giovani) o strutturazione e messa in atto dell’intervento
- ed eventuale distacco finale,

le competenze necessarie sono: la capacità di un’osservazione il più possibile oggettiva e descrittiva sia dei luoghi che della presenza e delle azioni dei soggetti. L’operatore di strada, inoltre, possiede capacità di mediazione, di integrazione, di lettura delle relazioni sociali, di gestione e regolazione dei gruppi in azione e dei conflitti, oltre che di *counselling*; egli sa ascoltare empaticamente e attivamente e porre le giuste domande, sa fare da specchio ai suoi interlocutori e ne stimola la capacità di narrazione e, quindi, di riflessione, di rielaborazione e di attribuzione di significati. Sa raccogliere opinioni e idee, rileggerle e rielaborarle, fare una sintesi e creare una visione d’insieme, far emergere ed evidenziare le priorità o i punti focali e, infine, restituire il tutto agli interlocutori. È importante imparare a stare e a comprendere il significato e il valore di un non fare produttivo insieme al target dell’intervento, che rappresenta un fare diverso. L’operatore conosce e possiede diversi linguaggi, ha un’alta capacità di adattamento ed è sostenuto da una forte identità interna, sia personale che di ruolo. Sa riconoscere le emozioni, lavorare su di esse per farle emergere e possiede un ampio vocabolario emotivo. Ha una grande capacità creativa e immaginativa per pensare ad azioni, percorsi e proposte possibili; sa accompagnare e sostenere processi di crescita e di protagonismo dei soggetti, promuove esperienze di cambiamento, dà informazioni riguardo ai servizi e al territorio in generale ed, eventualmente, mette in comunicazione i soggetti con il contesto (Regoliosi, 2000). Egli sa individuare i nodi critici e le questioni prioritarie riguardanti il target e il gruppo a cui rivolge la sua azione e, sulla base di questi, attiva interventi con un’intenzionalità educativa, preventiva o di riduzione dei rischi e/o dei danni. Infine, accompagna o invia gli individui ai servizi e ha la capacità di staccarsi nel momento in cui gli obiettivi o l’autonomia siano stati raggiunti (Bertoli et al., 2004). Camoletto (2019) sostiene che, per far sì che il lavoro in strada sia ancora più efficace, ci debba essere un’intersecazione costante tra le competenze sociosanitarie, legali e relazionali.

Le competenze necessarie all’operatore di strada nell’ottica della costruzione di una rete di comunità sono la capacità di mediazione e gestione dei conflitti ma, allo stesso tempo, egli è in grado di

suscitarli al fine di creare un cambiamento sociale. È importante la capacità di utilizzare un registro comunicativo che favorisce la comprensione e l’incontro. È necessario saper restituire ai committenti il lavoro svolto e i bisogni rilevati, facendo una rilettura delle situazioni incontrate e degli interventi messi in atto sul territorio. Tutto questo al fine di un monitoraggio da parte della committenza e di una progettazione, assieme ad essa, sul breve e lungo periodo.

L’operatore è in grado di fare un’analisi e una lettura del contesto, del territorio e dei servizi. Sa utilizzare strumenti che gli permettano di comprendere i bisogni prioritari della comunità e progettare percorsi che rendano, i vari soggetti coinvolti, consapevoli delle necessità del territorio e del proprio intervento. Ciò ha l’obiettivo di rendere questi ultimi partecipi nell’ottica di una futura autonomia, condividendo allo stesso tempo con la comunità il senso e il valore del proprio intervento di strada.

Egli sa progettare e organizzare eventi che promuovano l’integrazione e la creazione di legami quali momenti di animazione, sensibilizzazione e prevenzione, rivolti a una parte o a tutta la popolazione, ad esempio riguardo alle problematiche di specifiche tipologie di utenti. In un’ottica di lavoro di rete è importante che i servizi incontrino le persone nei luoghi di prossimità favorendo momenti formativi e di incontro tra istituzione e i destinatari dell’intervento.

L’operatore di prossimità svolge il suo lavoro all’interno di un’*équipe* e nell’essere parte di questo gruppo sono richieste competenze quali la capacità di analisi ed elaborazione dei dati, capacità di progettazione degli interventi e di programmazione, capacità di confronto sui casi e sulle situazioni incontrate in strada, rilettura e individuazione dei nodi critici e, quindi, degli obiettivi verso cui indirizzare la propria intenzionalità educativa. L’operatore di strada possiede competenze di ermeneutica (Santamaria, 1998), intesa come capacità di lettura, di interpretazione e di attribuzione di significati agli eventi. Possiede la capacità di creare e utilizzare, insieme ai colleghi, strumenti di ricerca, analisi, verifica e valutazione quali-quantitativa degli interventi attuati, sia sul target che sulla comunità nel suo complesso. Capacità necessaria è quella di lavorare su se stesso, sui propri preconcetti e pregiudizi, e sulle emozioni provate durante gli interventi. Nel lavoro di *équipe*, infine, è utile saper rinnovare le proprie motivazioni (Bertoli et al., 2004).

Il lavoro dell’operatore di prossimità si caratterizza di strumenti concreti e riconoscibili, ma anche di strumenti difficilmente quantificabili.

Tra i primi ci sono gli strumenti trasversali e indispensabili che possono essere utilizzati allo stesso tempo come strumenti di aggancio, di relazione e/o di progettazione con le diverse tipologie di persone che l’operatore può incontrare in strada:

- materiale di prevenzione di comportamenti sessuali a rischio;
- test rapidi per la rilevazione di malattie infettive;
- materiale sterile e uso sicuro di sostanze psicoattive;
- *drug checking*;
- materiale informativo su tematiche di interesse del target di riferimento (es. servizi del territorio);
- generi di conforto, come alimenti, abiti, coperte;
- strumenti di primo soccorso.

Altri a carattere più creativo (musica, arte pittorica, teatro...) possono essere utilizzati a discrezione dell’*equipe* di lavoro e in base al gruppo.

Lo strumento intangibile ma più importante per un operatore di strada è la relazione, grazie ad essa l’intervenuto è fattibile e migliora la propria attuabilità sul piano qualitativo. La relazione in strada è definita relazione a legame debole, non per questo meno significativa.

Nella relazione il primo passo fondamentale è riconoscere chi si ha di fronte come persona, nella sua unicità, con possibili limiti e fragilità, ma rilevando e mettendo in risalto quelle che sono le sue risorse. La relazione si costruisce attraverso l’accoglienza e l’accettazione dell’altro, attraverso l’empatia, attraverso uno sguardo non giudicante e accettando anche le scelte dell’altro. Un incontro basato sul qui ed ora dove nascono bisogni, necessità e possibili risposte senza l’obbligo di un domani.

È importante avere una visione paritaria, quindi, una visione orizzontale. Paritaria perché entrambi si riconoscono come persone e allo stesso tempo perché l’operatore si impegna a non collocarsi su un piano di superiorità rispetto alla persona con cui avviene l’incontro; ognuno si mette in gioco con le proprie competenze nella sua unicità. Nell’incontro con l’altro è necessaria l’intenzione e la disponibilità di entrare in relazione. Personalizzare gli interventi, offrire attenzioni, avendo memoria delle narrazioni portando l’altra persona a sentirsi riconosciuta e accettata; si crea un senso di appartenenza, di reciprocità, e di fiducia che sfocia in un legame, una relazione significativa.

Per costruire una relazione significativa è necessario dedicarvi del tempo, non sempre definito, un tempo incerto. La forza della relazione a legame debole sta nel fatto di non essere un rapporto richiedente ma che offre, per cui suscita minori resistenze, oltre che nel non avere nessun progetto pre-determinato, bensì un progetto che diventa co-costruito con la persona con cui l’operatore entra in contatto. Tutto il resto che verrà è il risultato non prevedibile e non prefigurabile di una relazione che può instaurarsi o meno, che si può aprire o stare sulla difensiva.

Nel lavoro di prossimità sono inoltre fondamentali strumenti quali la riunione di *équipe* e la supervisione: sono colonne portanti del lavoro dell’educatore. La riunione d’*équipe*, in particolar modo per il lavoro in strada, che è un mondo più “liquido”, serve a fare il punto della situazione e ad analizzare meglio quanto osservato o agito, dando modo di avere un confronto e uno scambio più importante con i colleghi. Durante la riunione d’*équipe* si possono progettare gli interventi che poi successivamente verranno attivati permettendo all’intero gruppo di lavoro di avere un pensiero comune rispetto ai casi o agli interventi. La supervisione ha una doppia valenza: la prima è quella di essere un luogo dove gli operatori hanno la possibilità di condividere le complessità dei casi e delle dinamiche che nascono nei contesti di lavoro avendo la possibilità di rielaborare, assieme a colleghi e a dei professionisti, le dinamiche più complesse che si sono riscontrate. La seconda valenza è quella di portare dei temi che emergono all’interno del gruppo di lavoro e che attraverso la supervisione vengono affrontati e approfonditi permettendo di svolgere il lavoro dell’intera *équipe* in maniera più serena ed efficace. Inoltre, la supervisione ha l’obiettivo di prevenire situazioni di stress che possono portare al burnout degli operatori.

Fondamentale è avere traccia di quello che durante le uscite si osserva e si riscontra, in particolar modo nelle *équipe* numerose, attraverso l’utilizzo di strumenti di rilevazione dati. Gli strumenti più utili e importanti sono: la mappatura del territorio e della rete di soggetti sia formali (servizi sociali, consultorio, etc.) che informali (baristi, negozianti, etc.) e il diario di bordo che serve per annotare gli interventi agiti ma anche quanto emerso dai colloqui individuali o in gruppo. Sicuramente con la presa in carico della persona diventa fondamentale creare una scheda progetto individuale, nella quale annotare: la storia di vita, progetto individuale per fasi e obiettivi, aree di importanza (sanitarie, legali, etc.) e gli interventi fatti. Si sottolinea inoltre che tali strumenti di rilevazione è importante che siano costruiti e utilizzati ai fini di una individuazione e rilettura dei fenomeni, ma anche per una valutazione degli interventi che per poter essere utile all’*équipe* deve realizzarsi sia durante che dopo l’intervento stesso. La valutazione è uno strumento di enorme importanza perché l’unico che consente agli operatori di avere un feedback sul proprio operato, capire se effettivamente l’intervento sta producendo un cambiamento, consente l’emersione dei risultati anche qualitativi e la possibilità di riflettere e condividere.

Nella creazione di progetti territoriali che coinvolgono anche chi la strada la vive, altro strumento importante è la rete del territorio formale e informale. La rete dà spazio all’osservazione della persona e del fenomeno in un’ottica multidisciplinare e da più punti di vista; consentendo di dare risposte più

complete ai bisogni delle persone attraverso l’integrazione dal basso dei servizi sociosanitari. Inoltre, l’operatore di strada collabora con i servizi sociali, educativi e sanitari del territorio riguardo a specifici casi e/o gruppi, oltre che alla comunità nel suo complesso; questo è importante per la creazione di un contatto con tutte le altre realtà, agenzie e istituzioni che operano con il target destinatario dell’intervento.

Creare una rete significa, inoltre, permettere di costruire una connessione tra chi vive in strada e chi ne condivide il contesto, in questo modo è possibile immaginare di abbassare la conflittualità e sentirsi maggiormente comunità. Questo tessuto sociale consente anche alle persone più fragili di sviluppare maggiormente l’empowerment e sentirsi maggiormente cittadini portatori di diritto. Attraverso la rete gli operatori possono confrontarsi, non solo sui singoli, ma anche su fenomeni e costruire, attraverso la riflessione, degli strumenti utili alla cittadinanza e che hanno ricaduta positiva sulla salute pubblica, sono un esempio i test rapidi sulle malattie infettive.

Da queste riflessioni di reti istituzionali e non, dal confronto con i consumatori, in qualità di cittadini consapevoli e portatori di istanze legittime, nasce uno strumento trasversale per le unità di strada di grande rilevanza: il *drug checking* in grado di aumentare il grado di consapevolezza dei consumatori, comunicare rischi ed effetti agli utilizzatori nell’immediato. Dalle varie rilevazioni ci sono inoltre siti che raccolgono informazioni creando uno strumento online che raccoglie allerte e informazioni sulle sostanze inattese, pericolose e sui prodotti di taglio utili ai consumatori per fare scelte consapevoli.

Il *drug checking* nasce come strumento alla fine degli anni ‘80 nei paesi nordeuropei per poi approdare in Italia, soprattutto sullo scenario underground alla fine degli anni ‘90. Solo di recente la discussione politica ha consentito di inserire questo strumento all’interno delle unità di strada anche se con alcuni limiti. Ci sono diverse tipologie di strumenti e relative metodologie ai fini dell’analisi delle sostanze, fra le più rilevanti e diffuse: cromatografia su strato sottile, spettroscopia di Raman, Spettroscopia a infrarossi e Test Colorimetrici.

Un ulteriore aspetto importante è la formazione permanente: il mondo della strada è in continua evoluzione ed è per questo fondamentale che l’operatore di prossimità si aggiorni continuamente su tutti i temi e le dinamiche che si possono affrontare con le varie utenze che in strada si incontrano e che sempre di più evolvono in maniera veloce. Gli strumenti dai quali attingere queste informazioni possono essere le piattaforme, i testi e le formazioni che vengono proposte agli educatori, d’altro canto non possiamo tralasciare la parte di autoformazione continua che si crea stando a stretto contatto con le persone che si incontrano in strada e con le quali si tesse una relazione. Queste due tipologie

di formazione devono intrecciarsi e andare di pari passo in modo che una sostenga l’altra andando a complementarsi.

Persone e Contesti nel lavoro di strada

1. Perché è necessario parlare di Persone e Contesto in questa carta?

Il paradigma interpretativo del lavoro di prossimità è cambiato negli ultimi anni. Il focus degli interventi non è più il servizio, ma la persona (> 1.1 Utenza). La prossimità è un rapporto, un incontro, che pone al centro dell’attenzione la complessità della persona, caratterizzata sia da limiti sia da risorse (>1.2 empowerment). Di una persona si cerca di individuare sia i bisogni che esprime, sia le risorse che possiede per affrontarli. Al cambio di paradigma è seguito un cambiamento anche delle pratiche dei prossimità: da interventi che si svolgevano prevalentemente in strutture formali e istituzioni, si è passati allo svolgimento di attività in strada (> 1.3 contesto), in un contesto informale: sono sempre più frequenti infatti, i progetti educativi di strada, in cui il rapporto fra operatori professionisti e “utenza” si svolge non in strutture e setting formali, ma proprio nei luoghi frequentati dall’“utenza”, termine da noi volutamente incluso da virgolette poiché, in special modo nel lavoro delle Unità educative di Strada la categoria di persone con cui si lavora può essere estremamente variegato, il rapporto educativo fra esse e gli operatori e le operatrici può assumere svariate sfumature, tendendo comunque verso l’informalità. Per riassumere il concetto in un’immagine: si assiste sempre meno al fenomeno dell’“adolescente turbolento” che è costretto a recarsi al SerD per le analisi delle urine o per un colloquio con un professionista della salute mentale (magari nemmeno voluto) in seguito all’uso di cannabis; sono sempre più frequenti invece gli interventi di educatori ed educatrici che intervengono proprio in quei luoghi frequentati dagli adolescenti e propongono loro attività piacevoli e poco strutturate per soddisfarne i desideri e i bisogni.

1.1 Persone

Il focus dell’intervento di prossimità è la persona. Questo comporta che il tempo, la durata e il luogo dove è fornito l’aiuto vengano definiti dai ritmi della vita dei beneficiari. Ogni individuo è poliedrico, cambia nel tempo e nello spazio, in contesti diversi può avere atteggiamenti diversi. Gli interventi socio-educativi sono però rivolti a specifiche categorie di utenza. Ad esempio, nell’ambito del lavoro sociale con le persone senza dimora, sono state emanate delle linee guida dalla fio.PSD (Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora): per riferirci alla “homelessness” (ovvero, il fatto di essere senza dimora) in modo omogeneo e uniforme occorre richiamare la classificazione

ETHOS, acronimo inglese che significa “Tipologia europea sulla condizione di senza dimora e sull'esclusione abitativa”, riferimento condiviso a livello internazionale, che si basa sulla disponibilità o meno di alloggio e del tipo di alloggio di cui si dispone. In particolare questa classificazione si riferisce a quattro categorie concettuali: persone senza tetto, persone prive di una casa, persone che vivono in una sistemazione insicura, persone che vivono in condizioni abitative adeguate. Pur comprendendo le persone in situazione di assenza/precarità abitativa a rischio di esclusione sociale, la classificazione non può mettere in rilievo le differenze culturali e ambientali dei contesti di appartenenza delle persone, né le peculiarità psico-sociali, economiche e culturali di riferimento. L'utilizzo delle categorie per definire l'utenza serve per semplificare la progettazione e per costruire interventi mirati e utilizzare strumenti ad hoc per un gruppo specifico di persone con caratteristiche simili. L'utilizzo della classificazione comporta il rischio di "cristallizzazione" nella condizione. Bisogna dunque usare lo strumento della "categoria" in maniera critica e consapevole. Individuare "target" ai fini della progettazione non significa annullare la complessità di una persona. I gruppi di beneficiari individuati da noi e descritti in questo capitolo rappresentano categorizzazioni di personalità complesse e uniche. Il lavoro di strada prevede l'incontro con ognuna di esse, senza eccezioni. L'intervento di prossimità è inclusivo e intersezionale.

Se si volesse definire l'utenza del lavoro di strada tramite delle caratteristiche comuni, queste sarebbero: esclusione sociale, vulnerabilità sociale e mancanza di agency.

– Esclusione sociale: concomitanza di mancanza di risorse economiche e isolamento socio-culturale. L'esclusione non si manifesta mai in termini assoluti, ma in relazione ai gruppi di riferimento e/o alla società più ampia in cui si vive: si pensi alle persone senza dimora, agli immigrati irregolari, che per vizi di forma o burocratici non riescono ad accedere nemmeno ai servizi di base che in una società come la nostra vengono dati per scontati, oppure agli anziani, che rischiano di vedere la loro rete sociale degradarsi a tal punto da non avere più punti di connessione con la società in cui vivono e in cui sono vissuti.

– Vulnerabilità sociale: considera le difficoltà vissute dai singoli come il prodotto, l'effetto, la manifestazione di problemi appartenenti alla comunità sociale, comprese le istituzioni deputate alla cura e all'educazione. I problemi di cui ci si occupa non possono essere circoscritti solo al gruppo di persone che tali problemi vivono, ma devono essere compresi ed affrontati attraverso un approccio sistemico, che rivaluta le relazioni interdipendenti che si realizzano nelle reti sociali.

– Mancanza di agency: impossibilità di agire nonostante si abbiano a disposizione le risorse per farlo. Possedere beni non basta, conta la libertà di agire; in questo caso un esempio virtuoso di quanto la

possibilità di mettere in campo le proprie conoscenze, facendole diventare delle risorse per tutti, è rappresentato dal peer work, specialmente nell’ambito delle dipendenze: una persona affetta da dipendenza da stupefacenti, chiaramente rispettando certi limiti autoimposti (e.g. non operare sotto l’effetto) può diventare una risorsa per le colleghe e i colleghi che operano in questo ambito, sfruttando la sua expertise e le sue conoscenze per fare da “ponte” tra operatori e persone assistite.

1.2 Empowerment

Il cambio di paradigma interpretativo del lavoro di prossimità prevede che il ruolo del beneficiario non rimanga passivo rispetto al servizio. Obiettivo del lavoro di prossimità è innescare processi di sviluppo delle potenzialità per promuovere un cambiamento in grado di ridurre gli effetti negativi dei problemi (o prevenirli). Stimolare l’empowerment significa stimolare l’utilizzo ottimale delle proprie risorse/capacità interne. Acquisizione di un senso di responsabilità, di protagonismo sulla propria vita. Un esempio che si può fornire a livello operativo per quanto riguarda la promozione dell’empowerment è housing first: specialmente negli ultimi due decenni, si è potuto assistere all’avvento di questo un nuovo paradigma che pone al centro il bisogno della persona senza dimora di riappropriarsi innanzitutto di un’abitazione, un punto fisso e stabile nella propria vita, a cui ancorarsi per affrontare le altre difficoltà che possono circondarla. La dimensione di empowerment emerge soprattutto rispetto al precedente paradigma in cui, attraverso forme di intervento a volte eccessivamente assistenzialiste, si tendeva a considerare non la persona ma le sue problematiche (e.g. marginalità, abuso di sostanze, traumi e disturbi mentali), lasciandola come attore passivo, quasi bisognoso dell’aiuto sociale che non sempre le Istituzioni e i Servizi sono in grado di offrire. Grazie ad Housing First, le persone in stato di marginalità estrema che rispondono a date caratteristiche possono accedere da subito ad un’abitazione (che nel precedente paradigma rappresentava un punto di arrivo) e fare tesoro di questa nuova stabilità per tornare a porsi come attori attivi nella propria vita.

Le persone emarginate e in stato di difficoltà, assieme agli operatori e le operatrici sociali impegnati nel lavoro di strada non possono essere considerate come delle entità avulse dal contesto in cui vivono, operano e agiscono. Per questo, il tema del contesto in cui si svolge il lavoro di strada merita una particolare attenzione.

1.3 Contesto (cambiamento dei contesti con le tipologie di persone utenti del servizio) => per l’operatore/ice: il contesto influenza le modalità e pone l’operatore ad un bivio metodologico

La strada è il contesto in cui si svolgono gli interventi educativi di prossimità. Inizialmente percepito come luogo rischioso e degradante, si è rivelato essere uno spazio privilegiato per l’incontro.

L’educativa di strada è un servizio educativo rivolto ai gruppi giovani del territorio negli orari pomeridiano/serali e si svolge direttamente nei loro luoghi di vita e di aggregazione. Il target di riferimento del servizio è molto variegato e soprattutto può differire da un territorio all’altro, dal centro città alla periferia, dal nord e il sud d’Italia. Oltre all’educativa di strada, vi sono poi anche altri servizi che si occupano delle persone nel contesto in cui esse vivono: infatti, l’uscita dalle strutture ha comportato un abbassamento della soglia d’accesso ai servizi. Lavorare in strada significa andare incontro alle persone nel loro ambiente di vita, senza che vi sia un’esplicita richiesta d’aiuto. Per questo, vengono impiegate le Unità di Strada, che sono composte da operatrici e operatori con varie professionalità (assistenza legale, sostegno psicologico, riduzione del danno, antitratto, et cetera). In questo caso, l’operatore sociale si immerge nel contesto per comprendere il punto di vista dei beneficiari. Il contesto, quando si parla di lavoro di strada, può essere inteso come termine ombrello che copre svariate tipologie di luoghi: dalle piazze più chic del centro di una grande Città, alle stazioni ferroviarie, caseggiati abbandonati, scuole, centri di aggregazione, paesini di provincia, microaree dedicate allo stazionamento di persone con stile di vita nomade, come Sinti e Rom. La lista è potenzialmente molto lunga, in ogni caso il messaggio importante che questa carta vuole trasmettere è che per poter svolgere un lavoro di strada di qualità è necessario che le operatrici e gli operatori si consapevolizzino che non lavorano mai solo sulla singola persona, ma anche sul contesto in cui essa vive, con gli altri attori sociali che la circondano. Per questo, il contesto può e deve essere usato a vantaggio della persona o del gruppo target dell’intervento, dev’essere esplorato e conosciuto in tutte le sue potenzialità, i suoi (s)vantaggi e i suoi pericoli, tenendo conto che anch’esso è influenzato dalle persone che vi gravitano attorno. Molte volte, intervenendo su situazioni problematiche che sembrano riguardare solamente singole persone o gruppi, si modifica il luogo come conseguenza dell’intervento: l’operatrice o l’operatore sociale devono essere ben consapevoli di questo, specialmente in questo periodo storico in cui la tecnologia ha favorito e favorisce la costituzione di contesti non solo fisici: ad esempio, dopo la pandemia di Covid-19 si è assistito a una maggiore adesione della popolazione sia giovane che adulta alle attività sul web, con conseguenti cambiamenti radicali che sono avvenuti sia negli stili di vita delle persone, sia nelle dinamiche di molti fenomeni (vedi prostituzione tramite web, spaccio via Web, gambling etc.). Risulta quindi di vitale importanza anche l’aggiornamento professionale continuo, per essere sempre all’altezza delle difficoltà e le sfide che queste nuove frontiere del lavoro di strada: ci azzardiamo a dire che probabilmente la definizione “lavoro di strada“ è riduttiva, poiché le problematiche che un tempo riguardavano la Strada, con la S maiuscola, ora stanno transitando, e anzi, permeano, anche altri contesti molto eterogenei fra loro.

Condizioni adeguate per lavorare e committenza

La storia e la legislazione attuale inquadrano il pensare alla professione e alle condizioni in cui viene espletata in termini minimi accettabili; tuttavia, si ritiene importante sottolineare un’angolazione alternativa dello sguardo rivolto all’azione educativa e la conseguente applicazione di un approccio basato sull’adeguatezza delle condizioni di lavoro. Così, gli interventi, incorniciati in un contesto idoneo e non più calibrato alla sufficienza, potrebbero costruire un servizio qualitativamente migliore in termini di accessibilità, fruibilità ed efficacia per i beneficiari.

Si pensa all’educativa come un’attività sinergica tra più parti coinvolte; pur mantenendo il focus sui destinatari ultimi dei progetti, l’intento è di allargare la visione includendo, in questa cornice delineata dalle caratteristiche opportune, operatore, committenza e le connessioni tra le parti.

Sarebbe importante un approccio basato sull’operatività e sull’applicabilità delle condizioni adeguate proposte che si estendono a tutti gli aspetti del lavoro educativo, con fine protettivo in termini di salute del lavoratore come riduzione del danno per lo stesso e, consequenzialmente, per i fruitori dei servizi. Ugualmente, rispetto l’operato della committenza, si evidenzia la necessità di creare i progetti includendo maggiormente gli attori sopracitati per poter contenere anche, e soprattutto, la loro prospettiva.

Mandato

Il mandato di una équipe di lavoro è sancito dal bando con il quale si definiscono obiettivi e criteri. Affinché questi siano raggiungibili in modo adeguato, i bandi vanno pensati in un’ottica espansiva e non al massimo ribasso (che spesso non si rivela la scelta più economica per il pubblico, ma un rinviare e rimandare problemi ad altri servizi). Al contrario si dovrebbe stimolare la sinergia e la collaborazione tra servizi evitando la competizione tra enti gestori che spingono al ribasso comprimendo tempi e ritmi di lavoro. In questo settore tempi compressi significa, ad esempio, rinunciare a lavorare in coppia educativa o rinunciare a tempi di confronto aumentando i fattori di rischio presenti nelle mansioni svolte.

All’interno dei bandi deve essere previsto il riconoscimento dei ruoli professionali, valorizzando équipe multidisciplinari: figure diverse, con funzioni e mansioni diverse riconosciute con inquadramento adeguato.

Al fine di progettare risposte ai bisogni è necessario strutturare risposte adeguate in termini di tempi, personale coinvolto e strumenti. Progetti di breve durata possono essere uno stimolo per azioni di tipo

sperimentale, ma laddove si è analizzato il bisogno e mappato il territorio è necessario agire con progetti di lunga durata che garantiscano continuità di intervento.

Equipe

Se l’obiettivo è innalzare le condizioni di dignità di lavoratrici e lavoratori, guardando a standard più elevati dei minimi legali possibili poiché da questo dipende la qualità del lavoro e delle prestazioni erogate, la priorità deve essere anche l’attenzione e la cura per le equipe di lavoro. Le difficoltà psicologiche che questo mestiere comporta, per poter essere condivise, analizzate e superate, necessitano di stabilità all’interno delle equipe, di momenti di supervisione di gruppo ed individuale strutturati senza i quali il rischio di burnout può diventare altissimo. Per poter offrire servizi di qualità, è quindi auspicabile tenere sempre conto, all’interno dei bandi, le spese per il coordinamento, per le supervisioni e anche per l’aggiornamento e la formazione professionale degli educatori.

La formazione degli educatori deve essere riconosciuta come momento fondamentale, come diritto, spazio di libertà di pensiero e di riflessione, all’interno del quale si elaborano e si progettano anche i percorsi educativi che si trasformeranno poi in possibili spazi di diritto fruibili dagli utenti stessi.

Importante, in particolare durante la fase di progettazione e di contatto con il territorio, potersi muovere all’interno di equipe di lavoro multicompetenti, multiprofessionali e multidimensionali. Tale possibilità permette lo sviluppo di una modalità di lavoro collettivo, complementare e complesso, raggiungendo riflessioni condivise a partire da punti di vista apparentemente divergenti ma generativi poiché composti dal contributo di più professionisti, senza annullare la specificità dei compiti ma elevando la qualità del servizio.

Emergenza, priorità, importanza

L’emergenza è una circostanza imprevista,
la priorità è il venire prima di altro
importanza peso, serietà rilievo.

Secondo le Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia “i dispositivi più maturi prevedono in anticipo la possibilità che possano verificarsi eventi di tipo emergenziale e hanno piani predeterminati per l’attivazione di tali servizi”.

L’emergenza non è emergenza se è prevedibile e deve essere parte integrante del lavoro di progettazione di un servizio.

All’interno del sociale e dei servizi l’emergenza comunque accade e travalica i confini dei servizi così come progettati; tuttavia, deve essere intesa come circostanza imprevista che riguardi l’utenza.

Questa visione deve essere condivisa con le committenze e tutti gli attori della rete.

Il concetto di importanza va concordato con la committenza sui singoli progetti, che devono essere chiari su obiettivi e funzioni.

La priorità, invece, è un tema di organizzazione del servizio e in quanto tale di competenza dell’ente gestore.

Confronti con l’ente gestore sul tema della priorità tra le azioni sono da affrontare in modo strutturato: l’equipe di lavoro si confronta al proprio interno, propone una ipotesi all’interno della propria organizzazione come ente gestore che poi interloquisce con la committenza.

Eliminando la dicotomia tra singolo servizio e committenza e quindi la sproporzione rispetto ai loro ruoli di potere, il confronto deve prevedere la presenza di figure istituzionali dell’ente gestore.

Compartecipazione al servizio da parte dei beneficiari

La compartecipazione al servizio è un diritto delle persone che, a vario titolo, accedono alle prestazioni o partecipano alle attività. L’inclusione nei processi decisionali e la partecipazione alla definizione degli standard di servizio crescono proporzionalmente al grado di invasività e appropriatezza del target.

La committenza e l’ente gestore, i quali sono tenuti ad agire nell’interesse del target dei servizi e delle lavoratrici/ori, devono garantire il livello adeguato di partecipazione e trasparenza nel merito delle scelte organizzative e prestazionali, anche qualora si trovassero in regime di urgenza o emergenza. Questa condizione si estende anche agli strumenti valutativi adottati per monitorare il ciclo di prestazioni.

Nel garantire la realizzazione della mission del servizio, la salute e le adeguate condizioni di lavoro non possono essere soggette a contrazione, seppur momentanea.

Per ogni servizio, anche a livello di settore o di area geografica, devono essere predisposti degli strumenti o degli organi adeguati e differenziati rispetto al grado di compartecipazione, caratterizzati da trasparenza, responsabilità condivise e adeguatezza rispetto agli stili di vita. Deve essere valutato ex post il grado di incidenza di questi strumenti e ne va data informazione a chi ne fa parte.

Progettazione e valutazione

Per affrontare la progettazione e la valutazione degli interventi nei servizi di prossimità, i primi elementi da definire sono l’approccio e il metodo, che consentono di dare l’impronta di tutte le fasi operative necessarie.

Verosimilmente, data l’elevatissima destrutturazione che può caratterizzare tale ambito di intervento, comprendendo in questa sede tutte le tipologie di servizi considerabili di prossimità, si ritiene che gli approcci più adeguati siano quelli di tipo euristico e concertativo-partecipato. Questi, infatti, prevedono la contestualizzazione dell’agire educativo in tempi e modalità rispettose delle soggettività e delle necessità del destinatario: in tal modo si costruirà un intervento educativo che riceve valenza di significato dallo stesso ambiente a cui si rivolge. Così agendo si rende disponibile, qualsiasi sia l’utenza con cui si dialoga, un agire educativo flessibile, attento ai reali bisogni su cui interviene e capace di rilevanza, fattibilità ed efficacia.

Il concetto di progettazione implica la possibilità di immaginare e immaginarsi in una realtà differente: l’atto di programmare implica in sé una buona dose di creatività, la possibilità di immaginare un mondo differente, reso tale grazie agli obiettivi e alla messa in atto di azioni specifiche che mirano al raggiungimento di una finalità strettamente legata al benessere dell’individuo e della collettività. In questo senso, è possibile affermare che formulare un progetto con il mero scopo di raggiungere degli obiettivi specifici darebbe una connotazione particolarmente riduttiva all’impianto che muove e sorregge il lavoro di strada. Ciò a cui è necessario puntare, quindi, è l’obiettivo a lungo termine, che si configura come la possibilità di procurare dei benefici per l’intera società. In questo senso, una buona progettazione non può prescindere da un’ottima analisi del contesto e dei problemi e bisogni di cui questo è portatore.

Uno strumento utile per questa fase consiste nell’albero dei problemi, che permette di focalizzare non soltanto i nodi cruciali di base, ma anche di identificare quelli associati, costruendo una prima analisi causa-effetto. In questi termini si ritiene che tale processo debba essere messo in atto nello stesso modo anche con le beneficiarie e i beneficiari destinatari dei progetti stessi: una progettualità educativa non può infatti prescindere da un’analisi dei bisogni e delle problematiche che la persona con cui lavoriamo percepisce.

Oggi più che di progettazione sentiamo molto più spesso parlare di co-programmazione e co-progettazione. Questo paradigma inizia una trasformazione dal 2017 con l’approvazione del Codice del Terzo settore (Dlgs 117/2017) e la sentenza 131 del 26 giugno 2020, che vedono molte amministrazioni iniziare ad utilizzare la coprogettazione e la co-programmazione come strumenti per lo sviluppo dei servizi. Nell’Articolo 55 del Codice del terzo settore, emerge in modo evidente come la co-programmazione sia “finalizzata all’individuazione, da parte della pubblica amministrazione procedente, dei bisogni da soddisfare, degli interventi a tal fine necessari, delle modalità di realizzazione degli stessi e delle risorse disponibili” mentre la co-progettazione sia finalizzata alla

“definizione ed eventualmente alla realizzazione di specifici progetti di servizio o di intervento finalizzati a soddisfare bisogni definiti, alla luce degli strumenti di programmazione”, prevedendo il coinvolgimento del Terzo Settore. Va tuttavia specificato che, per la definizione del problema, risulta fondamentale anche un’analisi della letteratura e dei dati quantitativi e qualitativi connessi al fenomeno stesso. Per concludere dobbiamo sempre di più pensare a dei progetti che prevedano il dialogo, non solo tra il Pubblico e il privato, ma anche tra le realtà del privato stesso, portatrici di visioni e valori differenti, ed in ultimo ma non per importanza, dialogare con i destinatari e le destinatarie dei progetti per comprendere realmente i bisogni e le problematiche esistenti.

Quando parliamo di co-progettazione non possiamo non parlare di valutazione, azione altamente significativa nel processo di realizzazione del progetto stesso. La valutazione, preceduta dal monitoraggio, ci permette di dialogare con gli effetti delle attività proposte sui diretti interessati, e quindi capire se c’è effettiva rilevanza tra quanto pianificato e quanto realmente necessario per un dato target di beneficiari, in un dato spazio e per un dato tempo.

All’interno della progettazione del lavoro di strada, diviene necessario predisporre il piano di valutazione prima dell’avvio dell’intervento, discostandosi da un’idea di valutazione di tipo tecnico (che finisce con l’essere pura reportistica) e abbracciando invece l’idea di una valutazione che abbia una funzione formativa, che miri ad un innalzamento dalla qualità della condizione preesistente, all’implementazione di determinate azioni. Il rischio, come spesso accade, è che i progetti, piuttosto che essere utenti-orientati, si pongano come obiettivo il mero raggiungimento dei risultati tecnici ed economici.

Proprio perché un progetto implica un’attività intellettuale e operativa di trasformazione di situazioni date in situazioni desiderate (Simon 1969), è necessario verificare e valutare il cambiamento avvenuto su diversi livelli:

- di efficienza, ovvero la verifica degli outputs (gli esiti) di progetto, per esempio dei beni e servizi realizzati;
- di efficacia e della rilevanza, ovvero la valutazione degli outcome (i risultati), come gli effetti generati sui beneficiari diretti portatori di bisogni, quindi alla valutazione del raggiungimento dell’obiettivo prefissato;

- di impatto, una valutazione che misura l’impact (cambiamento), qualcosa che va oltre i risultati e la conclusione del progetto, analizzando indicatori che mettono in relazione i risultati ottenuti per i beneficiari in rapporto al contesto in cui sono inseriti (beneficiari indiretti).

In questo senso, è possibile osservare come la valutazione non sia monolitica e fine a se stessa, ma si focalizzi sulla portata trasformativa di un progetto, che risulta rilevabile e misurabile solo se vengono messi in atto più processi valutativi, su diversa scala: quella delle azioni, quella del progetto e quella dell’organizzazione (impact vision).

Inoltre, è chiaro come la valutazione non possa essere sostituita dal monitoraggio (o viceversa): anche se agiscono in maniera simile, forniscono informazioni diverse. Infatti, è a partire dai dati raccolti attraverso l’attività di monitoraggio (raccolta dati e informazioni sul progetto per la comprensione del suo stato di fatto, più strettamente legata alla realizzazione degli output) che si attiva un processo di comparazione e analisi, consentendo di esprimere giudizi in merito alla bontà di ciò che si intende fare, che si è fatto e che si potrebbe fare alla luce di tale esperienza.

Gli obiettivi principali della valutazione sono: verificare se le azioni intraprese rispondono ai bisogni individuati, migliorare gli interventi e rendere conto dei risultati ottenuti (accountability). La valutazione è da fare se è utile a chi è nel processo, se gli strumenti sono autodefiniti e autodeterminati, cuciti sul tipo di servizi degli educatori che vi sono dentro. Gli esiti della fase di “valutazione” e della conseguente comprensione del cambiamento apportato nella comunità costituiranno la base informativa per la riformulazione di strategie e conseguenti obiettivi che l’organizzazione si porrà per lo sviluppo futuro, al fine di rispondere sempre più puntualmente ai bisogni insoddisfatti della propria comunità di riferimento.

Quando si parla di progettazione e di valutazione educativa è importante tenere in considerazione il concetto di sostenibilità. Valutare un progetto, infatti, significa anche considerare quello che la riflessione e le azioni educative hanno seminato all’interno del contesto comunitario preso in considerazione. In questo senso, concepire il termine di un progetto come la fine della nostra azione educativa ci porterà a limitare il mandato del nostro operato, nonché a circoscrivere in modo controproducente i nostri obiettivi. Risulta quindi di fondamentale importanza considerare l’impatto trasversale che la progettazione educativa può avere nei contesti presi in considerazione, andando ad osservare quali sono i cambiamenti, le influenze, i miglioramenti, gli strascichi che il nostro lavoro

porta con sé anche al termine del cronoprogramma stabilito. Per specificare in modo più definito il concetto di sostenibilità, è possibile affermare che questa preveda diverse forme di espressione, a partire dalla possibilità che dei destinatari esterni al progetto possono usufruire dei risultati e dei prodotti realizzati nel corso del nostro operato. Questi soggetti, quindi, non saranno I protagonisti diretti dell’intervento, ma dei fruitori postumi che beneficeranno di quanto sviluppato e attivato precedentemente. Anche la possibilità di creare dei modelli di intervento potrà essere considerata una componente del concetto di sostenibilità dei progetti. Avere un punto di riferimento, una fonte di ispirazione, un punto di appoggio, permetterà ad altri colleghi e colleghe di potersi sperimentare con un bagaglio formativo e culturale ricco e sperimentato, ragionato e valutato. Allo stesso modo, il nostro lavoro potrà avere come possibilità quella di creare delle buone prassi, di strutturare delle situazioni ottimali a cui aderire per concepire il nostro operato nei termini del miglioramento e della ri-progettazione.

Infine, oltre a quanto fino ad ora riportato, è possibile affermare che la sostenibilità dei progetti educativi si configura anche come la possibilità di trasferire I risultati ottenuti in contesti differenti, sia per quanto riguarda la collocazione geografica, sia per quanto riguarda I termini e le tipologie di intervento. Questo permetterà la creazione di una rete fitta e strettamente connessa, dove le buone prassi potranno risultare funzionali alla strutturazione di iniziative volte al benessere e al miglioramento della comunità.

Oggi, dopo la Certaldo del 1994, dobbiamo ancora chiederci cosa vuol dire progettazione del lavoro di strada, quali sono le persone che devono essere coinvolte in questa fase e quali sono le fasi di una progettazione efficace e efficiente. In questo senso è utile pensare a una co-progettazione intersettoriale e multidisciplinare dei servizi di strada che si avvicini ai bisogni della vita quotidiana degli utenti e che permetta ampliare i perimetri di pensiero dei soggetti coinvolti, che veda nella creatività il principale strumento per la trasformazione dei bisogni sociali.

Peculiarità della valutazione nel lavoro di strada: dinamico e continuo, a costo di mettere in discussione obiettivi primari.

Comunicazione e sensibilizzazione

È un compito fondamentale dell’operatore sociale diventare una voce ed un orecchio attento all’interno di una comunità. L’operatore sociale, infatti, sa mettersi in ascolto per cogliere i messaggi

che arrivano dal suo intorno e, facendosene carico, diventare anche portavoce di tali messaggi affinché raggiungano il mittente. Il termine comunicazione racchiude al suo interno il concetto di “mettere in comune” ed è proprio la conoscenza della natura collettiva alla base della comunicazione diviene per l’operatore uno strumento imprescindibile nella sua azione volta alla produzione di un cambiamento. Lo sviluppo delle abilità comunicative consente all’operatore sociale di essere un nodo fondamentale nel veicolare messaggi e valori diffondendoli tra i diversi attori della comunità, oltre che di promuovere e diffondere la conoscenza del proprio operato e dei progetti a cui lavora, rafforzando così la rete di relazioni nel territorio.

Comunicazione e beneficiari

Nella relazione con i beneficiari, la comunicazione viene intesa come uno strumento flessibile e adattabile alle esigenze dei progetti ma soprattutto dei territori o ambiti di lavoro. In generale i modelli comunicativi si articolano su alcuni requisiti fondamentali, che sono: autenticità, intenzionalità e coscienza. Nella schematizzazione più frequente esiste una distinzione tra progetti mirati alla prevenzione primaria oppure alla prevenzione secondaria, di conseguenza si pensa che debbano essere adottati modelli di comunicazione, sia verbale che non verbale, finalizzati e commisurati agli obiettivi da perseguire. Emerge che la condizione fondamentale per sviluppare la comunicazione è la costanza dell’intervento, ma anche la possibilità di modificare le finalità del progetto, sulla base dell’analisi svolte “in itinere”. La comunicazione si differenzia anche rispetto al destinatario: si adottano modi differenti se l’interlocutore è un gruppo formale oppure informale. Inoltre, la presenza dell’unità costituisce già un’azione comunicativa. Dato che il lavoro di strada può essere diretto a obiettivi diversi, le modalità di comunicazione utilizzano stili diversi in alcune esperienze, infatti, si privilegia la comunicazione verbale in altre la non-verbale in altre una comunicazione emotivo-empatica. È sottinteso che questi diversi stili possono e vengono integrati l’uno con l’altro anche per conseguire scopi differenti: attrarre gli utenti, costituire un “ponte” per le istituzioni, servizio di aiuto (Carta di Certaldo).

L’agire educativo sia sempre un “agire un situazione”, impegnato, rivolto alla crescita del soggetto, secondo la concezione esplicitata da G. Santomauro. L’agire educativo, dovendo tener conto della realtà, implica un inter-agire comunicativo tra le persone, capace di definire la direzione del crescere e in grado di costruire la relazione educativa. Si tratta di un agire situato e comunicativo, che tiene conto del contesto in cui si opera e in relazione.

M. Buber definisce la relazione “Io-Tu” come “relazione dialogica”: una possibilità di comunicazione in cui ciascuno rivela se stesso all’altro, in un confronto orientato alla reciproca conferma che assume un ruolo costruttivo del senso della vita e del valore di sé. La relazione dialogica è una esperienza comunicativa che mette in moto la dimensione evolutiva di entrambi i soggetti, e coinvolge l’educatore e il soggetto in relazione, rendendo concreto l’assunto che l’intero arco vitale è un percorso educativo ed autoeducativo, alimentato dalle relazioni che instauriamo con gli altri. Nel lavoro di strada la comunicazione, quindi, è lo strumento principale per instaurare una relazione tra l’unità di strada e i beneficiari.

Il lavoro di strada, avendo diversi target di riferimento e diverse tipologie di intervento, non prevede una lista di strumenti di comunicazione circoscritti. Come anticipato prima il primo strumento di comunicazione è la coppia di operatori stessi che con la loro presenza portano nella relazione i propri stili comunicativi.

In base ai diversi target però è possibile provare a individuare altri strumenti utili alla relazione con loro e al raggiungimento degli obiettivi del progetto/servizio. Alcuni strumenti riguardano la quotidianità del lavoro di strada e di mantenimento del contatto con le persone e i servizi: lo smartphone del servizio/progetto e/o dell’operatore e dell’operatrice; un’e-mail che possa essere strumento di relazione anche con la cittadinanza. Con l’avvento dei social network le professioni educative hanno il compito di immaginare universi nuovi e diversi di relazione, gli universi digitali, mondi vissuti da molte persone e che possono essere luoghi di incontro, ascolto, supporto e soprattutto “presenza” degli operatori. Ogni servizio/progetto potrà immaginare un sistema di strumenti digitali (social network, siti, blog, podcast, ecc.) adeguato al proprio mandato e per i soggetti degli interventi. La costruzione di relazioni anche negli universi digitali presuppone però che ci siano tempistiche, figure, risorse adeguate e una formazione e un mettersi in gioco costante degli operatori.

Comunicazione e committenza

Nel lavoro di strada la comunicazione con l’ente committente del progetto/servizio ha una notevole importanza. Il lavoro socioeducativo dovrebbe richiedere, infatti, una specifica competenza dell’operatore nello sviluppare abilità di *storytelling*. Queste, permettono una corretta e chiara trasmissione dei dati relativi al progetto in particolare, della trasmissibilità del dato qualitativo che, spesso e volentieri, non è quello che viene richiesto e valutato dalla committenza. È dunque compito dell’operatore far luce sull’importanza che questo ha per il buon proseguimento del progetto/servizio.

Gli obiettivi principali che si pone l’azione di comunicazione con la committenza sono quelli di trasmettere i dati quantitativi e qualitativi del servizio in questione e di raccogliarli in vista di eventuali modifiche e progettualità future; di rendicontare le spese economiche relative al servizio.

La relazione con l’ente committente è stipulata ad inizio servizio ed è spesso lasciata a carico esclusivo del coordinatore di progetto attraverso l’utilizzo di report che possono essere previsti con una frequenza giornaliera, settimanale o mensile. Si possono prevedere anche alcuni momenti di scambio attraverso incontri dove il coordinatore può far emergere i dati qualitativi che, nei report inviati con regolarità, non affiorano. Al termine dell’affidamento del progetto/servizio è prevista una relazione finale di ciò che è stato svolto.

Questa relazione di comunicazione con la committenza, che al momento è gestita nella maggior parte dei servizi esclusivamente dalla figura del coordinatore, pensiamo che sia utile allargarla a tutta, o quasi, l’equipe con la finalità di dare maggiore valore al lavoro che viene svolto.

Comunicazione e territorio

La storia ci ha insegnato che i veri cambiamenti sociali derivano dalla mobilitazione delle persone, che presa consapevolezza in merito ad un determinato argomento, modificano i propri comportamenti a favore di altri che ne dimostrano il senso civico.

Passaggio fondamentale del lavoro di strada è quindi rivolgersi alla comunità e ad altre agenzie che operano nel medesimo ambito, poiché è necessario attivare uno sguardo condiviso sul nostro agire educativo, sul bisogno individuale e sociale di avere occasioni di crescita; uno sguardo che sappia far squadra e interagire pur nelle inevitabili differenze e punti di vista divergenti, ma soprattutto che crei un contesto aperto al cambiamento.

È assolutamente essenziale creare un legame emotivo per raggiungere non solo il coinvolgimento ma anche l’approvazione della Comunità locale entro cui si opera; si necessita quindi la promozione di campagne di comunicazione/sensibilizzazione di utilità sociale (riguardo a questioni di interesse generale che si rifanno a valori umanitari e solidali) che di opinione (volte a promuovere un certo consenso su temi controversi).

La comunicazione deve essere incrementata da stimoli (eventi, attori, oggetti e simboli) per caricare il messaggio di significati simbolici psicologici e culturali, suscitare sentimenti ed emozioni associati a legami ed esperienze personali, espandere il raggio d’azione della campagna mediante il passaparola e la condivisione dei messaggi.

Un esempio di primi attori da coinvolgere sia indirettamente che attivamente sono i sindaci, in quanto vettori di iniziative correlate al benessere psico-sociale dei cittadini, in grado di capillarizzare la corretta informazione sul lavoro educativo di strada per contrastare lo stigma e favorire la collaborazione delle parti.

Sensibilizzazione

Nell’ambito del lavoro socioeducativo, la comunicazione sul territorio passa per programmi e attività di sensibilizzazione, con mezzi e destinatari molto diversificati a seconda degli obiettivi specifici di questa azione, la cui finalità principale è quella di accrescere l’attenzione e la consapevolezza rispetto a un fenomeno, una problematica e/o gli interventi adottati per affrontarla.

La sensibilizzazione si concretizza per esempio in campagne informative rivolte alla cittadinanza in modo indistinto, talvolta con lo scopo di intercettare supporti economici (donazioni o devoluzione del 5xmille); in programmi per destinatari considerati “a rischio” rispetto a specifiche tematiche (si pensi a quello delle dipendenze patologiche con gli adolescenti nelle scuole), spesso in linea con un approccio di tipo preventivo; più raramente, in pratiche narrative del lavoro educativo, delle sue attività e della sua rilevanza negli ambiti in cui si dispiega.

Tuttavia, sempre di più si rileva, tra educatori e operatori del sociale, la necessità di raccontare il proprio lavoro. In questo senso possiamo parlare di sensibilizzazione come “disseminazione”, come azione strategica di restituzione dell’agire educativo ad altri enti del settore e alla comunità tutta, con l’obiettivo di divulgare evidenza empirica e riflessioni sui progetti portati avanti in modo da farne riverberare gli effetti creando processi virtuosi di cambiamento.

Educare la cittadinanza al lavoro educativo – in particolare, al lavoro di strada - significa renderlo consapevole delle linee operative e metodologiche di cui si avvale, spesso sconosciute ai non addetti oppure filtrate da pregiudizi e false credenze (si pensi all’opinione pubblica per quanto riguarda la riduzione del danno e il lavoro di prossimità) e, auspicabilmente, ritrovare nel territorio sempre più persone e realtà che accolgano le iniziative del sociale. Più in particolare, se parliamo di *advocacy*, sensibilizzare significa fare luce sulla necessità di difendere i diritti di persone in situazioni di marginalità sociale, intendendo la comunicazione come strumento politico attivo per la promozione di inclusione e opportunità.