

Carta di Certaldo – 13,14,15 gennaio 1994

Tecniche e pratica del lavoro

I progetti di Lavoro di Strada nascono per conseguire finalità differenti sia rispetto al target a cui sono rivolti sia rispetto all'obiettivo che si prefiggono. Esistono progetti che si rivolgono unicamente al target tossicodipendente, come progetti che prendono in considerazione una fascia di clienti molto più ampia. Pur tenendo presenti queste differenze è stato messo in evidenza che esistono delle modalità comuni nell'impostazione e nello sviluppo di questi progetti. Si possono individuare tre fasi principali:

Fase 1- Mappatura e ricognizione del territorio;

Fase 2 – Contatto, approccio con il target;

Fase 3 – Strutturazione stabile dell'intervento.

Fase 1 – Mappatura e ricognizione del territorio. È emerso che l'atteggiamento corretto dell'operatore in questa fase debba rispettare le caratteristiche seguenti: avalutatività, scelta tra posizione di visibilità o invisibilità dell'operatore, scelta tra modalità di osservazione neutra e modalità di osservazione partecipata.

Obiettivi primari di questa fase:

- a) *Conoscenza del fenomeno;*
- b) *Conoscenza logistica;*
- c) *Scelta del target – criteri di osservazione: età, struttura dei gruppi, segnali di disagio;*
- d) *Costanza di presenza nei luoghi di ritrovo.*

Grazie al lavoro di mappatura si identifica una zona-obiettivo all'interno di un territorio più ampio. Si considera la "coppia" di operatori come unità operativa di base; perciò uno degli obiettivi di questa fase è la produzione di sintonia tra gli operatori. In questo senso si rileva come un uso corretto della "soggettività cosciente" e l'elaborazione delle fantasie rappresentino elementi fondamentali di questa fase di lavoro. Aggiustamento dell'ottica istituzionale: raramente l'istituzione riconosce questa fase come momento fondamentale dell'intervento, spesso vengono richieste "segnalazioni", è quindi necessario negoziare un rapporto di collaborazione.

La mappatura non può mai essere considerata definitivamente conclusa.

Fase 2 - contatto e approccio con il target. Le modalità di contatto e di presentazione possono avvenire in base a precise richieste degli utenti oppure per iniziativa degli operatori, con comunicazioni dirette o mediate da iniziative di animazione, possono rivolgersi a singoli individui o a gruppi. Risulta immediata l'importanza di esplicitare e chiarire il proprio ruolo definendo ciò che si è e ciò che non si è, con la propria presenza "l'esserci", ma anche grazie al proprio "fare". Può costituire un problema, nella comunicazione con il target, l'esplicitare o meno il proprio rapporto con l'istituzione. Altro problema da considerare può essere quello di un atteggiamento di delega verso gli operatori espresso dai gruppi contattati.

Fase 3 - strutturazione stabile dell'intervento. Considerati i diversi tipi di progetti che attualmente sono svolti da diverse unità, sono stati presi in esame alcuni requisiti necessari per la conduzione della fase finale dell'intervento: mirare alla responsabilizzazione del territorio, ovvero dei gruppi con i quali si è lavorato, definire progressivamente obiettivi sufficientemente forti, valutare e valorizzare i successi parziali conseguiti nel corso del lavoro.

Progettazione, elaborazione e sintesi del lavoro di strada

La fase della progettazione può essere autoprodotta, ovvero condivisa con gli operatori che svolgeranno concretamente il progetto, oppure può essere eteroprodotta, cioè semplicemente presa in carico dagli operatori. In entrambi i casi è stato considerato indispensabile un percorso di conoscenza del territorio.

I passi fondamentali per elaborare un progetto si pensa che siano costituiti dai seguenti punti:

- *Delimitare il campo di azione;*
- *Definire in modo chiaro gli obiettivi;*
- *Dimensionare il progetto in base alle risorse esistenti.*

Si ritiene che questa elaborazione sia più difficile quando il progetto è eteroprodotto. È importante distinguere tra obiettivi a lungo, medio e breve termine; per gli ultimi due la verifica è più praticabile. In questo ambito si avverte l'importanza di dotarsi di strumenti di verifica, allo stesso tempo è necessario tenere presente che, dovendo trattare una serie di progetti che si definiscono anche "in itinere", è opportuno mantenere un criterio di elasticità per modificare, e, dunque, ridefinire gli obiettivi.

La supervisione viene interpretata come un accompagnamento o consulenza per il gruppo, da parte di una persona esterna sufficientemente qualificata. Si è verificato che i progetti, nella loro attuazione, portano benefici diretti, ma anche indiretti e collaterali per il contesto sociale nel quale si svolgono. Abbiamo constatato l'importanza di scegliere un linguaggio differenziato rispetto ai diversi referenti che ci troviamo di fronte, in special modo ci riferiamo alla difficoltà di integrare le differenze tra tecnici e politici, fra istituzioni e operatori.

Come si sviluppa la comunicazione

Questo gruppo ha elaborato una nozione di comunicazione che 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. Tra i punti condivisi 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.

Qualità e quantità degli obiettivi perseguibili nel lavoro di strada

Esistono due modi di intendere il lavoro di strada, in rapporto al committente e in rapporto al mandato, dunque sussistono delle variazioni nella possibilità di individuare gli obiettivi, le priorità e gli indicatori relativi secondo la qualità e la quantità. È importante determinare il grado di elasticità del mandato o della delega, perché ciò consente di coordinare e distribuire le risorse a disposizione. Occorre, dunque, precisare chi stabilisce gli obiettivi e per quali esigenze si lavora. La verifica degli obiettivi o la supervisione è in stretto rapporto con i punti sopracitati, che riassumiamo brevemente: committente, mandato (prevenzione-riduzione del danno da H.I.V.) e possibilità di modifica dei progetti già in fase di attuazione. Se facciamo una distinzione per le funzioni che possono essere svolte dalle unità di lavoro di strada – 1.esplorazione, 2.intervento/prestazione, 3.aggancio e invio ai servizi - allora anche gli obiettivi e i loro indicatori di verifica, qualitativi e quantitativi, dovranno essere congrui con la tipologia di lavoro adottata. Per l'unità che limita il proprio mandato alla mappatura e alla conoscenza del territorio, come per l'unità che svolge esclusivamente un compito di aggancio e invio ai servizi, risulta più facile individuare sia gli obiettivi, che gli indicatori di verifica.

Per le unità che si caratterizzano per la molteplicità delle funzioni che devono svolgere all'interno di uno stesso progetto (prevenzione, educazione, riduzione del danno), tanto l'individuazione degli obiettivi, che l'identificazione degli indicatori di verifica e delle loro scadenze temporali risultano più difficili, quindi è necessario prevedere tempi di esecuzione differenti per il breve termine o il lungo termine, ma anche momenti e modi di verifica differenti. È necessario dunque aprire la possibilità di una rilettura della delega anche nella fase di ridefinizione della successione dei microobiettivi.

Emerge infine l'esigenza di considerare il pericolo di una sovrapposizione di interventi condotti da soggetti diversi su uno stesso territorio e target con offerte di opportunità e di servizi che possono risultare controproducenti. In questo senso risulta importante, specialmente in alcune realtà, ottenere un coordinamento delle risorse operative su uno stesso territorio specialmente in relazione alle attività dei gruppi di volontariato.

Professionalità nel lavoro di strada

Su questo punto il lavoro si è concentrato intorno alla definizione e alla formazione dell'identità professionale chiarendo come sia necessario l'uscire dalla fase di sperimentazione che ha contraddistinto fino ad ora molti dei progetti in atto.

Prima di tutto è stato riconosciuto un problema di linguaggio rispetto al quale emerge l'esigenza di trovare un terreno comune; trovare termini che legano realtà diverse (ad esempio è stato proposto quello di educativa territoriale).

Punti fermi di questo passaggio risultano: la programmazione istituzionale-integrazione con la logica di Servizio; la prospettiva culturale-accettazione di ambiti diversi; la definizione della professionalità. Fondamentale è riuscire a definire il confine tra professionalità e altro, tra operatori di strada e operatori "altri" che usano modalità di strada.

La riflessione sull'identità professionale ha portato a precisare una definizione che integra i compiti propri di figure professionali già esistenti come: l'educatore, l'animatore territoriale, lo psicologo, il sociologo, mantenendo però una propria specificità. L'operatore di strada non è il sindacalista del disagio ma un "facilitatore relazionale del territorio". Egli interviene sulla base di una accettazione non pregiudiziale delle problematiche e del disagio altrui impegnandosi in una relazione che accompagna in un processo figure molto diverse tra loro, in una prospettiva di lavoro di comunità con competenze animativo-territoriali, competenze relative alla gestione gruppal e capacità di integrarsi con altre risorse (già presenti nella comunità) e di attivare altri attori nella "modalità di strada".

Per quanto riguarda la formazione, sono stati individuati alcuni punti di articolazione di un percorso formativo che deve integrare una forte motivazione di base, requisito essenziale, con alcune conoscenze specifiche:

- *Formazione/Informazione;*
- *Sociologia/Antropologia-Lavoro di Rete;*
- *Lettura e gestione di Dinamiche individuali e di gruppo;*
- *Lavoro di equipe;*
- *Strumenti e metodi della verifica.*

Potere e Potenza

Considerato che la questione del potere risulta centrale in questo tipo di interventi, il gruppo ha cercato di affrontarla, mettendo in luce alcuni aspetti ritenuti più significativi.

Se definiamo il potere come capacità di impedire o agevolare i cambiamenti, come bisogno, come gestione delle informazioni, emerge ovviamente un'attenzione specifica per l'uso del potere nelle dinamiche relazionali, di conseguenza le nozioni di coscienza e di responsabilità risultano fondamentali per precisare il nostro ruolo professionale. Larga parte dell'oggetto del nostro

intervento consiste nella gestione di relazioni umane da posizioni diseguali (con trasferimenti di potere o di delega), perciò è necessario mettere in atto processi volti all'acquisizione di consapevolezza e di coscienza del limite esistente tra la legittimazione del ruolo dell'operatore e la posizione di potere che può essere avvertito come attrattivo-seducendo.

Rispetto all'esterno sappiamo che lavoriamo in una organizzazione sociale contrassegnata da dinamiche di potere e da macro squilibri (in questo senso anche la tolleranza verso fenomeni di marginalità rivela una distribuzione di potere ed una gerarchizzazione parcellizzata del territorio). Di conseguenza nella pratica di lavoro è necessario trovare un equilibrio nel fissare realisticamente gli obiettivi, evitando di cadere in sovradeterminazioni o sottodeterminazioni delle potenzialità dei gruppi e dei singoli utenti. Da tutto ciò se ne trae che l'obiettivo è quello di impostare una relazione basata fundamentalmente sul rispetto e la trasparenza evitando opacità e manipolazione tra operatore e utenza.



Biblioteca Gruppo Abele, Corso Trapani 91/b- 10141 Torino

tel. 011 3841050, e-mail: biblioteca@gruppoabele.org

web: <http://centrostudi.gruppoabele.org>

FB: www.facebook.com/BibliotecaGruppoAbele

Speciale Certaldo 2019 consultabile al link: http://centrostudi.gruppoabele.org/?page_id=10802