

## “CARTA di CANDIA”

*Il documento è frutto dei contributi presentati da operatori di strada di molte organizzazioni del Nord e Sud del Mondo e del confronto sviluppatosi nel corso dei due seminari di interscambio organizzati da MAIS.*

Torino 25-28 settembre 1995 e Candia (To) 14-16 Ottobre 1996

### Saperi di riferimento

Il lavoro nei gruppi ha particolarmente approfondito questo aspetto pur se sono emerse consistenti difficoltà nel passare dall'esperienza alla riellaborazione della stessa e nel confrontare le esperienze italiane con quelle del Sud del mondo.

La discussione sui saperi è stata molto ricca: sono state definite alcune conoscenze comuni ed altri aspetti che necessitano di un ulteriore dibattito. Si è iniziato accettando il fatto che esistono vari saperi, che i vari attori nel contesto sono portatori dei saperi e che è importante saper condividere i saperi e pianificarli in funzione del progetto al fine di progettare le azioni.

Nel lavoro di strada particolare attenzione viene dedicata:

- alle comunità, con un approccio di tipo ecosistemico,
- alla multicausalità del disagio sociale, segnando la differenza con approcci lineari che individuano una sola causa del disagio,
- alla pluralità della comunità, in quanto il territorio è costituito da mondi e luoghi differenti.

I modelli di riferimento dei saperi teorici riguardanti il lavoro di strada non possono che tener conto della differenza tra Nord e Sud del mondo: nel *Sud del mondo* emerge fortemente la centralità della lotta per il ripristino di diritti umani e sociali ancora calpestati. Si tratta di lavorare per diminuire la percentuale di situazioni al di sotto della sopravvivenza, di riconoscere i diritti dei bambini.

L'educazione sociale assume pertanto i contorni di un'azione politica finalizzata al netto cambiamento sociale ed in essa la funzione degli educatori è proprio quella di avviare nella società processi di trasformazione sociale.

Questa attenzione sociale e politica nel lavoro di strada è accompagnata da una ricerca di professionalità e di contenuti pedagogici che presenta, a volte, elaborazioni di notevole spessore.

Rispetto alle *realità italiane* si fa riferimento alla partecipazione politica intesa come esperienza di scambio e sviluppo delle potenzialità individuali e collettive.

Rispetto alle realtà italiane ci si è interrogati sui riferimenti teorici possibili. Nelle esperienze torinesi e veneziane, nonché in diverse realtà del sud Italia, si fa notevole riferimento alla *partecipazione sociale* (richiamata del resto anche nella Costituzione). La prospettiva educativa è fortemente interconnessa al tema della partecipazione in quanto i bambini e gli adolescenti crescono nello scambio, nella discussione, nella consapevolezza, quindi nella necessità di partecipare.

La partecipazione è intesa nelle nostre esperienze come occasione di sviluppo di comunità.

Un secondo riferimento, fortemente intrecciato con il primo, è il tema del territorio: il *territorio* non è solo emarginazione ma anche *risorsa*, potenzialità, sviluppo di competenze. Perciò occorre valorizzare al massimo le presenze dei soggetti presenti nella comunità (persone, gruppi, ecc.) attraverso un lavoro di coinvolgimento nella prospettiva dell'*integrazione* in rete delle diverse risorse al fine di migliorare la qualità della vita, promuovere la cittadinanza attiva, consolidare fattori protettivi che permettano l'inserimento e l'interazione di minori e famiglie in difficoltà.

Si è parlato a lungo di sensibilità che l'educatore deve avere nei confronti del progetto stesso, in modo che esso non diventi una camicia di forza ma che si possa affrontare l'elemento sorpresa che è sempre presente nella strada. Una delle caratteristiche principali del lavoro di strada è quella di saper interagire con i diversi problemi, le diverse esigenze e i differenti bisogni che via via vengono ad esprimersi nel contesto.

La *strada* può essere considerata quasi come una fotografia della società perché la strada sintetizza molte delle contraddizioni, delle *disuguaglianze* che esistono; quindi non bisogna limitarsi a visioni negative della strada, occorre cercare di recuperare la sintesi delle condizioni esistenti nella strada. Gli educatori devono cercare di rendere ben visibile la situazione legata a chi vive in strada, devono provocare situazioni di confronto e coscienza nella società in ordine ai problemi dei bambini di strada e dei bambini in strada (che si presentano in modi diversi nel sud e non nord del mondo) al fine di favorire l'innescare di processi di *cambiamento culturale e sociale*: è proprio questo l'impegno principale di cui l'educatore deve farsi portatore.

Sono stati individuati due aspetti problematici:

- il primo riguarda il fatto che è difficile mettere insieme basi concettuali e teoriche che sottostanno all'azione educativa di strada nei vari contesti del mondo: ogni realtà ha i propri modelli di riferimento professionali fortemente interconnessi con i modelli di sviluppo sociale, culturale e politico che in essa si esprimono;
- il secondo riguarda il perenne dilemma che interpella l'educatore, cioè

come mettere insieme teoria e pratica, per superare la logica dell'improvvisazione. La teoria va continuamente riadattata nei vari contesti di intervento e questo richiede un impegnativo lavoro di autoriflessione e di scambio tra operatori.

### Saperi metodologici ed azioni

Rispetto ai saperi metodologici sono emersi:

- lo sviluppo di una pratica operativa che tiene conto delle rappresentazioni e dei pregiudizi dell'operatore e della necessità di confronto dei propri punti di vista con quelli di altri operatori e altri soggetti con cui si interagisce,
- l'attenzione posta al lavorare con e non sopra le persone e le comunità tentando di promuovere il protagonismo dei destinatari degli interventi (singoli, gruppi e comunità),
- l'importanza della costruzione di connessioni all'interno del territorio in cui si opera con attenzione alle reti di relazione tra persone e soggetti sociali,
- l'importanza del darsi un tempo definito nei progetti,
- la necessità di trovare modalità e strumenti per valutare e verificare l'efficacia e l'efficienza dei progetti,
- l'uso di strumenti di animazione per provocare, stimolare relazioni con il fine di favorire l'espressione degli individui e la comunicazione interpersonale.

Si è provato, inoltre, a far emergere gli aspetti comuni riconosciuti nell'analisi delle diverse esperienze presenti nel seminario. Sono stati identificati cinque momenti significativi presenti in tutte le esperienze di lavoro di strada che si succedono in ordine temporale e due aspetti che dovrebbero essere presenti in tutti i livelli del processo.

Il primo momento è la *conoscenza dell'ambiente* considerato nei vari livelli: economico, sociale, urbanistico ecc. tramite attività di ricerca intervento, osservazione partecipante, raccolta di biografie. Tale conoscenza deve diventare un sapere acquisito sul campo. Successivamente l'osservazione deve essere più mirata verso il territorio, in modo da ottenere un primo quadro del territorio in cui si vuole operare.

Il secondo momento vede l'educatore entrare in relazione con il territorio, con le sue caratteristiche, con la necessità di adattarsi e *comunicare* secondo i *linguaggi* propri e praticati in quel territorio. Così facendo può diventare una faccia conosciuta.

Il terzo momento è quello dell'*aggancio* e del contatto con i singoli minori e con i gruppi giovanili al fine di creare le condizioni per l'inserimento e l'accettazione da parte dei singoli e dei gruppi con cui si è deciso di la-

vorare. È un momento importante dal punto di vista pedagogico in quanto implica un'interazione più attiva fra operatori e gruppi. Il fatto di cercare di essere accettati implica la conoscenza di diverse tecniche di orizzontalità nei rapporti.

Il quarto è quello dello *sviluppo delle relazioni* che si mettono in atto dal momento del contatto con i minori singoli o in gruppo. È importante che in una relazione l'operatore svolga una funzione di ascolto rispetto alle esigenze dei ragazzi, che parta dall'acquisizione di una fiducia reciproca. L'elemento centrale di questo passaggio è la *partecipazione reciproca* in cui si valorizzano al massimo le capacità e le abilità dei gruppi, le risorse che possiedono in modo da arrivare ad una pianificazione congiunta.

Il quinto momento è quello della *proposta* per agire e rendere praticabile il *progetto*. L'educatore di strada deve saper valorizzare ciò che emerge spontaneamente e ciò che non riesce ad emergere dai minori (siano essi bisogni, idee, desideri, capacità, abilità ecc.), deve sapere altresì proporre e stimolare in modo da renderli protagonisti del progetto e non semplici fruitori di iniziative non riconoscibili da loro.

Un altro aspetto riconosciuto come importante è quello della *gestione dell'immagine* del lavoro di strada, sia per quanto riguarda la necessità di attivazione di processi di cambiamento dell'immagine (solitamente negativa) dei ragazzi e dei contesti in cui vivono, sia per quanto riguarda la necessità di costruire una rappresentazione del lavoro di strada che eviti la banalizzazione di questa modalità di intervento nel panorama delle pratiche di lavoro sociale.

Un'ultima azione è legata alla *ricerca di risorse* non solo dal punto di vista economico ma anche della ricerca di condivisione sociale e culturale a livello comunitario per sostenere i progetti educativi di strada.

Parallelamente a questo lavoro deve esserci una costante verifica e *valutazione* dell'attività svolta e deve essere sempre mantenuto un *aggiornamento formativo* degli operatori.

### La relazione educativa

La relazione educativa in strada è centrata, quindi, sulle dimensioni dell'ascolto e dell'accoglienza, come dell'osservazione partecipata e della capacità di attendere i tempi dell'altro senza l'ansia di dover fare qualcosa subito. Nella relazione educativa, che spesso raggiunge livelli di empatia elevati, è bene tenere presente l'asimmetria del rapporto per non confondersi ed annullarsi.

Nella pratica educativa l'educatore di strada, oltre a misurarsi con la dimensione della cura e dell'aiuto e con la dimensione etica e valoriale (componenti significative di questo lavoro, soprattutto quando le condi-

zioni di vita in cui si trovano i minori sono a livello di drammaticità elevata) deve misurarsi, con successo, con nuove dimensioni del lavoro educativo: la costruzione di competenze e abilità cognitive, relazionali e sociali che caratterizzano i processi di crescita nell'età evolutiva dei singoli e dei gruppi ed i processi di crescita comunitaria.

#### **Il lavoro di strada nella prospettiva del lavoro di rete**

È necessario sottolineare come si deve evitare di ingenerare false illusioni, il lavoro di strada non può essere risolutivo di tutti i problemi e delle contraddizioni che le società odierne presentano: dal confronto tra operatori di strada di tutto il mondo sono chiaramente emerse le potenzialità ed i limiti del lavoro di strada soprattutto quando questo risulta essere l'unico intervento messo in atto a tutela dei bisogni dei bambini e degli adolescenti o quando risulta essere totalmente scollegato da altri servizi ed interventi.

Il lavoro dell'operatore di strada ha un senso, quindi, se si muove nella prospettiva del lavoro di rete e di sviluppo di comunità che implica saper interagire con i servizi ed i soggetti presenti nella comunità e con le condizioni culturali e sociali e strutturali che caratterizzano ciascun contesto territoriale.

Questa situazione delinea una delle differenze fondamentali fra l'esperienza italiana e le altre: le prime si fanno a partire dallo Stato, le altre si fanno - prevalentemente - contro lo Stato che non ha tradizione nel campo dell'assistenza sociale.

In entrambi i casi il lavoro dell'operatore di strada è orientato al rafforzamento della società civile: sia dentro lo Stato che contro lo Stato si deve cercare di costituire un potere del movimento civile organizzato.

#### **Condizioni per lo sviluppo del lavoro di strada**

Alla luce delle esperienze prese in esame nel corso dei seminari sono emerse alcune condizioni determinanti per lo sviluppo qualitativo del lavoro di strada. In particolare è emersa l'importanza:

- della formazione di base,
- del lavoro d'équipe da curare, valorizzare, far crescere,
- della supervisione che dovrebbe aiutare a muoversi all'interno di un progetto,
- dell'accesso alle risorse istituzionali e non per i ragazzi,
- delle motivazioni solide,
- della flessibilità ed elasticità dei progetti,
- del riconoscimento sociale e delle garanzie di continuità nei finanziamenti, non isolamento degli operatori da parte della committenza.

#### **Il protagonismo dei bambini e dei ragazzi**

Un aspetto del lavoro di strada che ha permesso di far incontrare esperienze italiane e straniere è il riconoscimento del significato di protagonismo dei bambini e dei ragazzi, inteso come possibilità di riconoscere ad essi un potere contrattuale, competenze e dignità totale.

Tra le competenze che in un'ottica di protagonismo, vanno riconosciute ai bambini ed ai ragazzi vi sono la capacità di critica, di proposta e trasformazione che l'azione dell'operatore di strada può riconoscere e valorizzare nonché potenziare.

Sono stati messi in evidenza tre livelli possibili del protagonismo dei bambini e dei ragazzi:

- individuale,
- di gruppo,
- sociale,

che sono intimamente intrecciati e che occorrerebbe sviluppare contemporaneamente, nella prospettiva di aiuto ai bambini ed ai ragazzi di costruzione della propria vita.

Per quanto riguarda il primo livello, quello dell'individuo, il protagonismo è inteso come costruzione e liberazione di sé e del progetto di vita ed in questo senso si riconosce che questo non è un problema solo dei bambini ma anche di molti adulti.

Il secondo livello è inteso come riconoscimento reciproco tra il mondo degli adulti ed il mondo dei bambini evitando di passare da una logica culturale di tipo adultista ad una infantilista.

Infine, il terzo livello, è inteso come riconoscimento dell'infanzia come soggetto attivo, sia a livello sociale che economico che politico. Queste tre dimensioni danno luogo a molte discussioni che riguardano non solo le modalità concrete del riconoscimento sociale dell'infanzia ma, probabilmente, anche la necessità di ripensare all'infanzia.

Il protagonismo è un processo che si caratterizza per lo sviluppo della coscienza, lo sviluppo di una idea sulla vita, lo sviluppo di capacità di prendere decisioni sulla vita e lo sviluppo di capacità di trasformazioni della propria vita.

#### **La dimensione maschile e femminile**

"Superare le disuguaglianze valorizzando le differenze". Da questa affermazione è partito il lavoro nel seminario cercando di comprendere perché vi è stata l'esigenza di una riflessione sull'identità di genere nel lavoro di strada.

I progetti evidenziano sovente un'intenzionalità neutra per quanto riguarda il genere ma, nei fatti, si rivolgono di più ai ragazzi che alle ragaz-

ze. L'idea di neutralità al maschile è così forte che sovente vi è la difficoltà di percepire e comprendere il disagio al femminile, apparentemente più contenuto e meno esplosivo.

La riflessione ha evidenziato la necessità di genere nel lavoro di strada ed ha cercato di delineare che tipo di lavoro sulle differenze è possibile fare.

È essenzialmente lo spostamento di attenzione su come bambine e ragazze esprimono i loro disagi e le loro competenze. Non è riprodurre invece, un lavoro sul femminile od uno schema tradizionale di tipo familiare centrato sulla coppia uomo donna (da cui deriva la necessità di avere i ruoli paterno e materno nell'équipe degli operatori di strada).

Si tratta di proporre riferimenti adulti dello stesso sesso e altrui sesso a bambini e ragazzi affinché sia più semplice l'aggancio e la costruzione della relazione ma, soprattutto, sia possibile aiutarli a costruire una loro specificità di genere.

Tentare di differenziare significa condividere riferimenti culturali comuni ma sperimentando una diversa consapevolezza del proprio ruolo per giungere a "superare la disuguaglianza sperimentando la complementarità della differenza".

#### **Il lavoro di strada in rapporto ad istituzioni, politica e conflitti**

Emerge dalle esperienze di lavoro di strada presenti al seminario una diversità di punti di vista rilevante in educatori e politici circa il senso e le finalità del lavoro di strada, sovente generatrice di conflitti tra gli stessi soggetti coinvolti nei progetti.

Come strategia di rapporto con le istituzioni il punto di partenza per l'operatore può essere la ricerca di spiragli e spazi di negoziazione attraverso cui ricercare una possibile collaborazione anche se espressione di intenzionalità diverse.

Il tema richiama la questione del protagonismo dei bambini e dei ragazzi in quanto anche con le istituzioni uno degli snodi più critici è costituito proprio dalla difficoltà di far maturare una diversa concezione dell'infanzia e dell'adolescenza in cui queste non siano percepite come problema ma come risorsa.

Il tema richiama inoltre anche la dimensione più complessiva del lavoro sociale perché è in questo quadro complessivo che vanno cercate le risposte alle domande di garanzia e continuità che gli operatori di strada si pongono.

#### **La valutazione**

La valutazione è un dovere non solo verso le istituzioni ma soprattutto, nel caso del lavoro di strada, verso i ragazzi, i bambini, i loro contesti di vita che sono il riferimento principale per il lavoro degli operatori.

Tutti si è consapevoli del valore della valutazione ma non sempre si riesce ad avere il tempo, le energie e la possibilità di fare valutazione. Eppure la valutazione potrebbe davvero essere uno strumento utile per legittimare il lavoro di strada aiutando a rispondere alla domanda "a cosa serve questa modalità di lavoro?".

Parlare di valutazione prima ancora che di tecniche e metodi richiede di indicare quali sono i soggetti coinvolti nell'azione valutativa. I politici, i funzionari, gli operatori e i ragazzi possono esprimere diversi modi di intendere la valutazione e conseguentemente possono essere diversi i criteri e gli indicatori utilizzati.

La difficoltà di valutare il lavoro di strada sconta le difficoltà dell'utilizzo di metodologie tradizionali di valutazione nell'ambito del lavoro sociale ma ancor più dipende dalla quasi assoluta impossibilità di determinare in modo preciso se gli eventi -positivi o negativi che siano- che nella strada accadono nel periodo in cui si svolge un progetto di lavoro di strada dipendono da esso o da altri fattori non sotto il diretto controllo degli operatori di strada.

Ciò che il lavoro seminariale ha permesso di cogliere è che sono sempre più numerose le équipe di operatori di strada, mano a mano che cresce la loro professionalità, che sentono il bisogno - per se stessi e non solo per la committenza o i destinatari - di produrre valutazione sul proprio lavoro. Da qui innumerevoli tentativi di auto-costruzione di sistemi e modelli di valutazione, più o meno hard o soft, che rispondono alle esigenze dello specifico gruppo di operatori e dello specifico progetto di intervento.

Al di là degli aspetti metodologici messi in atto ciò che conta è proprio questo sforzo di elaborazione, che costituisce un momento molto importante nella storia professionale individuale e di gruppo e che prende in esame, seppur con modalità diverse, il bisogno di capire come si è lavorato e quali prodotti/esiti sono stati raggiunti.

### La formazione degli operatori di strada

I molti volti del lavoro di strada, così come le molteplici e differenziate modalità di essere, divenire e rimanere operatori di strada hanno trovato nel seminario un luogo di espressione e riconoscimento.

Ciò che accomuna tutte le esperienze è comunque il grande rilievo attribuito al necessario processo di costruzione della propria identità nel corso del lavoro, vista la mancanza di riferimenti chiari e consolidati sul piano scientifico e culturale. La strada diventa quindi non solo un luogo di lavoro, ma anche un luogo di costruzione del sé professionale. Nei casi più fortunati questo processo vede l'operatore supportato dall'équipe o da figure di sostegno (formatori, supervisore, consulenti ecc.) ma sono molti i casi in cui tale processo si sviluppa con il concorso della sola équipe se non, in diversi casi, del solo operatore impegnato nel progetto.

Parlare di formazione degli operatori di strada implica quindi confrontarsi su alcuni aspetti preliminari:

· l'operatore di strada è un profilo professionale a se stante (diverso cioè dallo psicologo, dall'assistente sociale ma anche dall'animatore socioculturale e dall'educatore) o va considerato come una forma di specializzazione delle figure sopraelencate ?

· stante il fatto che sono molteplici i modelli e le specializzazioni operative che rientrano nella dicitura Lavoro di strada occorre considerare di essere in presenza di un'unica figura professionale in presenza, invece, di molteplici figure professionali ?

· stante il tipo di lavoro svolto generalmente dagli operatori di strada è più opportuno pensare a tale compito come ad un compito di operatori professionali o ad operatori non professionali?

Alla luce delle risposte che si potranno configurare a questi tre interrogativi sarà possibile riflettere ed entrare nel merito della questione formazione in quanto potranno configurarsi situazioni ed esigenze formative completamente diverse le une dalle altre.

Parlare di formazione implica anche considerare che il livello attuale di riconoscimento istituzionale degli operatori di strada è molto diversificato. Una delle conseguenze di ciò è l'estrema diversità di trattamenti economici che da un lato presentano situazioni di vero e proprio sfruttamento e dall'altro situazioni di discreto riconoscimento formale ed economico.

Tutto ciò richiama fortemente i soggetti, enti pubblici, cooperative ed associazioni di volontariato che promuovono progetti di lavoro di strada alle loro responsabilità che dovrebbe essere assunte con più rigore. Gli operatori stessi possono essere coinvolti nel tentativo di dare vita a d'una carta dei diritti e dei doveri degli operatori di strada, uno strumento utile nella direzione del riconoscimento di questo lavoro prima ancora che del-

la figura dell'operatore di strada.

Solo sviluppando la riflessione in questo modo si può giungere alla chiarificazione sul sistema di competenze professionale che l'operatore di strada deve possedere per svolgere tale lavoro e, di conseguenza, su quali pratiche formative permettano di acquisire od affinare tale sistema di competenze.

Il confronto tra gli operatori ha dato voce al seguente insieme di competenze:

- saper accettare l'altro e se stessi,
- saper sviluppare una relazione di aiuto quando serve,
- saper gestire i conflitti e sviluppare mediazione,
- saper ascoltare gli altri e se stessi,
- saper gestire in modo partecipato il proprio lavoro,
- saper lavorare sulle immagini del lavoro di strada e della strada degli stessi operatori, dei ragazzi e delle comunità,
- saper capire quali capacità i bambini e di ragazzi, oltre alle comunità, hanno già acquisito e costruito,
- saper reggere complessità, precarietà e incertezza,
- saper leggere in modo evolutivo i bisogni del territorio, dei bambini e degli adolescenti,
- saper capire come e perché si ottengono o meno i risultati,
- saper fare acquisire competenze ai bambini ed alle comunità.
- 

È un quadro molto ricco di attese che per alcuni aspetti è comune a molti altri operatori e per altri è specifico del lavoro di strada. La responsabilità in questo caso è delle agenzie di formazione ed è esprimibile nel cercare di dare risposta ai bisogni formativi aiutando a costruire un livello minimamente sufficiente e realistico di competenze.

In questa direzione appare opportuno che ai corsi di aggiornamento si affianchino percorsi di formazione finalizzati ad aiutare gli operatori nel processo di rielaborazione delle esperienze, ad analizzare i problemi professionali vissuti e le strategie messe in atto per affrontarli, ad individuare le coordinate culturali e metodologiche del lavoro, a dire a se stessi ed agli altri che lavoro si fa con chiarezza e dignità.