Guida Internazionale sulla metodologia del lavoro di strada nel mondo

Documento redatto da:

- **The International Network of Social Street Workers (la Rete Internazionale degli Operatori Sociali di Strada)**

Con il supporto di:

- **Programma PROGRESS, Commissione Europea**
- **La Direzione Generale della Cooperazione allo Sviluppo Belga**

Ringraziamenti:

Desideriamo ringraziare tutti coloro che hanno partecipato all'ideazione e alla redazione della presente guida, in particolare i membri[1] della International Network of Social Street Workers (la Rete Internazionale degli Operatori Sociali di Strada), che hanno colto la sfida, attraverso una serie di workshop nazionali ma anche attraverso l'impegno di tutti i singoli individui e di gruppo[2]. I contenuti di questo documento sono stati arricchiti grazie ai loro buoni consigli e testimonianze sul campo.

Lavoro di gruppo:

Gruppo di Scrittura: Annie Fontaine (Quebec), Malin Andersson (Svezia), Tran Quoc-Duy (Vietnam), Jon Etxeberria (Spagna), Edwin de Borevé (Belgio), Juan Martin (Messico), Sébastien Kabw Mukanz-Diyamby (D.R.C), Maïta Giraldi (Francia).

Gruppo di Lettura: Luis Helder Santos (Portogallo), Moussa Sow (Senegal), Per Arne Skjeggestad (Norvegia), Graeme Tiffany (Regno Unito), Bernard Heckel (Francia), Henning Pedersen (Norvegia)

Coordinamento: Maïta Giraldi Dynamo International
Edwin de Borevé, Dynamo International

.

Questa guida è dedicata a Humberto Duran Camporamor, ex-coordinatore del workshop messicano e professore presso la Facoltà di Psicologia dell'Università Autonoma dello Stato di Morelos (UAEM), Cuernavaca, Messico, che è tristemente scomparso il 27 giugno 2008.

[1] Appendice 1 Membri della International Network of Social Street Workers
[2] Colleghi di GPAS, Pessac, i traduttori e i correttori di bozze …

Indice

Prefazione ..... *Erreur ! Signet non défini.*

Introduzione ..... *Erreur ! Signet non défini.*

1. Il lavoro di strada, un approccio globale ..... Erreur ! Signet non défini.

1.1. I principi del lavoro di strada ..... **Erreur ! Signet non défini.**

1.2. Gli obiettivi del lavoro di strada 15

1.3. Prevenire è meglio che curare! 16

1.4. Rapporti con l'individuo: la persona piuttosto che i sintomi .. **Erreur ! Signet non défini.**

1.5. Il lavoro di strada, un'educazione dall'esterno 20

2. Pratiche, metodi e strumenti del lavoro di strada ..... Erreur ! Signet non défini.

2.1. Le fasi ..... **Erreur ! Signet non défini.**

2.2 Cominciare dall'inizio: dove e quando effettuare degli interventi di strada? 26

2.3 Le diverse facce del lavoro di strada ..... **Erreur ! Signet non défini.**

2.3.1. Il sostegno individuale 38

2.3.2. L'azione di gruppo 42

2.3.3. L'azione comunitaria 43

2.3.4. Le diverse idee sul lavoro di strada 46

2.3.5. Atteggiamenti e posizioni 47

2.4 Gestione del lavoro di strada ..... **Erreur ! Signet non défini.**

2.5 Valutazione del lavoro di strada ..... **Erreur ! Signet non défini.**

3. Contesti e sfide del lavoro di strada 60

3.1 Una pratica dai numerosi risvolti ..... **Erreur ! Signet non défini.**

3.1.1. Molte diverse influenze 60

3.1.2. Una professione, diversi nomi. 62

3.1.3. Persone diverse 63

3.1.4. Situazioni sociali diverse 64

3.2. Le diverse sfaccettature dell'esclusione sociale ..... **Erreur ! Signet non défini.**

3.2.1. Vivere in strada: un fenomeno sociale emergente a fronte dell'esclusione sociale 67

3.2.2. Cosa fare con coloro che non lasceranno la strada? 69

3.2.3. Consumo di sostanze come causa scatenante dell'esclusione e negazione dei diritti 70

3.2.4. Criminalizzazione e repressione 70

3.3. Le sfide del lavoro di strada ..... **Erreur ! Signet non défini.**

3.3.1. Il lavoro di strada: una risposta sociale a un problema sociale 72

3.3.2. L'operatore di strada: un testimone provilegiato 73

Conclusioni *75*

Epilogo di Jean Blairon *76*

Appendici *83*

Carta della International Network di Social Street workers ..... ***Erreur ! Signet non défini.***

Contatti dei membri della International Network di Social Street Workers ers . ***Erreur ! Signet non défini.***

Bibliografia *96*

Prefazione

Gli operatori di strada possono dare (restituire) alle persone in difficoltà il potere di agire e prendere l'iniziativa nella propria vita per raggiungere un maggiore benessere, attingendo ai valori della giustizia, dell'eguaglianza, della dignità umana e della solidarietà.

Grazie alla sua vicinanza o all'integrazione nel contesto di vita di queste persone vulnerabili, l'operatore di strada resta il primo anello della catena di supporto e aiuto pubblico.

Nella mia funzione di Segretario di Stato per la lotta contro la povertà, ritengo di possedere molte delle stesse prerogative degli operatori di strada, in quanto anche noi dobbiamo affrontare problemi caratterizzati da svariate sfaccettature che riguardano i diritti fondamentali degli esseri umani: alloggio, occupazione, aiuti statali, salute…

Svolgere un lavoro di strada significa prendere in considerazione innanzitutto gli esseri umani e le loro storie di vita: che si tratti di giovani che hanno abbandonato la scuola, o di senzatetto, o d'immigrati clandestini o di qualsiasi altra persona che soffre di problemi legati all'esclusione sociale.

Il lavoro di strada significa dover continuamente adattare i propri metodi di lavoro e valutazione che ne derivano. Talvolta significa doversi accontentare del semplice intervento presente senza pensare al futuro. Ma significa innanzitutto essere consapevoli dell'esigenza di condividere diverse esperienze effettuate nei quattro angoli del mondo…

Sono dunque estremamente lieto di vedere la pubblicazione di questa guida, che intende essere uno strumento di formazione pratico per gli operatori di strada.

Vorrei concludere offrendovi il mio totale sostegno ed incoraggiamento nello svolgimento del vostro lavoro.

Jean-Marc Delizée
Segretario di Stato per la lotta contro la povertà

LA CITTÀ INCLUSIVA PER TUTTI
I giardinieri di un diverso futuro per l'umanità

Pensare, pensare al mondo e al suo futuro, pensare a se stessi pensando agli altri e nel farlo raccontare al mondo la storia, i sogni, i piani; tutto ciò è vitale per ogni individuo, famiglia, gruppo sociale, comunità, impresa, Stato… è la base della nostra capacità di trasformare la società.

Esiste, dunque, una professione – diverse professioni – della strada, così come esiste la strada, una strada, alcune strade, tante strade … da raccontare. Le strade dove viviamo, ma anche le strade dove non andiamo mai perché ci sono estranee, oltre che lontane da noi.
Vi sono strade senza bambini, senza gli esseri umani, deserte, se non desertificate. Vi sono strade di violenza, cattive, morte, vicoli ciechi, strade senza uscita, dove la gente soffre. Esistono anche, però, strade piene di vita, pacifiche, 'belle', dove prevale la *joie de vivre*, la gioia di vivere. Esiste la professione degli 'operatori di strada' dove le strade dove 'lavorano' diventano i percorsi che conducono a un futuro diverso per gli esseri umani e la società. In pratica, sono gli abitanti delle suddette strade che possono trasformare le proprie strade e aprire nuovi percorsi. Gli operatori di strada sono soltanto alcuni dei giardinieri del futuro, di un futuro diverso per i popoli della Terra.

Gli strumenti principali degli operatori di strada sono, dunque l'ascolto, il rispetto, la partecipazione e la cooperazione. La loro attività di formazione non è un atto che consiste nell'imporre i loro pensieri, visioni, obiettivi e metodi che provengono da altri luoghi, dall'alto o da altre persone che partecipano alla formazione, ma piuttosto nella pratica di condivisione delle esperienze e della loro lettura ed interpretazione. Gli 'insegnamenti' tratti da tali esperienze portano ad azioni condivise, di cui ognuno è e deve sentirsi responsabile.

Le esperienze a cui si fa riferimento in questa guida mettono in luce l'importanza della condivisione dell'identità e della solidarietà. Infatti, non siamo 'cittadini' in un contesto di standardizzazione e omogeneizzazione degli individui. In questo caso, esistono solo gli 'individui' che possono essere riprodotti, formalizzati, standardizzati. Analogamente, con il termine solidarietà (dal Latino *in solido*) non s'intende compassione e carità da parte dei ricchi e degli "abbienti" verso i "non abbienti", ma piuttosto la responsabilità di ognuno nei confronti dei membri della propria comunità e fra le comunità, verso le altre comunità che abitano su questo pianeta, nell'ambito delle regole della 'convivenza' basate sul diritto di ognuno alla vita e ad un'esistenza sicura.

Negli ultimi anni, i fenomeni del deterioramento e di una vera e propria distruzione delle città – a tutti i livelli – e del mondo del lavoro sono diventati sempre più evidenti. L'agenzia delle Nazioni Unite 'Habitat' ha inoltre annunciato che entro il 2025/30, oltre 2,4 miliardi di persone vivranno in bidonville, ossia in luoghi dove la casta ricca non permetterebbe di vivere nemmeno ai propri cani. Inoltre, si prevede che il numero dei disoccupati superi il tetto dei due miliardi nel prossimo decennio. Giovani, donne e bambini saranno le principali vittime di questo futuro così inaccettabile.

Gli operatori di strada hanno un gravoso compito sulle proprie spalle da assolvere. Fra 20, 30 o 40 anni si spera che il loro lavoro sarà radicalmente trasformato e non avremo più bisogno di loro in quanto avremo finalmente eliminato i processi dell'impoverimento generalizzato della popolazione, dell'esclusione e della violenza fra gli esseri umani nell'ambito delle nostre società. Di conseguenza, non dovremmo più aver bisogno degli aiuti statali, o semplicemente della previdenza sociale; non dovremmo più aver bisogno di dover offrire supporto e amore agli esclusi, ma piuttosto di promuovere e rafforzare la solidarietà reciproca. Come ripetiamo continuamente ma giustamente, gli attuali interventi curativi – per quanto

essenziali – dovranno lasciare il posto alla prevenzione e al pieno raggiungimento dei diritti, di tutti i diritti, per tutti, nel più breve tempo possibile.

Si tratta solo di mettere in mostra delle buone intenzioni, o di retorica? Assolutamente no. La storia c'insegna che la vera innovazione della società (culturale, politica, sociale, economica e tecnica…) è in grado di muovere le montagne, a partire dal basso, dalle fondamenta della struttura, raggiungendo obiettivi che erano precedentemente considerati impossibili. Sappiamo che ciò che è impossibile è lo spazio delimitato e imposto dai gruppi sociali dominanti. La "*città proibita"* è un potenziale spazio vitale che le forze dominanti delle oligarchie hanno creato e che continuano a rendere impossibile e inaccessibile ai soggetti dominati. Attualmente, anche in Europa, questo è ciò che i sindaci delle grandi città e i nostri governi fanno, cacciando via i poveri dai centri urbani e 'raccogliendoli', come se fossero spazzatura, in quartieri che nel corso dell'ultimo secolo sono diventati i "*luoghi per gli esiliati"*. In democrazia, tuttavia, la città è uno spazio libero e aperto, dove le persone coabitano. Il nostro scopo è far sì che nessuno sulla faccia della terra sia trattato illegalmente. Il 21° secolo deve diventare il secolo dove la "città, inclusiva per tutti" diventi una realtà, attribuendo così il reale significato alla "città cosmopolita", ossia un luogo dove l'umanità possa vivere e praticare la "Res Pubblica".

Riccardo Petrella

Dottore in Scienze Politiche e Sociali,
Fondatore e Segretario Generale del Comitato Internazionale per il Contratto Mondiale sull'Acqua

Introduzione

Sin dai primi incontri del 2000 e 2002, i partecipanti[3] della International Network of Social Street Workers (la Rete Internazionale degli Operatori Sociali di Strada) si sono confrontati e hanno condiviso riflessioni sulla metodologia di lavoro alla base delle loro pratiche. Così, nel 2005, in seguito alla pubblicazione della "Training Guide : Street work and communication with the media" ("Guida di Formazione: Il lavoro di strada e la comunicazione con i media")[4], i membri della rete hanno deciso di avviare un progetto internazionale sulla metodologia del lavoro di strada. [5]

La sfida era notevole. Tale guida era studiata per diventare uno strumento pratico di formazione per aiutare gli operatori di strada a migliorare le loro pratiche sul campo. Ma era ideata anche per servire come uno strumento politico per aiutare a migliorare le conoscenze di questo ambito di lavoro e a migliorare la comprensione delle situazioni che devono essere affrontate dagli operatori di strada e delle persone con cui interagiscono nelle strade di tutto il mondo.

Innanzitutto uno strumento deve rimanere fedele alle specificità e alle diversità[6] locali. Più specificatamente, è uno strumento di valutazione di un "**particolare modo di pensare**" caratteristico degli operatori di strada che agiscono in un contesto internazionale, ideato per favorire un approccio strumentale sano e sicuro. La discussione delle pratiche degli operatori sociali di strada a livello mondiale significa analizzare i principali indirizzi dello sviluppo delle nostre società.

La realizzazione della presente guida ancora una volta sottolinea l'impegno e il rispetto degli operatori di strada di **forti valori etici**, che consistono nel rispetto e nella tolleranza verso le popolazioni più emarginate.

Dare priorità a una presenza educativa e sociale nei luoghi di vita non è soltanto un'opzione metodologica fra molte altre. Ma si rivela come un reale desiderio di essere un "**attore"** e un modo per mostrare il proprio **impegno** nella lotta contro l'esclusione e l'emarginazione. Si tratta di creare degli spazi **di libero e facile accesso** alle persone in difficoltà. Ma anche di assicurare il rispetto e la protezione di tutti gli individui, così come sancito dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani[7] e la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia. [8]

Quando lavoriamo in diversi ambienti lontani gli uni dagli altri, con persone diverse e in circostanze diverse, quando ci soffermiamo a riflettere su questa professione così unica nel suo genere, ci rendiamo conto che gli operatori di strada devono affrontare problemi e sfide similari, a livello locale e internazionale.

[3] L'utilizzo nel presente documento della forma maschile è inteso semplicemente per alleggerire il testo e non vuole in nessun modo essere discriminante nei confronti delle donne, a cui questa guida è ugualmente rivolta.
[4] Editions l'Harmattan, Maggio 2005 e sito web http://www.travail-de-rue.net/fr/outils_guides_01_fr_00.htm
[5] Come illustrato nella sezione 3.1.2., molti termini sono utilizzati per analizzare le prassi delineate nella presente guida. Allo scopo di facilitare il compito del lettore, il concetto di 'lavoro di strada' è utilizzato in tutto il testo.
[6] Desideriamo puntualizzare qui che le variazioni nello stile di scrittura nel corso della guida riflettono tale diversità, in quanto l'équipe di scrittura ha deciso di rispettare i diversi mezzi di espressione scelti dai vari autori, piuttosto che standardizzare lo stile di scrittura.
[7] Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 10 Dicembre 1948.
[8] Adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 Novembre 1989.

Fortunatamente, non esiste un quadro teorico universale sulla metodologia del lavoro di strada. Ciò sarebbe troppo semplicistico e irrispettoso della creatività e diversità degli approcci. Dunque, i punti stabiliti nella presente guida non dovrebbero essere intesi come un modello standard preconfezionato, ma piuttosto come un supporto per l'operatore sul campo, a prescindere dalla sua ubicazione, paese, o realtà, **per inventare e reinventare le proprie prassi**.

Scritta dagli stessi operatori di strada, la presente guida riflette e riassume diverse molteplici realtà dei quattro angoli del mondo. Utilizzando tale guida come riferimento, potranno venire alla luce ulteriori pubblicazioni sui più diversi e specifici temi, come ad esempio, le diverse persone che vivono in strada, le minoranze, i tossicodipendenti, ecc.

Fra l'altro, la formazione degli operatori di strada sarà l'argomento della nostra prossima pubblicazione nell'ambito della rete internazionale degli operatori di strada.

Che cos'è il lavoro di strada? Perché abbiamo bisogno del lavoro di strada? A cosa serve? Chi sono le persone cui si rivolge il lavoro di strada? Dove, Quando, Com'è praticato e da Chi? La presente guida intende rispondere a tutti tali quesiti.

La rete internazionale degli operatori di strada[9].

La realizzazione della presente guida rientra nel quadro delle attività della International Network of Social Street Workers (rete internazionale degli operatori di strada).[10]

Costituita da operatori sul campo provenienti da circa trenta diversi paesi (sia del sud sia del nord), la rete opera in due aree di lavoro prioritarie:

- Da una parte, le attività che mirano a aumentare l'**efficienza** e la **qualità** delle pratiche attuate sul campo attraverso la **formazione**, lo **scambio delle migliori pratiche** e la realizzazione di **strumenti educativi**.
- Dall'altra, la mobilizzazione internazionale che mira a fornire delle **risposte strutturali e sostenibili** ai problemi incontrati dalle persone in strada a livello mondiale.

In questo caso, facciamo riferimento alla costruzione di una vera e propria **strategia internazionale di solidarietà** per far fronte alla discriminazione e alla povertà, improntata a "una **forte e fiera identità**"[11] che percorra tutta la rete internazionale degli operatori di strada.

La guida, un processo di gruppo.

La presente guida è il risultato di un vasto **processo di scambio di prassi** fra gli operatori di strada membri della rete internazionale.

In pratica, il primo passo consiste in un questionario contenente quattro domande (vedere le appendici).
Tali domande, disponibili sul Sito Web[12], sono state inviate ad ogni piattaforma nazionale della rete.

[9] Appendice 2: Carta della International Network of Social Street Workers
[10] Sito Web www.travail-de-rue.net
[11] Negli atti del forum internazionale degli attori chiave dell'infanzia e del lavoro di strada, Novembre 2002.
[12] Idem [5]

In alcuni casi, sono state dedicate molte giornate di lavoro in gruppo per affrontare tali questioni e per scambiare le diverse prassi fra gli operatori sociali di strada a livello locale.
Nel rispondere alle suddette domande, alcune piattaforme nazionali si sono spinte oltre nell'analisi.
Circa trenta paesi sono stati coinvolti nel processo.

Oltre alle risposte scritte, sono state raccolte alcune testimonianze durante gli incontri che hanno arricchito ulteriormente questo processo particolarmente ricco della raccolta dei dati.

La seconda fase ha visto la realizzazione di due seminari partecipativi organizzati dalla **Federazione LUK** [13] e dal **Centro di Competenze**[14] in Norvegia, rispettivamente alla fine del 2007 e in Aprile 2008. Sulla base delle risposte ricevute, ma anche prendendo in considerazione le diverse pubblicazioni disponibili sul tema del lavoro di strada e le esperienze di alcuni operatori di strada, i partecipanti delle conferenze hanno preparato le basi per la redazione della futura guida.

È stato proposto un elenco dei contenuti che ha permesso la creazione di un Gruppo di Scrittura che ha effettuato la prima stesura e di un Gruppo di Lettura che ha infine completato la fase di redazione della guida.

La bozza è stata poi inviata alle diverse piattaforme nazionali per apportarvi le eventuali correzioni e modifiche. Questa fase di lavoro si è svolta con un secondo giro di scambi.

Recentemente è stata realizzata una guida sulla comunicazione dei media che affronta in modo conciso il tema del "lavoro sociale di strada come professione unica nel suo genere". È stato dunque logico proseguire ed espandere ulteriormente questa idea con una seconda pubblicazione.

Come usare la presente guida?

La presente guida non si rivolge soltanto agli operatori di strada, ma servirà come fonte d'ispirazione anche a molti altri destinatari che operano sul campo, in ruoli di gestione, nell'ambito dell'educazione o della politica.

Sono affrontanti numerosi argomenti non solo a livello metodologico e pratico, ma anche a livello sociale, culturale e politico.
Tuttavia, è necessario dare un avvertimento riguardo alle limitazioni di tale esercizio. Infatti, nonostante una significativa mobilizzazione internazionale, questa guida non deve essere intesa come esaustiva riguardo alla trattazione del tema del lavoro di strada su scala mondiale.

Le situazioni sul terreno resteranno sempre più complesse e diversificate di quanto possano apparire sulla carta. Benché tale guida, come auspichiamo, permetta l'ottimizzazione delle migliori pratiche o il miglioramento della loro trasparenza e comprensione, è importante non considerare questa guida come unico e indiscutibile punto di riferimento.
La presente guida rappresenta uno spunto, offrendo "un'istantanea" ma soprattutto un invito ad approfondire la riflessione e l'azione.

[13] Landsforeningen for utekontakter (LUK), Federazione Norvegese degli Operatori di strada www.utekontaktene.no
[14] Kompetansesenteret www.rusinfo.no

"Nel brandire la bandiera della protezione dei diritti dell'infanzia, ovunque nel mondo, abbiamo bisogno d'imparare a come procedere in maniera meticolosa e intelligente, senza mai usare una cultura nazionale presumibilmente più avanzata a scapito di un'altra."

Workshop degli operatori di strada in Senegal

Infine, è importante sottolineare l'umiltà con cui la rete internazionale presenta questo documento di riflessione, mettendolo a disposizione del pubblico come uno strumento di lavoro in continua evoluzione. Il lettore è inoltre incoraggiato ad utilizzare questa guida come uno strumento operativo, che non deve essere necessariamente letta in maniera lineare, ma che deve essere utilizzata in maniera diversa e flessibile. In base ai propri interessi ed esigenze, il lettore potrà scegliere la propria modalità di consultazione, decidendo o di leggerla dall'inizio alla fine, oppure di andare di volta in volta a scegliere le parti salienti e rilevanti per i propri interessi ed esigenze.

La cooperazione internazionale, la lotta contro la povertà e l'esclusione sociale a livello mondiale.

Questo processo cooperativo è stato reso possibile grazie al sostegno ricevuto da diversi ambiti. In ogni paese, istituzioni e attori locali hanno deciso di far proprio tale progetto, in particolare in Norvegia, ma anche durante le conferenze internazionali degli operatori di strada organizzate a Thiès (Senegal) in Aprile 2005 dall'ente **Avenir de l'Enfant**, a Kinshasa (DRC) in Aprile 2006 da **Street Work Support Committee (Comitato per il Supporto del Lavoro di Strada),** a Città del Messico (Messico) in Novembre 2007 mediante l'organizzazione **El Caracol**, e a Lisbona (Portogallo) in Novembre 2008 mediante l'**Associazione Conversas de Rua**.

La **Commissione Europea,** e in particolare **la Direzione Generale per l'Occupazione, gli Affari Sociali e le Pari Opportunità,** ha anch'essa offerto il suo supporto per tutta la durata del **Programma Progress.**[15]

Questo programma mira a promuovere la cooperazione e lo scambio, sia in ambiti precisi d'intervento sia nel definire soluzioni istituzionali alla base delle politiche d'inclusione e protezione sociale in Europa.
La promozione della reciproca comprensione e diffusione delle buone pratiche e politiche è volta a facilitare l'attuazione del **metodo aperto di coordinamento nel campo della protezione e dell'inclusione sociale.** [16]

È in questa luce che le piattaforme nazionali degli operatori di strada continuano a riflettere e scambiarsi esperienze con gli enti locali.

Anche l'ente amministrativo federale **Cooperazione allo Sviluppo Belga** [17] - Direction Générale de la Coopération au Développement (DGCD) – sostiene la dimensione internazionale di tale processo, permettendo così, in particolare, ai paesi in via di sviluppo di parteciparvi.

[15] http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_fr.htm
[16] http://ec.europa.eu/employment_social/progress/soc_prot_fr.htm
[17] http://www.dgdc.be/

Ciò rappresenta probabilmente uno dei principali punti di forza di tale manuale, che è il risultato della partecipazione di vari attori, tutti impegnati nella realizzazione di legami concreti con la solidarietà internazionale.

1. Il lavoro di strada, un approccio globale

Più di una metodologia sistematica, in questa guida desideriamo affrontare le diverse caratteristiche presenti in tutte le storie raccontate dagli educatori di strada provenienti dai diversi paesi. Queste comprendono i punti salienti che rendono il lavoro di strada unico nel suo genere e difficile, e ciò nonostante una prassi fondamentale che prevede sempre un coinvolgimento in prima linea e che richiede costantemente un processo di revisione ed autovalutazione. Bisogna prendere in considerazione il fatto che esistono dei programmi di educazione di strada per bambini e adolescenti, e altri per adulti, alcuni sviluppati in aree marginali e periferiche ed altri in luoghi più centrali e opulenti, alcuni incentrati sull'erogazione di servizi di base per sopperire alle esigenze basilari delle persone che vivono in strada ed altri maggiormente concentrati sulla costruzione di relazioni. Tutto naturalmente dipende ogni volta dall'analisi spazio-temporale del contesto di riferimento. Ma in tutti i casi, gli interventi qui trattati avvengono in diversi contesti e tradizioni intrecciati fra di essi in maniera diversa.[18] Ed è proprio ciò che ha attirato la nostra attenzione.

Prima di passare ad affrontare gli aspetti più pratici legati alla metodologia del lavoro di strada, desideriamo soffermarci sui principali valori e motivazioni su cui sono basate la nostra prassi e la nostra etica.

1.1. I principi del lavoro di strada

Non esiste un unico quadro di riferimento teorico universale sulla materia, ma possiamo tuttavia affermare che nei diversi contesti gli attori sociali hanno favorito, ad un certo punto, un **approccio 'extra muros', con una forte spinta etica improntata al rispetto e alla tolleranza delle popolazioni escluse.**

Per queste persone la sfida consiste nell'essere **quanto più facilmente accessibili** nei confronti di bambini, giovani e adulti che vivono in condizioni precarie e che soffrono di molteplici forme di esclusione.

Attraverso la loro prossimità e l'integrazione nelle aree più emarginate, **gli operatori di strada rappresentano il primo e l'ultimo anello della catena nell'educazione e nell'assistenza sociale**, quando tutti gli altri tentativi sono falliti.

Il lavoro sociale di strada favorisce un approccio di **prossimità innovativo** dove le persone svolgono un ruolo predominante in ogni azione intrapresa, dagli inizi (la richiesta) attraverso l'intero sviluppo (l'accompagnamento). Si tratta di un rapporto basato sulla fiducia, costruito insieme al soggetto interessato, che aiuterà a spezzare il silenzio e permetterà di offrire il sostegno alla persona in questione.

L'idea di fondo del lavoro sociale di strada non consiste nell'allontanare le persone dalla strada o da tale ambiente "ad ogni costo", specialmente se consiste nel compartimentalizzarle in un nuovo contesto sociale dove si sentiranno a disagio. A prescindere dal contesto, che si tratti di un bambino, di un giovane o di un adulto, il lavoro di accompagnamento significa sviluppare l'**autostima** e le **capacità personali**, indipendentemente dal grado di esclusione, e permettere la **partecipazione alla vita sociale**.

[18] E' opportuno avvertire i lettori riguardo alle testimonianze che illustrano tale guida. Si tratta di osservazioni individuali ed alcuni passaggi potranno sembrare contraddittori. Tuttavia, tutte queste testimonianze riflettono un'esperienza, una sensazione o una situazione realmente vissuta.

Nel rispettare i diritti fondamentali delle persone, il lavoro di strada intende proteggere i più vulnerabili e offrire loro i mezzi per proteggersi da soli.

> *"L'istituzionalizzazione dei bambini "a tutti i costi" in centri di accoglienza, senza la necessaria conoscenza... avrà come conseguenza un difficile adattamento del bambino in tale centro di accoglienza. Ciò deriva dall'idea che "il bambino starà sempre meglio in un centro di accoglienza piuttosto che in strada o in prigione e ciò offrirà al bambino una chance migliore."*
>
> *Talvolta ciò funziona, ma non si offrirà al bambino la possibilità di fare una scelta consapevole attraverso un processo interno di riflessione e presa di coscienza delle cause che hanno determinato tale situazione. In tali circostanze il rischio di fallimento è elevato."*
>
> *dal Workshop degli operatori di strada nelle Filippine*

> *"I bambini provenienti da famiglie distrutte o, in particolare, i bambini che sono fuggiti da casa protestano contro una realtà che è diventata loro insopportabile. Cercano di sfuggire a un ambiente dove si sentono ignorati. La strada rappresenta in fin dei conti un modo come un altro per avvicinarsi agli altri. Ma quando sono gli adulti ad insediarsi in una vita di strada, allora tale socialità è chiamata in causa, è capovolta ed ovviamente sfocia in sofferenza. In tal senso l'operatore sociale agisce per cercare di guarire tali ferite e ripristinare i legami spezzati.*
>
> *Ma nel compiere uno sforzo di questa portata, l'operatore sociale spesso si ritrova di fronte a casi particolari nei confronti dei quali si sente impotente. Quando i bambini continuano a fuggire da casa, quando mostrano sempre uno sguardo assente ed esprimono angoscia e un comportamento violento, sembrerebbe utile chiedersi se l'idea di rivolgersi ad un terapeuta specializzato non sia l'unica soluzione."*
>
> *dal Workshop degli operatori di strada in Senegal*

La priorità è data alla **prevenzione generale**, all'**educazione informale e non-formale**, alla **riduzione dei rischi** e alla ricerca di **soluzioni volte al raggiungimento del benessere sociale.**[19] Il benessere non denota soltanto l'assenza di problemi e conflitti; al contrario consiste nella capacità di accettarli e di superarli.

> *"Ciò in cui speri è che alcuni ragazzi che incontri per strada un giorno si volteranno indietro per guardare al passato e alla loro giovinezza e penseranno "Alla fine, tutto sommato, penso che sia andato tutto bene". Non penso che un'intera vita possa essere determinata da UN UNICO fattore. Ma che al contrario esistano tanti elementi che costituiscono un sistema complesso che, alla fine, porteranno a un risultato positivo. Ogni puzzle è composto di numerosi tasselli. Io spero che nel mio lavoro come operatore di strada, possa riuscire a rafforzare le capacità dei giovani e ad essere un piccolo tassello nel puzzle di qualcuno."*
>
> *dal Workshop degli operatori di strada in Svezia*

[19] In Training Guide : Street work and communication with the media (Guida di Formazione: Il lavoro di strada e la comunicazione con i media). – p.8 - 2004 -

1.2. Gli obiettivi del lavoro di strada [20]

Il rapporto che unisce gli operatori di strada e il loro pubblico è il risultato di un equilibrio molto delicato fra le intenzioni formali e le apparenze informali.

Raggiungere l'irraggiungibile – L'obiettivo del lavoro di strada consiste nel parlare agli individui, ai gruppi di bambini, giovani o adulti che hanno bisogno di supporto o aiuto ma che sembrano essere fuori portata o non raggiungibili dalle organizzazioni e istituzioni esistenti.

Motivazione e accompagnamento – Lavorare insieme con il gruppo target lo aiuta a operare delle scelte e possibilmente a intraprendere delle attività alternative (scuola, lavoro, hobby) e laddove necessario, cercare altre forme di sostegno o trattamento.

Educazione Sociale – Insegnare a un gruppo target ad utilizzare un sistema di recupero strutturato ed essere pronti a far sì che le risorse disponibili possano essere adeguate per erogare i servizi e gli strumenti più consoni alle esigenze dei destinatari.

Un approccio "bottom-up" (dal basso verso l'alto) – Per migliorare il difficile processo di adattamento e ridurre l'esclusione, che può essere sostenuto da alcuni enti, o indirettamente attraverso interventi sugli ambienti di vita delle persone, o direttamente lavorando con gruppi di bambini, giovani o adulti.

Consapevolezza Politica e Sociale – L'operatore di strada deve essere testimone delle condizioni di vita delle persone, bambini e giovani, allo scopo d'invocare l'attuazione di misure che possano apportare un miglioramento. Deve sistematicamente chiamare in causa gli enti pubblici perché si facciano carico delle responsabilità relative alle condizioni di vita e ai bisogni delle persone che vivono in strada.

I margini di manovra in questo campo di lavoro atti a raggiungere gli obiettivi ivi menzionati possono variare da un paese all'altro. Tali variazioni dipendono dal fatto se gli operatori di strada sono collegati a delle organizzazioni pubbliche o private, a un'associazione locale (laica o religiosa), dal grado di riconoscimento del lavoro di strada e dall'esistenza di disposizioni legislative a riguardo.

In realtà, le persone provenienti da famiglie distrutte o da situazioni difficili, per cui i meccanismi messi in atto per affrontare i problemi sociali e i relativi sintomi non presentano delle alternative percorribili, hanno bisogno di un **supporto basato sulla relazione, che li aiuti nella propria crescita personale, oltre a offrire integrazione e partecipazione nella vita sociale**.

- Andare incontro ai gruppi destinatari dell'intervento nei tempi e nei luoghi dove possono essere trovati;
- Offrire a questi giovani un rapporto maturo basato sull'assistenza e l'aiuto, che possono liberamente accettare nel tempo e in piena fiducia;
- Ottenere la comprensione generale dell'individuo, senza limitarsi ai sintomi, come la violenza, la delinquenza o la tossicodipendenza;
- Proporre interventi diversi sia a livello individuale che di gruppo;
- Instaurare un dialogo fra i gruppi destinatari dell'intervento e il loro ambiente, e fra i diversi partner ed istituzioni;
- Tali obiettivi sono tutti condivisi dagli operatori di strada a livello mondiale.

[20] Questa parte è ispirata al documento "Lavoro di prossimità rivolto ai giovani" di Børge Erdal, Oslo, Norvegia

1.3. Prevenire è meglio che curare!

Il concetto di **prevenzione** è utilizzato in numerosi campi di attività, e dunque può essere interpretato in molti modi diversi, così creando spesso confusione.
Ad esempio, la prevenzione di comportamenti criminali da parte della polizia non ha nulla a che vedere con la prevenzione socio-educativa praticata nell'ambito del lavoro di strada. Troppo spesso il termine 'prevenzione' è usato come un *messaggio fluttuante*[21], che si adatta ad ogni tipo di contesto. Non bisogna dunque sorprendersi se esiste confusione in materia oltre a una certa difficoltà nel definire e comprendere esattamente il significato del lavoro svolto dagli operatori di strada. [22]

Nonostante vi sia stata una certa carenza[23] nel modo in cui gli stessi operatori sociali si presentano, prevale comunque un concetto relativamente chiaro del nesso esistente fra il lavoro di strada e la prevenzione, come si può osservare sul campo.

Da un punto di vista sociologico[24], la prevenzione è un concetto che si esplica nella distinzione fra tre tipi di violenza, proposta da Pierre Bourdieu. Possiamo dunque distinguere fra:

- **Violenza strutturale**, economica e/o sociale derivante dalle tendenze dominanti quali la disoccupazione, la povertà, lo sfruttamento, ecc.
- **Micro-violenza**, spesso derivante dalla violenza strutturale, fenomeno che si verifica quotidianamente, in maniera quasi **invisibile**. Razzismo, stigmatizzazione, violenza all'interno della famiglia, violazione dei diritti, "discriminazione basata sulle apparenze" e sul rifiuto, nessuno di questi aspetti è facilmente rilevato e passa quindi spesso inosservato e impunito.

  Questo tipo di violenza non deve essere necessariamente inflitto volontariamente e ciò lo rende ancora più **insidioso**. Ad esempio, la stigmatizzazione è resa ancora più violenta e insidiosa in virtù del fatto che le persone credono che dovrebbero rientrare "nell'ordine delle cose". Nel caso di un soggetto vittima di questo tipo di discriminazione, accade che a partire da una particolare caratteristica, viene poi aggiunta tutta una serie di ulteriori peculiarità infondate che gli vengono attribuite dalla società e che possono eventualmente sfociare in una vera e propria **disumanizzazione** del soggetto. Ecco dunque l'idea dell'individuo che prende forma e si trasforma in realtà.

- **Violenza visibile** (delinquenza, vandalismo, aggressione...) sono spesso le risposte ai due primi tipi di violenza.

"I risultati a cui sono giunte numerose ricerche hanno dimostrato che vi sono forti probabilità che coloro che sono vittime di diverse forme di violenza ed esclusione sin dagli inizi della propria vita o in maniera più o meno intensa diventano a loro volta violenti, sviluppando una propensione all'autolesionismo (tossicodipendenza da sostanze illecite, suicidio) o ad arrecare danno ad altri." [25]

[21] Handicap et politique – Emile Servais - Eléments d'analyse sociologique des pratiques d'accompagnement – Bruxelles Equipage Editions 1993 – P. 250
[22] Training Guide : Street work and communication with the media. – Street work, a unique but poorly explained profession. – P.11
[23] La prévention, un concept en déperdition. – Editions Luc Pire – Jacqueline Fastrès et Jean Blairon – 2002
[24] Méditations pascaliennes – Pierre Bourdieu – Paris, Seuil – 1997 – P. 275 – 276.
[25] La prévention, un concept en déperdition. – Editions Luc Pire – Jacqueline Fastrès et Jean Blairon – 2002

Si tratta della legge della "riproduzione della violenza" che gli operatori di strada cercano di sradicare restando vicini alle persone che vivono in strada ed essendo consapevoli dei problemi a cui sono confrontati.

Da cui l'importanza della **prevenzione nei luoghi di vita** dove vivono le popolazioni più emarginate. Gli operatori sociali di strada perseguono due principali obiettivi nel lavoro di prevenzione:

- **Ridurre il livello generale di violenza ed ineguaglianza** pur continuando a mantenere alta l'attenzione verso forme di esclusione meno visibili, come ad esempio la povertà o la stigmatizzazione.
- **Evitare che le reazioni a tali fenomeni di violenza ed esclusione diventino inadeguate,** ritorcendosi contro i fautori di tali violenze, che spesso sono giovani a loro volta vittime di violenza ed esclusione.

Tale concetto di prevenzione è alla base dell'approccio educativo permanente informale e/o non-formale al lavoro di strada.

Si tratta di un approccio educativo che è volto anche a promuovere l'emancipazione dei soggetti destinatari dell'intervento:

"E' davvero importante che gli adolescenti siano in grado di vivere altrove, ossia in luoghi in cui gli adolescenti possono fuggire sia da vincoli familiari troppo stretti sia da quelli scolastici d'insegnamento sistematico razionale..." "…in realtà, è proprio tale partecipazione alla vita sociale in ambiti che sono relativamente liberi e lontani dalla sfera familiare e scolastica che garantisce il graduale sviluppo dell'autonomia nell'adolescenza."[26]

Il lavoro di prevenzione ha senso solo nella misura in cui si concentra sul rapporto **con l'individuo**. Questo è l'elemento che al centro del dibattito sulla definizione della *mission* dell'operatore di strada.

Dunque, ad esempio, in Belgio alcuni operatori di strada ritengono in maniera fondata che i giovani che si trovano di fronte a difficoltà saranno più disposti a parlarne con l'operatore sociale che già conoscono e con cui hanno un rapporto basato sulla fiducia. Diventa così talvolta possibile evitare che un problema relativamente innocuo si trasformi in una grave difficoltà che richiederebbe un grado di assistenza ben maggiore.

> *"In molte occasioni mi è capitato che un ragazzo si rivolgesse a me per raccontarmi che aveva smesso di andare a scuola da due o tre giorni. Quasi sempre accade che un ragazzo in una situazione simile incontri difficoltà nel trovare qualcuno con cui avere il coraggio di parlarne apertamente. Molti di essi non osano più tornare a scuola semplicemente perché non sarebbero in grado di giustificare la loro assenza e naturalmente, più passa il tempo, meno hanno voglia di ritornare a scuola. In situazioni di questo tipo il nostro intervento può essere di grande aiuto e preventivo, in quanto è ovviamente più semplice aiutarli ritornare a scuola se s'interviene precocemente piuttosto che aspettare che passi troppo tempo e non si riuscirebbe più a giustificare un'assenza così prolungata. Senza la possibilità di parlarne con un operatore di strada, un ragazzo spesso aspetterebbe a tal punto che la situazione diventerebbe inestricabile..."*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Belgio*

[26] Le Ligueur - Mais comment peut on être adolescent ? – Philippe Meirieu – 21st October 1992.

1.4. Rapporti con l'individuo: la persona piuttosto che i sintomi

Nel lavoro di strada, il rapporto con l'individuo o un gruppo d'individui come "persone" è fondamentale. Infatti, il lavoro di strada intende aiutare tutti a riconoscere ed essere riconosciuti per il valore che ogni singolo soggetto ha e per il controllo che ha sulla propria vita.
Conseguentemente, per controbilanciare la pressione che cerca di ridurre gli individui e i gruppi allo stato di 'oggetto', (sintomi, stigmatizzazione, statistiche, ecc.), gli operatori di strada s'impegnano per affermare la fondamentale centralità dell'essere umano.

"E' l'atto stesso del respingere e resistere che crea l'individuo." "E' la capacità limitata a mettere una certa distanza fra una persona e il suo ruolo sociale, il fatto di non sentire un senso di appartenenza e l'esigenza di ribellarsi che ci rende individui... l'individuo si forma sia attraverso la lotta contro questo meccanismo sia attraverso il rispetto verso gli altri come individui."[27]

Il lavoro di strada è il percorso che porta a dare (ridare) al gruppo bersaglio il posto che gli appartiene, diventando in grado di esercitare il controllo su tale situazione, decidere del proprio futuro, ed essere a proprio agio nell'ambiente circostante. Ogni individuo dovrebbe essere **messo in condizione di riprendersi il controllo della propria vita.**

> *"Gli educatori di strada hanno una prospettiva generale, dunque a prescindere dalla richiesta, ciò che conta è come si ascolta, come si costruisce a partire da tale ascolto e come si arriva a formalizzare l'intervento: l'individuo è il vero significato dell'intervento, ed è lui stesso che deve decidere il ritmo con cui procedere, i temi e i passi da intraprendere per cambiare la propria situazione. Il nostro aiuto deve servire solo a dare un supporto per permettere alle persone di trasformare la propria realtà e il mondo grazie alle proprie capacità."*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Spagna e nei Paesi Baschi*

Tuttavia, affermare che l'individuo è al centro non è sufficiente e non è sempre ovvio. Anzi, talvolta "l'individuo è raro o difficile" e la tentazione socio-educativa di "fare il lavoro a posto della persona interessata" e di predefinire gli scenari di vita delle persone è forte. Inoltre, i contesti politici ed istituzionali non sempre permettono all'individuo di riappropriarsi della propria vita.

È abbastanza comune incontrare degli operatori di strada che sono bloccati fra un programma di attività che volge al termine e un altro che è maggiormente improntato all'approccio "top down" (dall'alto verso il basso) e quindi non corrispondente al desiderio espresso dalle persone direttamente interessate.

"L'operatore sociale che s'impegna a effettuare questo tipo d'intervento può solo sperare in un risultato: convincere e sedurre i giovani a lasciarsi inserire in un quadro specifico, che immancabilmente significa che sono dei consumatori più o meno passivi." [28]

[27] Alain Touraine - Critique de la modernité, Paris, Editions Fayard – 1993 – p.318-331
[28] Edwin de Borevé and Pierre Van den Bril in "Côté cours – Côté rue" – Analyse des pratiques et politiques de formation à l'ordre du jour. – June 1995.

Il rapporto offerto dall'educatore di strada richiede **visibilità e coinvolgimento, condivisione delle esperienze,** proposte e mediazione.... Generare la volontà di creare qualcosa che sia un presupposto verso qualsiasi iniziativa che possa essere intrapresa da un giovane o un adulto.

"In realtà, la difficoltà risiede nel non confondere il concetto di aiuto con quello dell'offerta di consiglio o assistenza.

Siamo in grado di aiutare qualcuno se ascoltiamo con attenzione.

Siamo in grado di aiutare qualcuno se mostriamo rispetto per la lotta che un individuo combatte per affrontare le sue difficoltà e se d'altra parte riconosciamo i successi raggiunti.

Siamo in grado di aiutare qualcuno se mostriamo accettazione e comprensione verso i sentimenti provati dall'altra persona a prescindere da quanto ci possano apparire estranei o forti.

Siamo in grado di aiutare qualcuno se offriamo un rapporto caloroso e non possessivo.

Siamo in grado di aiutare qualcuno se riconosciamo e difendiamo le capacità dell'altra persona e il suo diritto a trovare delle soluzioni ai suoi problemi in accordo con il proprio sistema di valori, desideri e tradizioni culturali."

Dal Workshop degli operatori di strada in Senegal

1.5. Il lavoro di strada, un'educazione dall'esterno[29]

"Attraverso il loro diretto coinvolgimento nell'ambiente sociale dei giovani", gli operatori di strada sono non soltanto detti testimoni privilegiati nei confronti dei problemi specifici dei giovani, ma anche dei mediatori che accompagnano i giovani lungo il loro percorso sociale ed esistenziale."[30]

Per i bambini e i giovani provenienti da famiglie distrutte, lontani o totalmente esclusi dagli ambienti di socializzazione e inclusione sociale primaria, come la famiglia, la scuola, e successivamente il lavoro, la strada diventa la forma sostitutiva della socializzazione. Diversi adulti inoltre occupano tale spazio come luogo di vita o di sopravvivenza[31]. E' un luogo pubblico che ognuno può adattare alle proprie esigenze in base alla situazione e ai bisogni e che assume il significato partire dalle aspettative di coloro che s'incontrano in questo spazio, in particolari momenti della vita.

Essendo un luogo che da un punto di vista sociale è ideato e destinato alla circolazione di persone e merci, la strada diventa una piattaforma di negoziazione fra individui, che erano precedentemente convinti di essersi insediati in questo spazio inteso come luogo di vita o di sopravvivenza, e altri che desiderano invece massimizzare l'efficienza socio-economica e le restrizioni di sicurezza. Dunque, sul filo di relazioni sociali spesso tese, la strada diventa il pomo della discordia e l'oggetto del contendere fra diverse modalità di possesso. Da una parte, vi è una tendenza verso una privatizzazione liberale e di questo spazio pubblico che diventa sempre più controllato dall'idea della proprietà privata e, dall'altra, emerge l'approccio della socializzazione emarginata, mobilizzando lo spazio pubblico come luogo privato di esistenza e d'identità calpestata.

Nell'inserirsi in questo spazio di negoziazione, l'operatore di strada principalmente intende scoprire come persone e gruppi a disagio nella società si ritrovano in strada. Entrare e lasciarsi coinvolgere in luoghi dove si svolgono affari e che appartengono a coloro che frequentano o abitano in strada rappresenta una delle sfide più significative che devono essere affrontate dagli operatori di strada. Informati e consapevoli dei punti di riferimento prescrittivi che circondano lo spazio pubblico e che cozzano con lo stile di vita di coloro che sono marginalmente coinvolti, gli operatori di strada devono cercare di capire come alcune persone adottano questo luogo, inteso come spazio verso cui fuggire, dove trovare riparo e protezione, un luogo di transizione e assunzione rischi, un luogo di espressione e domande, di apprendimento e lavoro, di piacere e sofferenza.

Secondo questo modo di pensare, la strada non è solo cemento, ma anche giardini pubblici, piazze, marciapiedi, centri commerciali, scalinate e soprattutto, forse, amici che s'incontrano in tali luoghi. Con loro, nella misura del possibile, queste persone si sentono 'protette' da un mondo che viene percepito come spaventoso e inaccessibile, in apatia o in un'impulsività preoccupante. Sfortunatamente, tenuto conto dei diversi tipi di pressione a cui si è sottoposti, gli amici diventano rari o la lotta per la sopravvivenza li contrappone gli uni agli altri (es. spaccio, elemosina), oppure scompaiono (es. per motivi legali o in seguito a decesso), mentre probabilmente in altre circostanze si sarebbero aiutati reciprocamente…

[29] Brano tratto da un testo di Bernard Monnier, educatore specialista. Informations sociales N° 60.

[30] Pector, Jacques (1999) *Le travail de rue et l'action-recherche réflexive. Projet de recherche*. Montréal : Québec.

[31] È importante sottolineare che questa sezione è stata redatta soprattutto in base ai contributi dap arte di autori che lavorano con i giovani, il che significa che la rappresentazione del contesto e i tipi d'intervento si riferiscono in particolare a questo tipo di popolazione. Invitiamo i lettori che lavorano principalmente con gli adulti a fare i necessari collegamenti fra questi contenuti e le realtà di coloro che accompagnano. Anche il Capitolo 3 offre alcuni spunti che permettono di ampliare tale visione.

In tale contesto, dove l'interesse dell'operatore di strada consiste nel penetrare e rafforzare i nessi sociali fra gli individui, l'offerta di costruire una relazione deve precedere la domanda, in quanto questo bisogno è fondamentale per il lavoro di strada. Tale prerogativa implica inoltre che quando si effettua l'intervento, l'operatore di strada deve innanzitutto essere sensibile alla cultura e allo stile di vita di coloro che incontra in "strada".

L'approccio avviene in un luogo di cui i giovani si sono appropriati in un certo modo, e in cui l'educatore sociale deve essere accettato come un adulto in grado di stabilire una relazione. **Un periodo di osservazione** permetterà di acquisire una conoscenza approfondita del quartiere, delle sue istituzioni, delle modalità in cui i giovani se ne sono spontaneamente impossessati, dei momenti in cui si svuota o è affollato, dei momenti in cui i gruppi s'incontrano o si allontanano; l'educatore sociale imparerà a conoscere gli spazi e i tempi in cui potrà essere accettato più facilmente. Questo tipo di conoscenza dovrà essere integrato da un complemento d'informazione acquisito attraverso altri individui o istituzioni, ma l'**osservazione sul campo** resterà essenziale. La visibilità nei confronti dei giovani aumenterà gradualmente; così che non sentiranno che la presenza di un adulto è strana o pericolosa, e permetterà d'instaurare una relazione e la condivisione.

La libera adesione alla relazione e alla compagnia educativa offerta dall'educatore costruita sulla libertà data al giovane lo aiuterà a scoprire se stesso attraverso la **fiducia che ripone nell'educatore sociale.**

Nell'ambito di tale percorso, l'educatore di strada acquisirà una **comprensione e una consapevolezza globale della personalità del giovane**, che favoriranno le sue capacità e punti di forza piuttosto che concentrarsi sulla lunga e complessa storia di fallimenti e difficoltà.

Le esperienze condivise e le modalità di "fare le cose insieme" possono essere varie e molteplici e spaziare dalle situazioni più spontanee e informali, a livello sia individuale sia di gruppo, a quelle più organizzate.

Tali momenti condivisi hanno due scopi:

- **Uno visibile**: raggiungere un obiettivo o soddisfare un particolare bisogno: un hobby, uno sport, un lavoro, un rifugio, una serata fuori, uno scopo amministrativo per conquistare uno specifico diritto…
- **Uno invisibile**: cominciare a costruire e vivere delle relazioni significative aiuterà il giovane a scoprire e interiorizzare valori e punti di riferimento così come ciò che è fondamentalmente proibito, cambiare l'immagine di sé, incoraggiare un cambiamento comportamentale e sperimentare dei nuovi rapporti sociali.

Perché il lavoro di strada?

- Il desiderio di sostenere dei gruppi che hanno una reputazione di essere antisociali, attraverso **l'offerta di una mano d'aiuto** e un **approccio puramente educativo.**

A chi si rivolge il lavoro di strada?

- Il lavoro di strada si rivolge agli individui:
  - Gruppi di bambini, giovani e adulti che hanno bisogno di diverse forme di aiuto o supporto.
  - Coloro che sono lontani o esclusi dalle sfere di socializzazione e inclusione sociale primarie.
  - Coloro che soffrono del distacco dalla società, dal punto di vista materiale, simbolico o in termini di rapporti, in quanto rifiutano esplicitamente le norme della convivenza sociale o sono rifiutati da esse.
  - Coloro che sono fuori portata (o che non sono raggiungibili tramite le organizzazioni e le istituzioni esistenti).

A prescindere dalle difficoltà, il processo educativo si fonda sulle risorse che ogni individuo possiede.

Il lavoro di strada è un **mezzo e non un fine**.

- È un **intervento socio-educativo, effettuato con una prospettiva di lungo termine,** a cominciare dai bisogni, dalle domande e dalle aspirazioni delle popolazioni bersaglio e che cerca di **rafforzare le loro capacità ed empowerment per riprendere possesso della propria vita e ricostruirla.**
- Questo rapporto di assistenza richiede la **fiducia e il rispetto da parte della comunità della sua integrità e volontà.** I contatti con gli operatori di strada devono sempre essere **volontari.**
- Oltre a contribuire allo sviluppo personale, l'operatore di strada contribuisce alla riduzione del danno lavorando con le **persone (giovani e adulti) vittime di numerose forme di esclusione, emarginazione e disadattamento sociale**.

Pratiche, metodi e strumenti del lavoro di strada

Nel tenere presente che il lavoro di strada **non è un modello predeterminato** che aspetta di essere applicato, dobbiamo puntualizzare che gli ingredienti che permettono agli operatori di strada d'**inventare e reinventare le loro pratiche**.

1.6. Le fasi

Esistono molte analogie in tutti gli esempi provenienti dai diversi paesi. Possiamo individuare una sequenza di fasi di lavoro, caratteristiche della metodologia. Prima di affrontare il tema centrale che molti operatori di strada a livello mondiale usano per attuare le loro pratiche, dobbiamo insistere sulla natura non lineare di questo processo. In realtà, nonostante vi sia una logica nel modo in cui tali fasi sono sviluppate, i lettori comprenderanno che sono collegate insieme, che si sovrappongono e che funzionano nel momento in cui sono utilizzate in modo circolare intersecandosi reciprocamente.

Fatta questa premessa, è utile stabilire quelle che sono le fasi salienti dell'attuazione del lavoro di strada in modo tale che nel momento in cui si pianifica l'intervento, la qualità dell'inserimento nell'ambiente di riferimento permetterà agli operatori di offrire un supporto significativo a livello individuale e di gruppo. In tal modo, il tempo e le energie dedicate durante le prime fasi del lavoro costituiranno un investimento per le fasi successive e il ritorno ciclico e regolare a queste sequenze permetterà di ancorare e rinnovare costantemente l'intervento.

- La **prima fase** consiste nello **studio del contesto** sia a livello **teorico** (il contesto storico, sociale e culturale) e **pratico** (l'incontro con persone nel quartiere).
- La **seconda fase** richiede una **presenza** effettiva nei luoghi frequentati dai giovani; consiste nella "zonizzazione" o nella "mappatura del quartiere". Richiede un'**osservazione diretta** senza necessariamente intervenire. Questa fase permette di conoscere e familiarizzarsi con la cultura locale, nonché di rilevare i punti da investigare. Questo esercizio deve essere svolto regolarmente in maniera da diventare un viso familiare nei confronti della popolazione bersaglio e di essere identificati come un elemento naturale del paesaggio.

> *Può sorgere la domanda: ma come individuare i giovani oggetto dell'intervento?*
>
> *L'equipe deve svolgere il compito preciso di localizzazione/individuazione nel momento in cui approda nel centro della città. Deve identificare le diverse facce, i vari '"look", i "personaggi", i cani in cui potrà imbattersi nuovamente o in maniera irregolare, i luoghi più frequentemente occupati; nei giardini, di fronte ai negozi, nei pressi della stazione centrale, ecc…*
>
> *Una volta completato questo primo esercizio di ricognizione, l'equipe rivolge un'attenzione particolare ai giovani o ai gruppi in contatto con queste persone. Dati continui spostamenti di questi giovani, l'equipe deve costantemente e meticolosamente allenare e aggiornare la memoria visiva. Questa attitudine professionale è possibile solo grazie a dei sopralluoghi frequenti e regolari nei luoghi oggetto dell'intervento e a una capacità di trasmissione e condivisione di tutte le osservazioni raccolte alle altre equipe.*
>
> *Estratto da « Etat des lieux Centre ville » codase Francia*[32]

[32] www.codase.org o preventionspécialisee@codase.org

- La **terza fase** è quella dell'**identificazione**: in cui ogni operatore è chiamato a dire chi è e perché è lì. Questo momento è uno snodo importante per l'operatore di strada che gli permette d'iniziare a svolgere il suo ruolo negoziando lo spazio che occuperà nei confronti delle altre persone nel quartiere.

> *'Il giorno prima Blaise aveva accettato di essere a casa per le ore 18. L'ho aspettato fino alle 22 prima di andare a controllare, ma con mia grande sorpresa non c'era. Sono allora ritornato alla piazza del mercato dove ho incontrato i suoi amici. Sono rimasto un po' con loro a chiacchierare e giocare e solo dopo molto tempo hanno finalmente accettato di dirmi in quale rifugio dormiva… in un angolo ben nascosto dietro i servizi igienici pubblici della stazione ferroviaria, dove nessuno si sarebbe mai sognato di andarlo a cercare'.*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Togo*

- La **quarta fase** consiste nel costruire un rapporto con la popolazione bersaglio; richiede la necessità di stabilire dei contatti con le persone e offrire compagnia e consigli.

> *Abbiamo organizzato delle ricognizioni diurne e notturne. La fase di osservazione ci ha aiutato a notare che i bambini in strada vivono in condizioni terribili, riuscendo a malapena a sopravvivere, in balia di serie minacce e pericoli, insulti e repressione da parte dei residenti locali.*
>
> *Sono impressionanti, molto solidi con un loro codice di vita. Ad esempio, si salutano con i pugni, il linguaggio usato è molto diverso e usano segni convenzionali. Ora dobbiamo affrontare la sfida di conquistare la loro fiducia.*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Burkina Faso*

A partire dal primo contatto stabilito con il soggetto attraverso lo scambio di idee più o meno confidenziali, il processo sarà molto graduale e si evolverà da una fase di sospetto verso un rapporto basato sulla fiducia.

Una volta che sarà ben conosciuto nella comunità, i contatti saranno molto più fluidi e l'operatore di strada potrà avvicinare i giovani più facilmente. Ma in molti casi, l'operatore dovrà aspettare finché non raggiungerà una certa "soglia" prima di fare la prima mossa: ossia una forma di risposta da parte della comunità o dell'individuo che prova che è iniziato il rapporto basato sulla fiducia.

- La **quinta fase è quella del supporto e dell'intervento.** Ciò potrà avvenire mediante la creazione di uno spazio in cui interagire con i giovani e che permetta lo sviluppo di attività (anche aiutando ad incontrare altri giovani) oppure potrà essere limitato alle interazioni con il singolo individuo. Potrà eventualmente gradualmente estendersi a un'attività che coinvolgerà l'intero gruppo o la comunità, sulla base di una negoziazione fra le persone che sono aiutate ed altre persone del quartiere (commercianti, enti locali , ecc).

'Gli operatori di strada offrono un servizio di educazione informale ai bambini di Kathmandu che vivono e lavorano in strada. I bambini che i nostri operatori incontrano hanno la possibilità di partecipare a lezioni su attività educative e di socializzazione: giochi, sport, educazione di base, cultura generale, sensibilizzazione sui rischi della vita in strada, salute, AIDS, droga, igiene di base e assistenza medica.

In ogni zona, vive un certo numero 'permanente' di bambini che l'operatore di strada riconosce e con cui cerca di stabilire dei legami quanto più stretti è possibile. Alcuni di essi preferiscono continuare la loro vita di strada in quanto nel frattempo hanno sviluppato un certo gusto per la libertà. Per questi ragazzi, gli operatori organizzano delle sessioni di sensibilizzazione e offrono loro la loro consulenza professionale.

Un altro ruolo importante svolto dalle nostre unità mobili consiste nel migliorare i rapporti fra i ragazzi e i proprietari immobiliari e i commercianti locali, la polizia e altre organizzazioni che aiutano i bambini di strada. Li coinvolgiamo nelle nostre attività e li aiutiamo a capire che anche i bambini di strada fanno parte della società.

La polizia è stata informata sulla vita dei bambini di strada e ciò permette di migliorare il loro rapporto con questi ragazzi. Inoltre, i nostri educatori affiggono manifesti di bambini scomparsi nei diversi dipartimenti di polizia. I rapporti con i negozianti e i commercianti di rottami e ferraglie locali continuano a migliorare. Molti di essi ora conoscono i bambini che vivono nel quartiere e li trattano con rispetto. Da parte loro, anche i ragazzi s'impegnano a rispettare i negozianti e i commercianti di rottami e ferraglie locali e le loro proprietà.'

Dal Workshop degli operatori di strada in Nepal

Come già menzionato all'inizio, queste diverse fasi non sono statiche o lineari ma possono sovrapporsi ed evolvere continuamente.

Un elemento essenziale consiste nel fatto che la presenza attiva e passiva dell'operatore di strada gli permette di essere '**riconosciuto come un dato di fatto**", il che significa che possono diventare un punto di riferimento per la persona che ha bisogno di aiuto. Queste diverse fasi formano un circolo per cui può accadere che l'operatore di strada debba iniziare tutto daccapo nell'intero processo, per seguire un altro percorso che lo porta ad incontrare altri giovani, a scoprire altre nuove dinamiche. Ma in ogni nuova tappa di questo percorso, deve essere realizzato un salto qualitativo in avanti, anche se l'operatore di strada non raggiungerà mai una perfetta conoscenza riguardo a una certa situazione, comunità e soluzioni che potrà proporre.[33]

Alcune persone insistono sull'idea che un ulteriore fase dovrebbe essere aggiunta a quelle summenzionate; la **chiusura e la sostenibilità** dell'intervento sul campo. Infatti, considerando l'importanza dei legami stabili con i diversi individui e il ruolo svolto dagli operatori di strada durante il periodo dell'intervento, molte persone pensano che sia importante che si prendano il tempo per chiudere i legami prima di lasciare un particolare lavoro o settore. Questa procedura contribuisce, da una parte ad evitare un'ulteriore crisi sociale, che è spesso un problema per le persone che hanno bisogno dell'aiuto dell'operatore di strada, e dall'altra può facilitare l'inserimento di un altro operatore. A questo scopo, quando le risorse lo permettono, alcune persone incoraggiano i vecchi operatori di strada a dedicare del tempo per favorire l'ingresso di un altro educatore e assicurare la continuità nel quartiere. Questo sistema di **sponsorizzazione** è fondamentale. Non si tratta soltanto di creare

[33] Le travail de rue en Communauté française de Belgique. Nature et enjeux. Christine Schaut and Luc Van Campenhout, FRB, 1994

un legame diretto fra i nuovi operatori di strada e i loro utenti futuri, ma soprattutto di trasferire il legame di fiducia e la trasmissione del patrimonio simbolico e culturale che verrà a costituirsi durante questo processo di accompagnamento. La sponsorizzazione potrà eventualmente richiedere molti mesi.

2.2 Cominciare dall'inizio: dove e quando effettuare degli interventi di strada?

Prima di iniziare, è dunque preferibile usufruire dell'esperienza dei precedenti operatori di strada o almeno imparare a conoscere il contesto per capire la situazione esistente.

> *'Dave sente che il buon lavoro svolto dai suoi predecessori ha sicuramente facilitato il suo inserimento nel quartiere. Tuttavia, per un certo periodo iniziale, i suoi nuovi colleghi lo hanno lasciato da solo ad aggirarsi nelle vie del quartiere, poiché sono consapevoli di quanto sia utile avere del tempo per sé per riflettere sulle proprie motivazioni e nel frattempo guardarsi intorno. Durante questo periodo iniziale, vedi un sacco di cose ma anche tu sei al centro dell'attenzione e oggetto di osservazione. Questa fase d'inserimento permette l'instaurarsi di un processo basato sul "passaparola" nel quartiere.'*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Quebec*

Naturalmente, a causa di fattori istituzionali raramente si può godere di una grande libertà d'azione durante il lavoro sul campo.

E' necessario avviare un dialogo con gli enti locali per spiegare quelli che sono i bisogni e le aspirazioni della popolazione bersaglio.

Tali aspirazioni e bisogni possono essere effettivamente concepiti e raggiungibili se precedentemente elaborati a livello concettuale.

A questo scopo, sarebbe controproducente se gli enti locali contrastassero il lavoro degli operatori di strada. Il sostegno politico è spesso il fattore principale nel determinare il successo del lavoro di strada, nel cercare di trovare delle soluzioni strutturali e sostenibili.

A prescindere dal quadro istituzionale in cui sono assunti gli operatori di strada, da una parte, ciò che conta di più è importanza attribuita al rapporto **con l'individuo**, la loro **capacità di empowerment** e di **esigere il rispetto** nell'intero percorso. Dall'altra è ugualmente essenziale fornire agli operatori di strada un chiaro quadro deontologico in cui svolgere il proprio lavoro, nel pieno rispetto dei **principi di riservatezza,** e in particolare del **segreto professionale.**

La divulgazione d'informazioni ad estranei potrebbe gravemente compromettere la **fiducia** riposta nell'operatore di strada, che ha richiesto così tanto tempo per essere costruita.

2.2.1. Negoziare l'investimento nell'area d'intervento e il ritmo della strada

Il lavoro di strada funziona grazie alla **vicinanza geografica** agli utenti ed è contraddistinto da un forte carattere "*extra muros*". Ciò implica la necessità di andare incontro agli individui, abbracciare il loro stile di vita piuttosto che costringerli a adeguarsi ai canoni istituzionali.

L'operatore di strada deve percorrere le stesse strade di coloro che desidera incontrare, maturando la propria esperienza nello stesso ambiente e cercando di ritagliarsi uno spazio e un ruolo in tale contesto. Grazie alla condivisione di spazi e tempi, il lavoro di strada potrà essere costruito sulla base di un processo d'inserimento graduale e non intrusivo.

"Dopo essere stata assunta come educatrice di strada a Villeray, Stephanie ha cominciato a frequentare l'ambiente della metropolitana e delle scuole in diversi orari del giorno. Villeray è un quartiere "cuscinetto" fra Ext Park e St Michel, e i giovani si spostano molto fra questi due quartieri.

Anche se allora aveva 'accesso' alla sua popolazione bersaglio, si prese il tempo di passeggiare per le vie del quartiere e di fermarsi a leggere nel parco per permettere alle persone di vederla spesso e di chiedersi come mai fosse lì".

Dal Workshop degli operatori di strada in Quebec

Ogni "strada del quartiere" ha le sue diverse caratteristiche e richiede una modalità di "infiltrazione" su misura. Ad esempio, un parco dove le giovani prostitute passeggiano liberamente non assomiglia a un quartiere "pericoloso" dove ci si sente insicuri oppure un club notturno dove i giovani trascorrono la notte buttati per terra o su divani sporchi. Per intervenire in ambienti simili è necessario rispettare il loro codice di condotta.

"Quando desidero infiltrarmi in un nuovo ambiente, mi preparo sia dal punto di vista fisico che mentale e ciò significa lavorare sia sul mio comportamento sia sul mio stato mentale. Devo inoltre cercare di controllare il mio livello di stress. Prima di partire sul campo passo in rassegna il mio abbigliamento e controllo in ogni singolo dettaglio il mio look e il modo in cui mi esprimo per non creare troppa distanza fra me e i giovani."

Dal Workshop degli operatori di strada in Vietnam

Dalle spiagge di alcuni paesi, ai centri commerciali di altri, dai bar alle case dei giovani, dai mercati alle capanne nella foresta, dalle stazioni ferroviarie ai vicoli stretti, dai ghetti ai centri delle città, gli operatori di strada si ritrovano a lavorare in una serie infinita di ambienti che variano da regione a regione e da paese a paese e a seconda della popolazione bersaglio a cui si rivolgono.

Considerato il tempo speso all'inizio senza fare nulla a parte osservare, la sensazione d'inefficienza durante questa fase d'inserimento può trasformarsi in ansia. Ci si sente in colpa per essere pagati per non fare praticamente nulla, ci sente la necessità di fare qualcosa, di attivarsi, e produrre dei risultati che ci facciano sentire di avere la situazione sotto controllo. La metodologia del lavoro di strada richiede un certo tempo, che talvolta può essere molto lungo, data la necessità di conoscere il quartiere, le persone che vi abitano, i luoghi accoglienti e quelli scomodi, tutti i vari angoli e corridoi. Questo lavoro di ricognizione è essenziale per l'operatore di strada affinché possa prepararsi, adattarsi al contesto ed elaborare un piano d'azione, in modo da massimizzare le potenzialità delle persone e delle risorse presenti in loco. Conoscere bene l'ambiente tornerà sicuramente utile successivamente quando ci si prende il tempo per familiarizzare con esso.

Inserirsi nell'ambiente non si limita soltanto all'inserimento geografico, ma presuppone anche un ***adattamento culturale*** ai codici, al linguaggio, ai valori, alla dinamica e ai conflitti, ecc. L'operatore di strada deve essere in grado di non giudicare, di non lasciarsi confondere da una mancanza di giudizio.

'In Africa, ad esempio, l'onore e la dignità della famiglia vengono prima del benessere del bambino. Comprendere questo aspetto significa conciliare il bisogno di tutelare i diritti del bambino ed escogitare delle strategie che permettono di raggiungere dei progressi senza calpestare i diritti e i valori di nessuno. Inoltre, in Africa, così come in altri paesi, la famiglia non è solo il problema ma anche la soluzione. E' in questo contesto che desideriamo ricreare lo spazio per le parole e il dialogo, in modo che la violenza percepita nelle sue espressioni più acute non abbia il sopravvento…'

Dal Workshop degli operatori di strada in Senegal

Questo adattamento non richiede **mimesi,** anzi l'opposto. Non insisteremo mai abbastanza sull'importanza di mostrare **solidarietà** e allo stesso tempo **differenza** dalle persone che gli operatori di strada incontrano. Troppi giovani operatori cercano d'inserirsi nell'ambiente di strada imitando le abitudini, gli usi e gli schemi comportamentali della popolazione bersaglio.

E' invece **essenziale che restino se stessi.** Infatti, è dal confronto con la differenza che potrà essere possibile un vero arricchimento reciproco.

Tale vicinanza non richiede soltanto di osservare ciò che accade nella zona ma anche prendere in considerazione la situazione esistente e il contesto culturale, sociale, politico ed economico in cui si svolgono gli avvenimenti.

'Quando parliamo delle diverse culture, non ci riferiamo solo alle diverse culture originali ma anche alle culture urbane, di strada, dei giovani, a quelle culture che nascono e prendono forma nelle città e nei sobborghi. Il lavoro di strada dovrebbe considerare queste persone come fonte di cultura e stabilire un dialogo con loro seguendo questa regola di ricognizione.'

Dal Workshop degli operatori di strada in Spagna e i Paesi Baschi

Questa consapevolezza sull'evoluzione di un'area, il suo passato e il suo futuro, è essenziale per sviluppare un approccio incentrato sulle risorse e le aspirazioni della popolazione bersaglio. Permette di elaborare un'azione strategica, radicata nella cultura delle persone a cui si rivolge piuttosto d'imporne una artificialmente in base a regole esterne.

'La seguente esperienza riguarda i bambini assoldati nelle forze armate e nei gruppi della Repubblica Democratica del Congo. Nell'ambito delle attività socio-culturali, utilizzo un metodo di libera scelta e chiedo ad ogni soldato di cantare una canzone tradizionale del proprio villaggio e di accennare alcuni passi di danza, oppure di disegnare qualcosa.

È attraverso queste attività che i bambini cominciano a fornirci delle osservazioni sulle tradizioni del proprio villaggio. È a partire da tali osservazioni che poi cerchiamo di risalire alle famiglie degli ex-combattenti che sono state smobilitate ai fini della riunificazione.'

Dal Workshop degli operatori di strada in la Repubblica Democratica del Congo

Mantenendo la propria identità e 'alterità', ossia il senso di appartenenza e di differenza rispetto agli altri, l'operatore di strada **deve poi imparare a conoscere l'area per ritagliarsi un suo spazio e un suo ruolo.** Grazie a una presenza regolare, potrà così condividere la lotta quotidiana con le persone e partecipare a determinate routine. Questo è il modo in cui potrà costruire un suo patrimonio di esperienze e relazioni con loro, così come dei punti di riferimento condivisi, sulla base dei quali potranno realizzare progetti e aprire delle prospettive di un percorso futuro insieme.

> *'Dopo aver acquisito visibilità nell'area e aver spiegato che sono un educatore, qual è il mio mandato e il quadro istituzionale e relazionale, dopo aver fatto varie domande e ascoltato le loro storie, dopo essermi reso partecipe del loro senso di vuoto e di rabbia, dopo aver camminato a lungo senza essere riconosciuto, dopo aver osato un approccio con un gruppo, dopo tutto questo lungo processo per imparare a conoscere la zona sia a livello fisico che delle emozioni, ecco che emergono le prime richieste. Qualcuno viene a cercarmi o mi aspetta mentre mi avvicino a loro per entrare in contatto con me.'*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Spagna e i Paesi Baschi*

> *Siamo convinti che la condivisione della realtà di vita con i giovani gioca un ruolo molto importante nel processo d'inserimento nel quartiere. La partecipazione alle attività quotidiane, alle gioie e ai dolori e alle lotte di questi giovani, a livello individuale e di gruppo, fanno parte delle nostre pratiche.*
>
> *Il fatto che condividiamo determinate esperienze con loro, come ad esempio mangiare degli scarti di cibo insieme con loro, o giocare a calcio insieme, o prendere parte a una discussione di gruppo … aiuta a creare dei legami di affetto, solidarietà e fiducia. Questi momenti di condivisione ci permettono di capire meglio alcuni dei loro pensieri e i loro sentimenti di ribellione o resistenza. Queste esperienze ci guideranno, ci permetteranno di affinare il nostro intuito, di elaborare le reazioni e gli atteggiamenti adeguati al contesto dove vivono tali giovani.*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Vietnam*

2.2.2. I cicli e i ritmi del lavoro di strada

Il rapporto spazio-temporale nel lavoro di strada è una questione di continuo equilibrio fra stabilità e cambiamenti repentini che avvengono negli stili di vita e nelle cadenze e routine temporali delle persone che vivono negli ambienti che costituiscono l'oggetto dell'intervento degli operatori di strada. Dobbiamo adattarci se vogliamo svolgere un ruolo dinamico.

La tabella di marcia di un operatore di strada[34] è molto difficile da prevedere e deve essere continuamente rivista. L'operatore di strada deve trovarsi in un certo numero di luoghi in determinati orari e deve dunque seguire un determinato calendario e orario. Ma allo stesso tempo, la sua presenza strategica in determinate occasioni speciali o la flessibilità nel modulare il suo intervento a seconda delle situazioni significa che dovrà spesso riorganizzare più volte i suoi piani e i suoi tempi. Gli esempi seguenti illustrano molto bene la "realtà quotidiana" degli operatori, nonché le "eccezioni" che confermano la regola.

[34] Avremo l'opportunità di affrontare questo argomento nella sezione successiva dedicata alla gestione.

Una tipica settimana lavorativa normalmente prevede circa 25-30 ore di lavoro di strada, compresi i weekend, poiché in quei giorni la popolazione giovanile aumenta considerevolmente. Due squadre (ognuna composta da due persone, una che parla greco, l'altra albanese) lavorano quotidianamente in diverse aree.
Le squadre cercano di restare in strada quanto più a lungo possibile e in diversi orari, in maniera da osservare il fenomeno dello sfruttamento minorile sia di giorno che di notte. Un dettaglio importante da sottolineare è che incontriamo diversi gruppi di età in orari diversi, ad esempio, i bambini più piccoli che chiedono l'elemosina e che vendono delle cose per strada durante il giorno e ragazzi più grandi che lavorano di notte, vendendo fiori o suonando degli strumenti per strada davanti ai night club e ai ristoranti.
Cerchiamo di diventare un punto di riferimento stabile per i bambini accompagnati dalle loro famiglie. Ecco perché, a parte le due squadre che lavorano di giorno, vi è un gruppo di operatori di strada professionisti e volontari che organizzano delle attività, tra cui laboratori artigianali e di pittura insieme ai bambini nelle zone più frequentate. Utilizzando lo slogan "giocando in strada", entriamo in contatto con i bambini che lavorano e chiedono l'elemosina per strade e allo stesso tempo facciamo opera d'informazione e sensibilizzazione dell'opinione pubblica riguardo al fenomeno dello sfruttamento minorile e alle nostre attività.

Dal Workshop degli operatori di strada in Grecia

Una tipica giornata settimanale (invernale)

10:00 *Incontro all'ufficio sussidi per i disabili. Il ragazzo non c'era. Gli ho lasciato un messaggio sulla segreteria telefonica.*

11:00 *Alla sala da tè « Pic-Nic »: gruppo di quattro giovani. Uno di loro sta per sposarsi fra quattro mesi e cerca informazioni sulla formazione da seguire per diventare operatore sociale. Prima d'iniziare deve completare il suo incarico di lavoro a Jette.*

Viene a sedersi con noi una persona più anziana. È un operatore sociale e lavora al centro con cui desidero prendere contatto, così ci scambiamo alcune informazioni. Il ragazzo con cui avevo appuntamento alle ore 10:00 mi chiama per scusarsi e prendiamo un altro appuntamento.

Pranzo. Invio un'email relativa a un progetto artistico nel quartiere Brunfaut.

14:00 *Sala da tè in rue Brunfaut. Mi siedo per scrivere una lettera a un tizio in prigione. Viene a sedersi accanto a me un ragazzo: "E' da un po' che non ci si vede, come va la vita?..." L'amministrazione comunale ha deciso di edificare nella zona fino ad allora destinata a servire come campo sportivo. Vuole sapere cosa succederà. Allora andiamo in comune per saperne di più riguardo ai piani dell'amministrazione comunale. Nel frattempo ricevo una telefonata da un ragazzo che ha bisogno di un attestato di frequenza di un corso di formazione.*

Dalla verifica presso gli uffici tecnici comunali risulta che la destinazione d'uso di quell'area risale a circa 7 anni fa. All'inizio nell'area in questione vi era un parcheggio e un campo da pallacanestro. Ora hanno deciso di costruirvi delle case popolari, spazzando via così il campo di pallacanestro.

"Etang noir": Incontro un ragazzo che due anni fa è stato vittima di un infortunio sul lavoro. È ancora in attesa dell'esito della perizia per il riconoscimento di almeno il 25% del sussidio d'invalidità. Usciamo insieme e ci avviamo verso un internet café per verificare l'informazione. Lì incontriamo altri due giovani.

Il tipo che aveva chiamato prima arriva per ritirare l'attestato di frequenza al corso di formazione.

Dal Workshop degli operatori di strada in Belgio

Gary, un tredicenne, appartiene a una banda insediata nel cuore della piazza principale della città, proveniente dalla regione 'Champs de mars'. Era uno dei ragazzi che frequentava regolarmente il nostro centro, ogni mattina veniva per partecipare alle attività organizzate per i bambini presso il Centro di Educazione Popolare. Dopo tre giorni in cui non lo avevamo più visto né ricevuto sue notizie, siamo andati a cercarlo nella sua banda per vedere cosa era successo.

***10:15 AM** Arrivo nella piazza e trovo Gary da solo con il piede sinistro rotto che emana un fetore terribile. Un altro ragazzo della banda gli ha schiacciato il piede con un blocco di cemento, mentre giocavano ad "osare". Si tratta di un gioco crudele e selvaggio chiamato "la guerra del sonno" che consiste nel non potersi addormentare mai, perché nel momento in cui lo fai corri il rischio di essere costretto a fare tutta una serie di cose o a subire tutta una serie di punizioni che ti sono inflitte, alcune di esse letali.*

***10:30 AM** Insieme a Gary e un altro ragazzo della banda ci rechiamo in taxi all'Ospedale dell'Università di Haiti che fa l'accettazione.*

***10:45 AM** Arriviamo al pronto soccorso dell'Ospedale.*

***2:00 PM** Dopo che il personale ospedaliero è andato via, finalmente un medico ci riceve.*

***3:00 PM** Dopo averlo pregato a lungo, finalmente accetta di prescrivere una ricetta. Dopo essere andati a comprare i medicinali prescritti ritorno in ospedale. Il dottore mi chiede di aspettare.*

***4:30 PM** Mentre aspettiamo che torni il dottore, lascio Gary e l'altro ragazzo all'entrata del piccolo ambulatorio del medico.*

***4:55 PM** Ritorno. Ma i ragazzi sono andati via. Vado a cercarli nella sede della banda ma lì non ci sono.*

***7:00 AM** del giorno dopo. Ritorno nella sede della banda. Gary è lì. Lo riporto in ospedale, stavolta portando con me tutti i medicinali necessari.*

***10:00 AM** Finalmente un dottore si prende cura di Gary.*

Per una decina di giorni vado a trovare Gary per portargli le medicine. Oggi siamo contenti che Gary sia sano e salvo, con entrambi i piedi e in ottima forma.

Dal Workshop degli operatori di strada in Haiti

Per non perdere i contatti con ciò che accade sul campo e non perdere lo slancio, l'operatore di strada deve regolarmente rivalutare le ore di lavoro spese sul campo.

- L'operatore di strada deve costantemente rivedere il suo itinerario e l'orario di lavoro per incontrare i diversi utenti e seguire i cambiamenti nei loro stili di vita.
  - Pianificare il proprio calendario (stagioni, giorno, notte …. in maniera regolare e inserire le variazioni in termini di orari e itinerari)
  - Scegliere i luoghi d'intervento (centri socio-educativi, commerciali, strade, giardini pubblici, cantine, bar...)
  - Strumenti di osservazione e analisi (relazioni scritte, sintesi, incontri e discussioni collettive...)
  - Qualità delle informazioni della squadra e collegamenti con i vari partner

- Inoltre, nel camminare per le strade e individuare i luoghi in cui vive la popolazione bersaglio, l'operatore deve elaborare delle strategie per entrare in contatto con quelle persone che sono isolate e distaccate da quegli stessi luoghi.

Tuttavia, abbiamo potuto osservare che man mano, dopo alcuni anni, si trascorre meno tempo per strada. Ciò è dovuto al fatto che progredendo nel proprio lavoro, si tende ad essere oberati da richieste e incontri programmati e il che comporta una minore disponibilità di tempo da trascorrere in strada.

- Dobbiamo trovare un **equilibrio fra le richieste e la presenza permanente in strada: dobbiamo fissare dei giorni in agenda da trascorrere in STRADA.**

- **Questa presenza sul campo è di fondamentale importanza, in particolare per incontrare gli adolescenti, che in generale tendono a incontrare e parlare con gli operatori in strada quando ne sentono il bisogno.**

Dobbiamo mantenere:

- **L'impegno di trascorrere tempo sufficiente in strada per andare incontro alle persone che normalmente non si farebbero avanti** e che rappresentano il principale obiettivo del lavoro di strada.

- **La focalizzazione sulla disponibilità dell'operatore di strada (che è la principale caratteristica di questo tipo di lavoro).**

- **È ideale assicurare una regolare presenza in strada, con una precisa indicazione di giorni, luoghi e tempi a cui attenersi. La pianificazione precisa di tempi e luoghi aiutano l'operatore di strada a sapere dove e quando possono incontrare e rincontrare determinate persone.**

2.2.3. Bighellonaggio: uno dei principali compiti degli operatori di strada

Il processo d'immersione nel contesto talvolta lungo e faticoso costituisce una delle chiavi di lettura principali di questo approccio, in quanto offre la possibilità di capire e adattare meglio l'itinerario e la frequenza con cui percorrere le strade. Conoscere i luoghi, i tipi di rapporti che s'instaurano diventa uno strumento importante per trovare il proprio posto in un dato ambiente. Dunque prendersi il tempo per bighellonare e "non fare nulla" è un punto essenziale del lavoro di strada allo scopo d'imparare a sentire e respirare l'atmosfera e comprendere i codici della strada, costruendosi man mano in maniera discreta un proprio ruolo da svolgere senza andare a sconvolgere gli equilibri esistenti o imporre il proprio ruolo nell'ambito della popolazione bersaglio.

'ho incontrato un bambino di strada, di nome Rocky[35], di 8 anni, che chiedeva l'elemosina sulle terrazze del MATONGE, un quartiere del distretto di KALAMU nella città di Kinshasa. All'inizio non avrei mai immaginato di riuscire a far ricongiungere Rocky con la sua famiglia.

Mi sono avvicinato a Rocky offrendogli una bottiglia di una bevanda dolce e qualcosa da mangiare perché ho notato che era davvero affamato. Dopo alcuni incontri ha cominciato a parlarmi in maniera aperta e sincera riguardo alla sua situazione. La madre era partita per l'Angola quando aveva quattro anni, in seguito alla morte del padre. Non c'era nessuno che si occupasse di lui e dei suoi bisogni (scuola, cibo, vestiti ...). Ma prima di finire in strada viveva con il nonno. Dopo aver ottenuto da lui alcuni dettagli riguardo alla sua famiglia, ho svolto un'indagine e sono andato a parlare con il nonno, che ha ammesso che il nipote era scomparso 13 mesi prima. Un solo incontro fra Rocky e il nonno è stato sufficiente per far ritornare felicemente insieme nonno e nipote. Oggi Rocky vive nuovamente una vita normale.'

Dal Workshop degli operatori di strada nella Repubblica Democratica del Congo

Bighellonare o andare a zonzo è una tecnica utilizzata da molti operatori di strada per immergersi nella vita della popolazione bersaglio e di vivere secondo i suoi ritmi, per diventare così più accessibile. Come ci hanno ricordato i nostri colleghi baschi durante la conferenza di Oslo nel 2007, imparare l'arte di "imparare a far niente" può diventare una chiave d'accesso al lavoro di strada. (Vedere le Appendici.)

"Uno dei trucchi per essere a proprio agio nei luoghi frequentati dalla popolazione bersaglio consiste nell'arrivare un po' in anticipo e tenersi occupato a far qualcos'altro (ad esempio, leggere il giornale): si può imparare moltissimo dal lavoro di strada!"

Dal Workshop degli operatori di strada in Quebec

In particolare, nel caso in cui esistono dei programmi "predefiniti e preconfezionati" per lo svolgimento del lavoro di strada, bisognerebbe sempre tenere in mente che non è così facile prevedere la storia. Innanzitutto, perché gli eventi accadono casualmente, - e sono tanti gli eventi che accadono in strada – e poi perché un gran numero di elementi importanti, che sono necessari per lo svolgimento del lavoro di strada, sono raramente prevedibili.

Piuttosto di modellare un intervento, è meglio elaborare i progetti durante la loro stessa attuazione mano a mano che i diversi eventi ed incontri avvengono. Questo approccio è molto interessante perché permette una piena espressione di **creatività e progresso.**
In questa fase, la capacità di osservazione ed analisi è fondamentale.
Non programmare tutto a priori non esime dalla necessità di lavorare in maniera **adeguata ed efficiente** ed essere **preparati** ad agire e lavorare fianco a fianco con gli altri.

La **qualità** del processo è più importante dei risultati visibili; questo approccio non richiede un grado inferiore di **attenzione**, **coinvolgimento**, o **impegno** da parte dell'operatore di strada, che dovrà essere recettivo ad ogni sviluppo in cui si evolverà la situazione, grazie a lui o suo malgrado.

[35] Per motivi di riservatezza, i nomi delle persone sono stati cambiati.

La donna chiedeva l'elemosina e lavava i vetri delle auto per le strade insieme ai suoi bambini. Durante il nostro primo contatto era un po' esitante nel parlare con "estranei". Ci chiese riguardo alla nostra professione e ciò che facevamo. Ci siamo presentati come insegnanti impegnati a favorire l'inserimento scolastico dei bambini. Parlando con lei e avviando una conversazione amichevole, informandoci sulla salute dei suoi bambini, soprattutto del più piccolo (che all'epoca aveva 7 mesi), abbiamo reso possibile la comunicazione. Dopo averla incontrata in strada per oltre 4 mesi, l'unità di strada è riuscita a stabilire un buon rapporto con lei e a coinvolgerla insieme ai suoi bambini in tutte le attività organizzate. È importante chiarire che le informazioni su questa famiglia non sono state raccolte in ogni contatto avuto. L'operatore deve essere un buon ascoltatore e deve dunque assistere la squadra a stabilire un contatto permanente e stabile con il gruppo target in generale. Nella fattispecie, la madre ha cominciato a confessare come si sentiva riguardo a questa situazione, delle preoccupazioni riguardo ai suoi bambini e di come avrebbe desiderato iniziare una nuova vita lontano dalla strada.

Dal Workshop degli operatori di strada in Albania

2.2.4. Essere conosciuti sul terreno, consolidare i contatti

Nel cercare di essere quanto più accessibile e disponibile sia possibile, l'operatore di strada finisce con il diventare parte dell'arredo. Diventando parte del tessuto sociale, attraverso le diversi reti di rapporti con attori chiave dell'area, i "mediatori", l'operatore di strada riuscirà a dar vita a un certo senso di solidarietà e a contribuire al benessere sociale nel quartiere, attivando e restaurando un senso di solidarietà di base.

"Si è inserita facilmente in quanto conosceva già molti giovani del quartiere. Ha ripreso i contatti con alcuni giovani che aveva già incontrato nel "Centro Giovanile" e questo l'ha aiutata tantissimo nell'entrare in contatto anche con le bande.

Anche se in quel momento aveva "accesso" alla popolazione bersaglio, si è presa il tempo di andare a zonzo e fermarsi a leggere nel parco per farsi vedere in giro dalla gente e destare la loro curiosità.

Ha, inoltre, trascorso molto tempo nelle scuole, con il personale addetto alla custodia e all'animazione delle attività per il tempo libero, per accedere più facilmente alle persone sul campo. Ha partecipato alle riunioni del consiglio comunale per la decisione relativa all'apertura di un centro multifunzionale."

Dal Workshop degli operatori di strada in Quebec

Le prime persone che incontriamo sono spesso le più importanti per stabilire dei collegamenti ed entrare più facilmente in contatto con gli utenti.

Nel Quebec è utilizzato il concetto "*Poteau*" ("Il Palo") per indicare persone con cui l'operatore di strada mantiene uno stretto rapporto, che potrà aiutarlo ad integrarsi in determinati ambienti, e a capirli o addirittura usarlo per trasmettere determinati messaggi in quegli ambienti. Queste persone sono chiamate con nomi diversi che variano da paese a paese, come ad esempio: relè, contatti, partner...

'E' necessario stabilire dei contatti con terzi che condividono lo stesso spazio o che sono vicini ai giovani che vivono in strada (ad esempio, il proprietario di un hotel popolare o di un bar, la persona che vende le sigarette nel quartiere e vari altri gruppi in contatto con i giovani...)

Nel momento in cui il venditore locale di sigarette mi dice che hanno cominciato a fare domande su di me e del perché della mia presenza ("Ma che ci fa questo tipo in giro? Cosa vuole? Non mi pare tanto male, vero?") allora capisco di aver fatto un passo avanti."

Dal Workshop degli operatori di strada in Vietnam

Lavorare in maniera efficace in una rete di partenariato richiede chiarezza riguardo alla propria missione e alla necessità di far comprendere agli altri le implicazioni che ne derivano.

Bisogna pensare come rispondere quando qualcuno vi chiederà "*Cosa fai*?" in quanto questa domanda è posta molto frequentemente.

- **La risposta spesso varia**, in particolare in base all'**età della persona che pone la domanda.**
- **Bisogna insistere sull'aspetto della riservatezza** come elemento chiave di questo lavoro.
- **Bisogna spiegare perché si desidera stabilire dei contatti con giovani e adulti, chiarire il tipo di rapporto che s'instaura** e fornire alcuni esempi**.**
- **Bisogna essere pronti a spiegare quali sono i rapporti con l'organizzazione per cui lavorate e i rapporti con le altre organizzazioni e istituzioni,** ad esempio: la polizia.

Troppo spesso, si chiede agli operatori di strada di mantenere o ripristinare un senso perduto di sicurezza e socialità ambientale. Anche i politici tendono a confondere i diversi tipi di attività e pensare che siano interscambiabili: talvolta chiedono alla polizia di svolgere delle attività sociali, oppure chiedono agli operatori sociali di ripristinare l'ordine pubblico.

I giovani ed altre persone che si trovano in difficoltà hanno bisogno di punti di riferimento allo scopo di stabilire un rapporto costruttivo con la legge. I rispettivi ruoli della polizia e delle squadre di educatori devono essere chiariti e le pratiche di ognuno devono essere coerenti e distinte.

L'educatore di strada è spesso l'unica persona che agisce nella legalità incontrata dai giovani con cui è possibile stabilire un rapporto libero e stabile.

- **I giovani** spesso mettono alla prova gli operatori di strada per sondare le loro reazioni. Sta all'operatore superare le difficoltà e trovare il percorso e la modalità che gli permetterà di apparire come un adulto **credibile** e un punto di **riferimento solido e affidabile**.

"Un esempio di prova nel parco è stato osservare la reazione dell'operatore di strada nei confronti di qualcuno che faceva discretamente trasparire un coltello dagli abiti'.

Dal Workshop degli operatori di strada in Quebec

Il lavoro sociale di strada è una pratica socio-educativa applicata a persone vittime di esclusione sociale nel loro ambiente. Questa affermazione implica porre sin dagli inizi l'operatore di strada in una rete molto stimolante composta da numerose questioni, attori e partner, come ad esempio:

- I giovani e gli adulti oggetto dell'intervento;
- Gli abitanti del quartiere;
- I professionisti che lavorano nell'ambito sociale;
- I politici locali.

La squadra degli operatori di strada dovrà dunque negoziare il suo posto. Ciò implica l'importanza di stabilire attentamente le caratteristiche di questo lavoro informale e educativo, di cui il lavoro di strada rappresenta un aspetto fondamentale. Il lavoro di strada è spesso definito con un certo numero di termini, come ad esempio, "educazione nei luoghi di vita", "presenza sociale", "lavoro di prossimità"...., definizioni che non trasmettono necessariamente il suo particolare significato.

Alcuni enti ed istituzioni talvolta desiderano designare una squadra di operatori di strada come partner per un particolare tipo di lavoro ancor prima d'iniziare a familiarizzarsi con la popolazione bersaglio. È dunque essenziale ricordare sin dagli inizi che il primo passo nel lavoro di strada consiste nello stabilire una relazione con la popolazione bersaglio.

Le diverse facce del lavoro di strada

L'educazione non formale e informale e l'intervento incentrato sull'ambiente in cui bambini, giovani e adulti vivono favoriscono **3 forme d'intervento**:

- **Il lavoro a livello individuale**
- **Gli interventi di gruppo**
- **Gli interventi comunitari**

È interessante prendere in considerazione i vari esempi di situazioni e il fatto che il lavoro di strada è spesso visto come un **processo** con pochi modelli predefiniti. È anche importante notare che tale processo si evolve **utilizzando il potenziale** derivante da una determinata situazione e in questo contesto gli **scopi e gli obiettivi** giocano un ruolo secondario.

Se in effetti un metodo si basa sul **potenziale** (ad esempio di un giovane), l'operatore di strada dovrebbe ben guardarsi dall'attuare **la sua** soluzione e semplicemente aspettare che alcuni elementi vengano a combaciare al fine di **accompagnare** un processo che è diventato inevitabile.

Il **contesto** e l'**ambiente** non possono essere separati da tale processo di accompagnamento; il lavoro di strada **si basa** su ciò che è vissuto ogni giorno dalle persone interessate. **Calcolare**, **accompagnare** e **consolidare** i risultati raggiunti costituisce il quadro di riferimento del lavoro di strada. Come potremo vedere meglio nella sezione dedicata alla valutazione, questo modo di affrontare l'intervento contando sul potenziale e sulle circostanze della situazione piuttosto che sull'applicazione di una soluzione predefinita rientra nel quadro della propensione che è diversa dal modo **strumentale** di fare le cose.

In base al tipo di popolazione bersaglio e alla missione sottostante ogni singolo mandato di ogni operatore di strada, alcuni operatori talvolta usano il metodo del "bastone e della carota", corrispondente alla cultura e ai bisogni delle persone oggetto dell'intervento. Un buon pasto, una razione di cibo, una palla con cui giocare o altre attrezzature sportive, un biglietto per il trasporto pubblico, un locale e l'apparecchiatura tecnica necessario per aprire una stazione radio o uno studio di registrazione musicale o video, o persino i preservativi e le siringhe sono tutti esempi di strumenti utilizzati come mezzi per stabilire un rapporto educativo con le persone da aiutare. È ovvio che tali strumenti diventano ancora più importanti quando sono dati come dimostrazione di sostegno per un rapporto più significativo, mentre perdono la loro rilevanza nel momento in cui non sono più un mezzo per raggiungere qualcosa ma diventano solo fini a loro stessi.

Codice etico degli operatori di strada

- Il processo educativo richiede un rapporto orizzontale e partecipativo.
- Il legame che deve essere costituito con le persone che vivono in strada deve tradursi in un rapporto basato su un approccio educativo.
- L'intenzione alla base del nostro coinvolgimento deve essere chiaro, così come ogni proposta che è presentata.
- Ogni attività svolta dall'educatore dovrà mirare a garantire l'integrità delle persone che vivono in strada e dell'educatore stesso.
- Dovremo cercare di essere coerenti in ciò che diciamo, facciamo e pensiamo (essere e fare).
- Il processo educativo delle persone che vivono in strada dovrà sempre avere la priorità rispetto agli interessi personali.
- In quanto professionisti è importante essere consapevoli di ciò che ci colpisce da un punto di vista emotivo quando svolgiamo un lavoro.
- Seguendo la nostra attività professionale, sarà necessario avere un'area di ascolto che ci permette di discutere sulle nostre preoccupazioni o minacce per il nostro lavoro, da un punto di vista emotivo.
- Il nostro lavoro educativo si baserà su un quadro teorico e metodologico che rappresenta i punti di riferimento della nostra azione.
- La complessità del nostro lavoro implica che avremo bisogno di una formazione permanente.

Dal Workshop degli operatori di strada in Messico

A partire dal concetto generale d'intervento, sfruttando le risorse disponibili nell'area, in collaborazione con gli altri attori e risorse su cui l'operatore di strada ha investito, possiamo notare che i diversi livelli di azione, individuale, di gruppo e di comunità, spesso si sovrappongono. Alla luce di questa considerazione, dobbiamo soffermarci a capire meglio questi ulteriori aspetti dell'intervento, ritornando alle definizioni proposte dai membri della rete internazionale degli operatori di strada nella guida di formazione sulla comunicazione dei media nel 2005.

2.3.1. Il sostegno individuale

"Il sostegno potrà variare in base alle richieste provenienti dalla popolazione bersaglio. Potrà svilupparsi solo attraverso un approccio globale, non distinto dalla realtà quotidiana. Questo supporto sarà fornito secondo un approccio partecipativo, di natura educativa, che mira a dare empowerment e a migliorare il grado di autonomia della popolazione bersaglio. Questo approccio partecipativo intende offrire o restituire alla popolazione bersaglio un ruolo a pieno titolo di attore-soggetto, in grado di reagire ed affrontare la propria situazione, il futuro e l'ambiente. L'intervento è spesso di natura generale e presenta sfaccettature diverse. Varia dall'ascolto alla mediazione, dalla sopravvivenza allo sviluppo personale. Le possibilità e le situazioni sono infinite."

Attraverso le "ronde di quartiere", l'operatore di strada si rende disponibile per accogliere le varie richieste di aiuto da parte delle persone in difficoltà, sia nel breve sia nel lungo periodo, per affrontare piccoli e grandi problemi.

L'operatore di strada offre un aiuto partecipativo che implica la necessità di aderire al rispetto dei diritti dell'individuo, la riservatezza e il riconoscimento del bisogno dell'individuo di emanciparsi.

L'ascolto e la negoziazione nel sostegno individuale.

Una volta preso il contatto, la fase successiva del rapporto ha inizio: parlare con qualcuno riguardo i suoi interessi, le cose importanti e quelle più futili, passare del tempo insieme, mostrare un interesse e una valutazione reciproca. Quando si entra in questa fase, le richieste cominciano ad emergere ed è possibile dare un nome a paure e bisogni.

Da questo momento in poi, mediante diverse tecniche e strumenti, l'operatore di strada e il suo gruppo di utenti potranno condividere un'esperienza di valutazione comune, prendendo coscienza dell'importanza delle richieste fatte ed elaborando un piano d'azione. Questa fase può essere più o meno strutturata, ma è importante disporre di un piano d'azione per permettere ad entrambe le parti di capire dove sta portando questo rapporto educativo.

In particolare, si dovrebbe fare il punto della situazione, stabilire gli obiettivi da raggiungere; ciò significa che dovranno essere attuati degli strumenti e delle tattiche. Inoltre, il piano dovrà essere regolarmente rivisto insieme ai diretti interessati e la squadra degli operatori di strada allo scopo di valutare l'intero processo. In tal modo, potranno essere evitati degli atteggiamenti paternalistici e controproducenti e l'individuo sarà posto al centro della situazione come agente di cambiamento.

> *"Deve essere ripetuto ancora una volta? L'operatore di strada è spesso costretto a lavorare a lungo: la vulnerabilità e la complessità delle persone di cui si occupa richiede una grande dose di pazienza e ingegno.*
>
> *Ricostruire l'autostima significa anche riadattarsi all'ambiente. In altre parole, una persona riesce ad accettarsi solo se si sente accettata da altri, se sa di avere un posto insieme a loro e di non essere stigmatizzato o disapprovato."*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Senegal*

Il processo nell'ambito del rapporto di assistenza

L'educatore di strada deve essere disponibile e preparato per essere contattato dalle persone che intendono rivolgersi a lui per richiedere aiuto. Si tratta di un lavoro molto intenso in quanto non è facile far parte di un certo ambiente, far cadere le proprie barriere di difesa di fronte ad un estraneo e lasciar fluire liberamente la conversazione. Questo è il momento più importante, è il momento in cui si costruisce un rapporto, che è fondamentale anche se fragile, è il momento in cui capire quando tirare le fila giuste per aprire uno squarcio per ascoltare l'altro.

Ciò richiede molto tempo, in quanto molto spesso la prima richiesta che emerge spesso nasconde quella vera, più importante. Ad esempio, gli operatori dovranno affrontare sia richieste materiali (di cibo, alloggio, assistenza sanitaria...), o altre richieste relative all'assunzione di sostanze illecite, il bisogno di trovare un lavoro, situazioni emotivamente pesanti, o alla necessità di aprire nuovi canali educativi in un contesto familiare fragile e scosso... Le richieste possono essere tante quante le persone che le pongono.

"I colloqui rappresentano una fase chiave nel dare supporto. La frequenza di tali colloqui cambia a seconda degli obiettivi e dei problemi. La difficoltà consiste nel valutare le capacità e le motivazioni del giovane, allo scopo di rispettarne i ritmi e i tempi di evoluzione. Ciò significa che è necessario apportare degli aggiustamenti continui alle proposte alle risposte educative. Anzi, l'analisi svolta durante il primo colloquio serve da base per l'accompagnamento successivo. Mano a mano che progrediamo, appariranno altri elementi che ci obbligheranno a rivedere la nostra modalità di assistenza.

La situazione scelta a mo' di esempio descrive il percorso di Anis, un ragazzo di 18 anni, per un periodo di sei mesi.

Questo ragazzo non era stato inizialmente captato dai radar della squadra di strada, ma a causa del suo arresto in seguito a un atto di vandalismo nel quartiere, ha richiamato l'attenzione della squadra. È stato solo al momento del suo rilascio dal carcere e in seguito all'affidamento a un centro di recupero, che abbiamo avuto l'opportunità d'incontrarlo.

Abbiamo incontrato Anis nel quartiere. È stato il coordinatore del "Centro Informazione Giovani"che ci ha presentati in seguito a una richiesta d'aiuto da parte del ragazzo. Dormiva in auto da circa un mese, in quanto sua madre lo aveva cacciato di casa a causa del suo comportamento violento.

Il primo colloquio avvenne nel centro. L'unica richiesta di Anis era di essere aiutato a trovare un alloggio. Per lui la cosa più difficile in tutta questa situazione era il non riuscire a lavarsi regolarmente. Lo informiamo riguardo all'esistenza dei Servizi pubblici, dove può recarsi per fare la doccia, lavarsi i vestiti gratuitamente e dove avere un recapito postale. È già a conoscenza dell'esistenza della rete per senzatetto e/o persone senza mezzi finanziari di Grenoble.

Anis ci spiega di aver già dormito un paio di volte presso il Rifugio Urbano per i senzatetto, che si trova dall'altro capo della città, ma dice di aver trovato le condizioni d'accesso troppo restrittive. È necessario essere lì per le 5 del pomeriggio per prenotare un posto e l'accesso è negato se la persona è sotto effetto di alcool o droga. Così le sere quando "si sballa" con i suoi amici trova riparo per dormire in auto.

In questa prima parte della nostra conversazione numerosi segni ci fanno capire che questo ragazzo nasconde gravi sofferenze: il suo forte consumo di alcool,

cannabis e il suo stato d'igiene personale stavano chiaramente a indicare le condizioni in cui si trova.

Siamo sorpresi di venire a sapere che Anis abbia accettato il suo status di senzatetto e che non si consideri una vittima. In generale, quando ci troviamo di fronte a ragazzi che sono stati esclusi dalla propria famiglia, è raro trovarne qualcuno che accetti senza problemi di dormire in un Rifugio per Senzatetto, in quanto essere identificati come tali sarebbe terribile.

Dopo aver ascoltato la sua richiesta, cerchiamo di proporre una soluzione concreta. Trovare un alloggio potrebbe richiedere molti giorni se non addirittura mesi. Data l'attuale situazione, è molto difficile avere accesso ad un alloggio temporaneo. Anis ha dunque bisogno di rivolgersi alla sua rete familiare o di amici.

Ci racconta del suo rapporto con la madre, esprimendosi in termini molto duri. Paradossalmente alla fine della conversazione, quando suggeriamo che frequenti il centro rieducativo ci chiede se possiamo noi metterci in contatto con la madre così che possa ritornare a stare da lei durante il periodo delle tre settimane in cui dovrà lavorare. Anche se decidiamo di non insistere su questo argomento nel colloquio, ci rendiamo conto che è questa la chiave dei problemi di Anis.

Anis non ha mai lavorato ed ha uno basso livello d'istruzione. Il suo sogno sarebbe diventare un addetto ai traslochi. Ci racconta brevemente la sua storia e ci dice che oggi esiste ancora una persona che per lui è un punto di riferimento educativo importante. Non lo frequenta e non lo vede mai. Gli chiediamo il permesso di contattarlo per informarlo riguardo alla sua condizione e alle soluzioni che stiamo per intraprendere e accetta.

Questo colloquio ci ha permesso di analizzare la situazione di questo ragazzo e di valutare le diverse aree su cui lavorare:

- Innanzitutto: alloggio, cibo e igiene personale.

- In secondo luogo: affrontare le sue sofferenze (l'incidente, il suo rapporto con la madre) e la sua autostima.

- In terzo luogo: le conseguenze di questa sofferenza (il consumo di alcool e cannabis, il suo comportamento violento e delinquenziale).'

Estratto dal rapporto di attività 2007 della squadra di Eybens, Francia

Questo è un tipo di supporto che si basa su una metodologia che prende in considerazione una varietà di contesti, problemi e le loro diverse sfumature. Tanto più grandi sono le difficoltà vissute dall'individuo o dal gruppo in questione, quanto più importante sarà il fattore relazionale nel tempo.
L'educatore di strada dovrà accompagnare un soggetto fino al punto in cui intende spingersi con l'auspicio di conseguire dei risultati migliori, fino al limite del possibile, senza giudicare, né moralizzare, ma focalizzando la propria attenzione solo e esclusivamente sul soggetto e sulle sue capacità e possibilità in una data situazione.

È un giorno di dicembre del 2003, sono le due del mattino. Michèle lascia il centro di Laurenza, con il suo fedele compagno: il cagnolino Fifille. Poi si ferma davanti

ad un altro centro appartenente a un'altra signora che Michèle non conosce che le sorride. Michèle entra per fare la sua conoscenza.

Il suo nome professionale è Isabelle, ma il suo vero nome è Denise. È prossima alla cinquantina e dà l'impressione di aver bevuto parecchio. Entrambe cominciano una lunga conversazione, prima sui loro cani e poi su se stesse, ma la signora non sembra addolorata dal suo triste destino.

Fa la prostituta da 20 anni (da quando ne aveva 30). È sposata, suo marito è violento e hanno avuto insieme un figlio che ha 20 anni ed è schizofrenico. Restano a parlare per circa un'ora ma s'incontreranno ancora in altre numerose occasioni.

Michèle avrà così modo d'imparare molte altre cose su questa donna a cui la fortuna non sembra sorridere. Il suo percorso di vita sembra essere stato molto difficile: quando era bambina, suo padre si è suicidato gettandosi in acqua insieme alla sorellina più piccola. Non molto tempo dopo, anche la madre si è tolta la vita. È stata poi data in affido a una serie infinita di famiglie e nel corso degli anni a poco a poco perde tutti i suoi cari.

Nel 1984, sua figlia muore tragicamente, dopo essere stata torturata e stuprata da una coppia che l'aveva rapia. La storia è davvero orribile e insopportabile. La coppia incriminata per questo terribile omicidio sta per concludere il periodo di detenzione (e Isabelle fa molta fatica a sopportare l'idea). Poi parla molto di sé a Michèle e le racconta che trova molto difficile accettare il fatto di essere una prostituta e di non riuscire ad avere un rapporto sereno con il marito che sta facendo di tutto per isolarla e tagliarla fuori da tutto, portandole via anche il denaro che guadagna, a tal punto che decide di non voler più tornare a casa. Michèle la mette allora in contatto con un rifugio notturno che accetta di prenderla, ma Isabelle una notte si spaventa e fugge via. Trova rifugio presso uno dei suoi clienti: Joseph. Isabelle, che conosce le sue intenzioni e che sa che soffre di problemi di alcolismo, decide però di andarsene. Si rende conto che le cose non vanno bene e decide di andare via perché è un po' spaventata.

Michèle la mette così in contatto con un'altra associazione che le trova un alloggio dove vivere. Isabelle smette di lavorare. Ha sempre vissuto grazie ai proventi del suo lavoro come prostituta, ma grazie all'aiuto di CPAS, ha fermamente preso la decisione di smettere. Oggi Denise sta per divorziare e all'età di 50 anni sta lentamente ricominciando a godersi la vita. Questa storia si conclude con un lieto fine in quanto oggi Denise e Joseph stanno insieme, entrambi sembrano essere felici e innamorati e … vissero felici e contenti!".

Dal Workshop degli operatori di strada in Belgio

2.3.2. L'azione di gruppo

"L'azione di gruppo può rappresentare una via d'uscita o una chiave per aprire altre porte con effetti duraturi nel tempo, o essere il risultato di un'azione globale. Ad esempio, le attività sportive o culturali permettono di raggiungere degli obiettivi socio-educativi che sono stati prefissati. Concretamente, il lavoro di strada si basa su attività che permettono di realizzare delle esperienze condivise e di alimentare la fiducia. Gli utenti saranno spesso sorpresi dalla dimensione giocosa del lavoro di strada. In realtà, questa parte del lavoro di strada contribuisce alla creazione di ciò che chiamiamo la "doppia esca", ossia uno degli aspetti più sottili della metodologia del lavoro sociale di strada. Questo concetto è associato alla propensione a fare delle cose che descriveremo più avanti.

All'inizio, l'intervento, attraverso tutta una serie di azioni e incontri nelle strade, non sembra contare molto. Tuttavia, quando successivamente emergeranno dei problemi sociali, la qualità di tali interventi determinerà il grado di successo nel superare tali difficoltà. Questo approccio si basa sul giocare in anticipo: tutto deve essere predisposto in anticipo, per essere efficienti nel momento giusto."[36]

"Allo scopo di stabilire dei contatti con la popolazione bersaglio, può essere talvolta utile ricorrere allo stratagemma dei "prfetesti per far conoscenza". Nel caso di operatori di strada che si rivolgono a bambini o giovani, un mezzo eccellente consiste nel proporre ai vari gruppi delle attività spontanee da svolgere in strada (es., la capoeïra, le percussioni, dei numeri da giocoliere e il football…). È fondamentale sensibilizzare il gruppo bersaglio riguardo alle finalità perseguite da tali attività, in maniera che capisca chi siamo e perché siamo lì. Bisogna spiegare loro che siamo operatori sociali; che abbiamo le competenze nonché il tempo da dedicare a queste attività e l'obbligo di mantenere il segreto. Inoltre bisogna chiarire che se nel gruppo c'è qualcuno che ha qualche tipo di problema siamo a loro disposizione; inoltre, se una persona non ha alcun tipo di problema oppure se ce l'ha e non desidera parlarne, non deve sentirsi obbligato di venire a parlarcene, non fa niente, … allora giochiamo a pallone". Per gli operatori di strada che si rivolgono, invece, a una popolazione di adulti, possono essere usati molti pretesti diversi: come, ad esempio, la distribuzione di preservativi o di siringhe, l'offerta di un caffè o di un piatto caldo… Alcuni pretesti possono talvolta portare a risultati molto sorprendenti, come ad esempio nel caso precedentemente illustrato di Michèle, un'educatrice di strada di Liegi che frequenta sistematicamente i quartieri a luci rosse. Vi si reca spesso con il suo cane "Fifille" e questo cane rappresenta spesso un ottimo pretesto per cominciare a parlare con la gente."

Dal Workshop degli operatori di strada in Belgio

In molte altre parti del mondo, sono organizzate delle attività circensi con i ragazzi di strada. "World Circus" è un progetto realizzato dal Cirque du Soleil di Montreal che svolge le sue attività in numerosi paesi. Nel Quebec, molte città hanno aderito al progetto "World Circus", che offre ai giovani la possibilità di partecipare a un processo di apprendimento che è allo stesso tempo divertente e disciplinato e che li aiuta ad acquisire fiducia e abilità, oltre a partecipare a progetti di gruppo che portano al riconoscimento sociale e talvolta anche a degli sbocchi professionali.

Dal Workshop degli operatori di strada in Quebec

[36] Dalla Training Guide : Street work and communication with the media. Edwin de Boevé & Philippe Gosseries, 2005.

Prospettiva di Gruppo:

Questo modo di operare è molto più comune nei paesi del Sud e del Mediterraneo che nei paesi nordici. In queste società è difficile affrontare qualsiasi argomento fuori del gruppo ed è difficile essere in strada. Ecco perché è necessario rivolgersi ai gruppi per entrare in contatto con i singoli soggetti e, dunque, se facciamo un buon lavoro con i gruppi, essi stessi ci serviranno da supporto con i singoli individui e il lavoro di prevenzione dell'operatore di strada. Inoltre desideriamo qui concentrarci sugli obiettivi di gruppo e sulla tempistica. Organizziamo delle attività del tempo libero con i giovani e gli adolescenti o delle altre attività orientate all'occupazione, alla promozione della cultura, alla formazione, alle iniziative da parte di associazioni, come ad esempio la promozione di una vita sana, ecc.

> *"A Belo Horizonte, in Brasile, utilizziamo la Capoeira e le percussioni come mezzo per avvicinarci e relazionarci con i giovani. Nel lungo termine, il coordinamento di questo gruppo offre altri vantaggi educativi.*
> *Storicamente, la Capoeira era utilizzata dagli schiavi africani come addestramento all'autodifesa. Successivamente, questa lotta si è trasformata in un'arte che permette ai giovani di emanciparsi e talvolta di trovare un lavoro. Inoltre, ciò rappresenta una chance per coloro che possono in tal modo recuperare le capacità perse, come ad esempio un certo livello di disciplina e rispetto verso una gerarchia basata sulle prestazioni acrobatiche e l'inizio di un lungo cammino. Inoltre, i giovani ballerini di capoeira svolgono, a loro volta, un importante ruolo educativo diventando degli esempi da seguire nella propria favela di origine."*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Brasile*

2.3.3. L'azione comunitaria

L'operatore di strada non può separare il suo intervento dal contesto in cui opera. Per questo motivo deve prendere in considerazione l'intera gamma di attori locali che possono interagire con lui. In questo modo può partecipare ai diversi processi creati da - e in collaborazione con - la comunità, e allo stesso tempo mantenere il proprio status d'individuo.

L'operatore di strada dovrà fare particolare attenzione a mantenere e/o stabilire le priorità nell'emergere delle reti di solidarietà sociale.

Attraverso le sue azioni, l'operatore di strada potrà inserirsi nell'ambiente in cui opera. In tal modo, gli attori locali finiranno con il riconoscere l'operatore di strada e considerarlo come una persona credibile, in grado di aiutare a soddisfare i bisogni della comunità e fornirle gli strumenti necessari allo scopo.

Grazie all'aiuto individuale fornito, l'operatore di strada dovrà far fronte a una molteplicità di problemi che rientrano nella sfera personale dell'individuo e della sua vita privata. Più precisamente, il lavoro di comunità cerca di "ridurre" tali problemi e di sensibilizzare l'opinione pubblica a riguardo.
I problemi ricorrenti che riguardano l'individuo dovrebbero essere trasformati in questioni sociali, che dovrebbero essere affrontati dalla società, e trasferiti nelle agende politiche'.'[37]

[37] Dalla Training Guide : Street work and communication with the media.. Edwin de Boevé & Philippe Gosseries, 2005.

Una Prospettiva Comunitaria:

Oltre a permettere di realizzare un'analisi e d'individuare i problemi che gli operatori di strada devono sistematicamente affrontare in un determinato contesto, questa prospettiva offre la possibilità ai soggetti locali, che già lavorano con gli operatori di strada, di conseguire i risultati prefissati e raggiungerne di nuovi, che potranno così essere accessibili all'intera popolazione.

> *"A Colomiers, nel sud della Francia, uno degli aspetti del lavoro di strada consiste nel prendere in considerazione i luoghi di vita del quartiere, dove s'incontrano i diversi gruppi generazionali con il desiderio di contaminazione dei diversi background sociali e culturali.*
> *Lo scopo è chiedere alle persone incontrate di rivelare i loro desideri, passioni, interessi e bisogni e trasformarli in proposte di progetto e attività indirizzate al quartiere. Sono di volta in volta invitati a discutere l'idea/il progetto di fronte a una telecamera se trovano difficoltà a descriverlo per iscritto.*
> *I frutti di questo raccolto sono poi mostrati e illustrati durante banchetti di gruppo organizzati nella piazza centrale, dove tutti gli abitanti sono invitati e in modo che tutti i cittadini possano partecipare alla creazione di una vera e propria analisi e successiva discussione collettiva, basata sui progetti e sulle idee proposte. Infine saranno organizzati dei workshop."*
>
> *ACSE Colomiers*[38]

In questo contesto operiamo per offrire empowerment alle popolazioni bersaglio, mediante il loro coinvolgimento e creatività e potenziando la loro utilità sociale. I problemi, le difficoltà e i conflitti individuali dovranno trovare spazio di espressione. Allo stesso tempo, il lavoro di strada deve sostenere il lavoro delle associazioni locali, così che tutti i soggetti possano utilizzare i canali giù esistenti, fare affidamento al sostegno sociale o cogliere l'opportunità di partecipare alla vita della città.

> *"Quando si costruisce un rapporto basato sulla fiducia fra un individuo e un operatore di strada, quest'ultimo sarà spesso indicato come la persona che tiene le chiavi della soluzione a tutti i problemi. Vorrei raccontarvi un'esperienza che risale al 12 gennaio 2007, quando incontrai 37 ragazzi di MALUEKA, un quartiere difficile nella municipalità di NGALIEMA a KINSHASA. Questi ragazzi e alcuni genitori furono invitati a partecipare a un incontro presso uno dei centri di quartiere. Lo scopo era quello di discutere l'apertura di un centro di formazione, per addestrare i ragazzi a diventare dei "messaggeri di pace" di MALUEKA (nella parte occidentale di KINSHASA).*
> *Durante la riunione di gruppo, i ragazzi mi rivolsero varie domande riguardo a vari problemi (la scuola, la mancanza di elettricità nel quartiere e di materiali per la scuola…), chiedendomi di trovare una soluzione. Altri mi chiesero di promuovere la causa dei bambini di MALUEKA presso il governo e le istituzioni delle Nazioni Unite come l'UNICEF. Tutto ciò nonostante la mia spiegazione del motivo per cui fossi presente alla riunione quel giorno: ossia, addestrare i ragazzi a diventare dei "messaggeri di pace" nell'ambito di un programma preciso.*
> *Alla fine mi sono chiesto: ma chi sono io? Un operatore di strada o Babbo Natale?*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada nella Repubblica Democratica del Congo*

[38] www.acse.info

L’analisi di campo realizzata dagli operatori di strada è complementare a quella di altri partner. Il lavoro di strada rientra nel quadro della mediazione, teso a facilitare l’eventuale accesso ai meccanismi istituzionali esistenti per aiutare i giovani in difficoltà.

Le squadre di educatori di strada non dovrebbero essere coinvolte nei diversi meccanismi da cui i giovani in difficoltà sono esclusi. Infatti, la loro *mission* consiste nel ristabilire i legami fra i giovani e l’ambiente circostante e aiutarli a usufruire dei meccanismi esistenti. Ma gli operatori di strada dovrebbero cercare di evitare di lasciarsi coinvolgere in essi.

D’altra parte, spetta agli operatori sociali il compito di informare i diversi partner riguardo ai problemi sociali e ai giovani in difficoltà.

2.3.4. Le diverse idee sul lavoro di strada[39]

Metodo di approccio	Aspetti tecnici del lavoro di strada	Aspetti politici del lavoro di strada	Interazione fra i diversi concetti
Comunità Percezione	Il lavoro di strada è un metodo basato su un approccio il cui l'obiettivo è di raggiungere, attraverso i giovani, gli adulti e tutti i soggetti locali.	Il lavoro di strada gradualmente "scompare" e diventa lavoro di comunità.	Il lavoro di strada è un precursore del lavoro di comunità.
Attività	Il lavoro di strada ci permette di prendere in considerazione le istanze dei giovani e di proporre delle attività che possano soddisfare le loro aspettative.	Il lavoro di strada aiuta a sviluppare un certo senso di responsabilità fra coloro che ricevono aiuto, mediante l'attuazione di progetti di cui si approprieranno gradualmente.	Spesso, lo svolgimento di attività (come quelle del tempo libero) è un precursore dell'educazione di strada. Ma non rientrano necessariamente nello stesso quadro istituzionale. In alcuni casi osserviamo una "specializzazione" in uno o nell'altro campo.
Educazione	Il lavoro di strada è un approccio che precede il sostegno individuale (supporto sociale e/o terapia).	Il lavoro di strada aiuta a ricostruire l'individuo in quanto attore sociale e a ricostruire il tessuto sociale. Il lavoro di strada tenta dunque di combattere l'esclusione sociale.	Attività (come quelle del tempo libero) spesso precedono l'educazione e non viceversa. Con alcune persone è difficile proporre delle attività. Il lavoro di comunità è difficile in quanto gli ambienti in cui è svolto sono privi di consapevolezza collettiva. Si tratta di ambienti da cui le persone vogliono fuggire.

[39] « Le Travail de rue en communauté française », Rapporto di Ricerca per la Fondazione Roi Baudouin, Bruxelles, 1994

2.3.5. Atteggiamenti e posizioni

> *"La cosa più importante a cui pensare non è la natura delle attività o degli interventi ma un rapporto basato sulla fiducia. Ciò dipende moltissimo dall'atteggiamento che un giovane operatore ha verso i giovani… Hanno bisogno di attenzione, di qualcuno che li stia ad ascoltare prima di dar loro un consiglio, senza mentire, ma al contrario creda nelle loro capacità e valorizzarli, senza fare promesse che non potranno mai essere mantenute. Queste regole sono più o meno implicite; derivano dal buon senso ma si tratta tuttavia di qualità professionali che i giovani operatori devono acquisire attraverso l'esperienza.*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada nelle Filippine*

Essendo testimoni dietro le quinte delle situazioni quotidiane che riguardano i diversi soggetti, gli operatori di strada hanno un accesso privilegiato ai vari aspetti della vita intima e sociale degli individui. Incontrare la gente, spesso durante lo svolgimento delle loro attività quotidiane piuttosto che durante gli interventi formali, gli operatori di strada possono spingersi oltre una lettura sintomatica della situazione. Possono osservare le loro condizioni di vita e i loro stili di vita, le dinamiche e le reti sociali, gli alti e i bassi della loro realtà quotidiana molto più profondamente che qualsiasi altra persona.

Una delle principali pratiche attuate degli operatori di strada che lavorano con i giovani è quella dell'**ascolto attivo**, che, al contrario di altri meccanismi, ha luogo direttamente nell'ambiente naturale di vita degli individui. Possono decidere quando e se parlare, fare una richiesta o una proposta o discutere un problema, che sia sulle scale di casa, in auto, in un bar o sul marciapiede. Che avvenga in piedi o seduti intorno a un tavolo, o mentre si corrre dando calci a un pallone, la cosa fondamentale è che si stabilisce una comunicazione, la quale dovrà poi essere consolidata e organizzata, ma questa è la fase più importante. Soprattutto in caso di popolazioni stigmatizzate o con gravi carenze di partecipazione sociale, è molto interessante stabilire dei canali di ascolto diretto, che sono riservati, volontari e neutri.

Affinché questo esercizio dell'**ascolto** abbia successo, dovranno essere adottati determinati atteggiamenti e tecniche ed ogni educatore dovrà poi sviluppare il proprio stile. In questi casi l'elemento più importante è avere una posizione chiara e un quadro di lavoro altrettanto chiaro. In un contesto così libero, è facile confondersi e confondere il soggetto che si desidera accompagnare. L'operatore di strada deve *entrare* e *uscire* dall'ambiente dell'individuo; è un messaggero, un ponte, il primo contatto, l'anello mancante che consola e sostiene. Ma non deve affatto trasformarsi né in un residente, né in un vicino né tanto meno in un familiare o un amico.

Lavorare nel quartiere e viverci allo stesso tempo non è né la situazione più semplice né quella più appropriata.

> *'[…] L'educatore di strada che si occupa dei giovani, in quanto intermediario fra due mondi, deve anche spiegare quali sono le logiche sociali, i percorsi, le tendenze e le modalità predominanti della strada.*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Spagna e nei Paesi Baschi*

> *Gli operatori di strada (dopo essere stati accettati e aver ricevuto l'approvazione da parte dei ragazzi, dopo averne conquistato la fiducia) devono comportarsi in maniera diversa dagli adulti che questi giovani conoscono nella vita quotidiana. I giovani ci considerano come dei mezzi che creano l'opportunità di collegarli con la realtà che esiste all'esterno del ghetto sociale.*

Anche da un punto di vista geografico, è più facile se l'operatore di strada non vive nella stessa area del ghetto. Spesso la nostra professione assorbe molte delle nostre energie ed è fonte di stress. Orari di lavoro flessibili, situazioni inaspettate e imprevedibili, necessità d'intervenire in momenti diversi, dover far fronte a delle situazioni di crisi da una parte e a comportamenti spesso difficili, aggressivi e volgari da parte dei giovani, dall'altra; la brutalità e la miseria del ghetto che dobbiamo affrontare ogni giorno rappresentano già di per sé delle grandi sfide.

Si è verificato, ad esempio, un problema con i nostri operatori di strada che, pur facendo un ottimo lavoro, ma vivendo non lontano dal quartiere dove vivevano i ragazzi, a un certo punto erano continuamente disturbati dai ragazzi quando questi hanno cominciato a venire a bussare alle porte delle case private degli operatori … Alcune volte, ci sono dei momenti in cui hai davvero bisogno di staccare dal lavoro e se questa possibilità ti è negata, ciò può diventare un grosso problema.

Dal Workshop degli operatori di strada in Polonia

Questa presenza prevede interventi non solo all'esterno, ma anche all'interno del territorio dell'*altra persona,* che caratterizza in maniera particolare il lavoro di strada. La capacità di adattamento e discrezione imposta dal ruolo di operatore di strada riaccende il dibattito sulla riflessione metodologica e sull'etica di questo lavoro.

"Il lavoro sociale di strada richiede pazienza, in quanto spesso i giovani con cui lavoriamo possono essere molto caratteriali e aggressivi. L'operatore di strada deve adottare un certo atteggiamento che favorisca l'ascolto e l'attenzione da parte dei giovani: essere attenti e non lamentarsi del loro comportamento, essere coraggiosi e aperti.
Talvolta essendo considerati complici dei giovani che vivono in strada, gli operatori sociali devono adottare un atteggiamento che possa aiutare i passanti a capire che questi giovani hanno un posto nella società e hanno diritto a una vita degna."

Dal Workshop degli operatori di strada della Repubblica Democratica del Congo

Esistono delle disparità fra i diversi esempi riguardanti l'esigenza di classificare gli interventi intrapresi nell'ambito di un approccio **individuale** ed **emotivo** e/o con un **interesse istituzionale.** La questione dell'impegno sembra tuttavia essere un fattore determinante.

L'assenza di giudizio di fronte alle diverse situazioni incontrate è fondamentale, tuttavia l'importanza del rispetto di un certo livello di discrezione, riservatezza e **segreto professionale** sembrano essere ulteriori fattori determinanti.

È inoltre interessante notare che la **modalità di efficienza ricercata** nell'azione è di tipo **indiretto**.

La capacità di **adattarsi continuamente** al processo, il posto occupato nel **tempo** e gli **effetti** prodotti dalla situazione sono gli elementi predominanti.

Questo approccio sottolinea l'importanza di non lasciarsi sopraffare dalla **pianificazione** e accettare che **durante** l'intero processo si potranno verificare dei tempi morti che sembrano **vuoti o inutili**.
Essere sul campo e sentirsi inefficiente sembra essere un timore ricorrente fra gli operatori di strada ma ciò fa parte del lavoro.

È qui che emerge la questione della **complessità**.
In generale, gli operatori di strada si sentono molto più a loro agio, ma anche più assillati dai dubbi quando hanno un mandato ampio non mirato ad affrontare un problema specifico, come ad esempio l'abuso di sostanze illecite o la delinquenza.

Affrontare questioni diverse in un modo più **globale** e **generale** permette agli operatori di strada di porli in un contesto comparativo.

Si può sperare di raggiungere dei risultati solo col tempo**, se si procede gradualmente, lentamente e in maniera continua**.
È interessante fare un confronto fra **l'assistenza individuale, l'intervento comunitario** e **l'intervento di gruppo** (attività) in quanto è proprio dall'interazione di questi tre fattori che sarà possibile applicare la tecnica della "**doppia esca**" ("*double bait")* e della vera **anticipazione**.
La tecnica della "**doppia esca**" consiste in una serie di interventi attuati in fasi diverse, considerate indipendenti le une dalle altre, che pongono in luce le dimensioni più informali, piuttosto che aspetti formali dell'intervento.
Innanzitutto, l'intervento mediante attività e incontri in strada sembra non avere grandi contenuti ed essere irrilevante. Infatti, parlando del più e del meno o partecipando a un gioco o uno sport senza nessuno scopo specifico può sembrare superfluo.

Tuttavia, in una seconda fase, quando la situazione problematica prende forma, la qualità della prima fase si rivelerà decisiva per superare le difficoltà. Questo approccio richiede una reale capacità di **anticipazione** per essere **efficienti al momento giusto.** Infatti, questo concetto della "**doppia esca**" mostra che, ad esempio, il tempo speso apparentemente a "far niente insieme" durante gli incontri per strada, dove si "condivide un'attività insieme", come ad esempio una partita di calcio, dà in realtà la possibilità di creare un mondo di esperienze condivise e un rapporto basato sulla fiducia, a cui possiamo far riferimento in futuro quando la situazione richiederà l'intervento degli operatori di strada, o a livello individuale, di gruppo o di comunità.

È fondamentalmente una questione di lavorare sulle condizioni che renderanno successivamente il lavoro dell'operatore di strada più efficiente, quando il legame creato permetterà di trarre supporto dalla situazione, di elaborare un piano d'azione che è fortemente radicato e adatto ai bisogni, le speranze e le culture delle persone interessate.

Da un punto di vista metodologico, tutto è incentrato sulle scelte che l'operatore di strada farà optando fra le molteplici possibili opzioni che gli si pongono di fronte. Sarà interessante esplorare questa dimensione e l'idea che gli operatori di strada lasciano sempre "**una porta aperta**" e una reale **flessibilità** nelle loro azioni.

> *"Kamel partecipava spesso alle attività sportive da me organizzate. Mi rendevo conto che stava attraversando un momento difficile; talvolta mostrava dei lividi, ma non ne parlava mai. Un giorno arrivò con un braccio rotto dal padre. Lo incontrai in strada e lì mi raccontò della lite con il padre. Dopo un po' là lungo la strada incontrai anche il padre, che mi parlò anche lui dell'incidente. Ci accordammo di rincontrarci tutti e tre durante un colloquio dove ognuno avrebbe avuto modo di esprimere il proprio punto di vista e le proprie recriminazioni. Fu così proposto di offrire un sostegno regolare. Kamel non si sarebbe mai rivolto a me se non avessimo avuto l'opportunità di conoscerci precedentemente attraverso le attività per il tempo libero. A poco a poco, si è instaurato un rapporto basato sulla fiducia che mi ha permesso di essere efficiente nel momento più opportuno. Dopo questo intervento il padre non lo ha più picchiato."*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Belgio*

Senso di umorismo

Per quanto possa sembrare futile, il senso di umorismo non può essere distinto dal lavoro di strada, come elemento che accompagna l'intelligenza e l'introspezione. Il senso di umorismo può alleggerire notevolmente l'atmosfera soprattutto nelle situazioni difficili.
Il senso di umorismo non dovrebbe essere confuso con l'ironia, che può talvolta urtare la sensibilità altrui.

> *Lavorando con i bambini e i ragazzi cerchiamo di essere pieni d'inventiva, divertenti e dinamici. Cerchiamo di variare le attività giornaliere tenendo conto delle richieste dei bambini. In tal modo tentiamo di tenere sveglia l'attenzione dei bambini e di non farli annoiare.*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Nepal*

Connettere le persone con il sistema

Questi legami sono molto utili e costituiscono la base dei percorsi sociali. Gli operatori accompagnano i giovani a muoversi nell'ambito del sistema generale che non conoscono e che non osano utilizzare (gli alloggi per i giovani, le infrastrutture sportive e culturali) oppure gli adulti a rischio di esclusione sociale ad accedere ai servizi sociali pubblici (consulenza legale, sistema sanitario, le istituzioni sociali, ecc…). Gli operatori sostengono e offrono sicurezza ai giovani, ai vari soggetti e rappresentano il legame con altri professionisti. Queste pratiche, indirizzate a persone che sono vittime di problemi sociali, sono ideate per migliorare la cooperazione fra i servizi.

> *La metodologia del lavoro di strada è inoltre seguita dalle visite familiari, dai servizi erogati e dalle attività svolte presso la sede dell'associazione. La nostra sede di Tirana è ubicata nel centro della città, dove i bambini e i ragazzi possono venire in qualsiasi momento e partecipare attivamente alle attività del centro. Questa ubicazione centrale rappresenta un vantaggio per noi, in quanto nel centro della città non vi sono altre organizzazioni che offrono gli stessi servizi da noi erogati. Poiché nella maggioranza dei casi i giovani sono stati recuperati nel centro della città, è una necessità vitale che la nostra struttura sia collocata in un posizione così centrale e accessibile in una fascia di orari molto ampia. Il gruppo target, come già menzionato, appartiene alle minoranze Rom ed egiziane. Si tratta di soggetti con caratteristiche culturali molto marcate, che devono affrontare allo stesso tempo problemi quotidiani di discriminazione sociale e razziale. Si spostano moltissimo all'interno del territorio albanese ma spesso anche attraversano le frontiere senza documenti legali.*
> *I partenariati rappresentano un punto di svolta per un intervento olistico e di successo. Esiste una rete di diverse organizzazioni governative e non governative che opera come meccanismo di riferimento costituito per erogare servizi ai bambini e alle famiglie.*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada in Albania*

Dirigere ed aprire nuovi servizi

Molte delle richieste che riceviamo vanno al di là della nostra portata e in quel caso dobbiamo dirottare le persone interessate verso altri professionisti specializzati. La prassi più comune consiste nell'accompagnare e delineare un quadro di supporto con il coinvolgimento delle figure professionali chiave. Tuttavia, in alcuni casi non esistono dei servizi specializzati ed è

lì che il lavoro di strada diventa pionieristico. Spesso accade che un programma di educazione di strada diventi un progetto pilota per far fronte alle forti domande. In seguito a un processo di valutazione, gli enti locali preposti contribuiscono a fornire le adeguate risorse per trasformare questo progetto pilota in un programma autonomo. Il programma di strada può così dunque continuare ad essere operativo. In molti quartieri non esistono ludoteche, servizi sanitari, servizi per i giovani, o centri d'informazione per stranieri… gli operatori di strada contribuiscono ad animare numerose iniziative di questo tipo. Le confrontano e le convalidano e in questo modo sviluppano nuove risorse per la comunità. Così facendo, gli operatori di strada spesso invadono altri spazi educativi per un certo periodo di tempo; lo fanno provvisoriamente per aumentare le risposte alle richieste e per istituzionalizzarle. Gli operatori di strada sono come un barometro che adeguano nuovi servizi alla vita quotidiana della gente. Spingendosi ben oltre l'aiuto in situazioni d'emergenza, questo tipo d'intervento ha un notevole impatto sulla comunità e migliora il rispetto dei diritti.

Incoraggiare la partecipazione dei soggetti più vulnerabili:

Nei progetti individuali o di gruppo, l'operatore di strada deve cercare di offrire ai vari cittadini accesso ai servizi pubblici e, nella misura del possibile, aprire anche l'ingresso alla vita politica. I progetti mirano inoltre a dare voce alle persone che vivono in strada, in modo da essere ascoltate dagli enti pubblici e influenzare le nuove politiche. Non è un compito facile e merita certamente un'approfondita discussione, ma è fondamentale ai fini della costruzione metodologica dell'intervento non tralasciare questa dimensione politica. che ha delle enormi ripercussioni sugli individui e le comunità.

Ampliare le prospettive dei soggetti

Facciamo riferimento alla scoperta di attività, che si tratti di servizi, strutture o luoghi. È importante per queste persone lasciare il quartiere, aprirsi, conquistare nuovi territori, diventare autonomi, incrociare il proprio sguardo con sguardi nuovi e osservare. Hanno bisogno di sapere che sono anonimi e capaci. Il lavoro di strada offre supporto a questi processi di "apertura", dandovi la forma che l'argomento o la situazione richiede.

Svolgere interventi con gruppi naturali

Soprattutto nei paesi del sud, gli operatori di strada lavorano con gruppi naturali, che sono il mezzo migliore per avviare delle dinamiche individuali e di gruppo. Proponiamo attività e richieste da cui partire per dare vita a un processo in cui il gruppo si mette in discussione e si consolida. Per gli individualisti il loro gruppo è tutto e dunque rafforzare i legami è il migliore metodo di prevenzione.

Occuparsi e sostenere le persone risorse della comunità

Benché sia importante lavorare con persone che fanno delle richieste concrete, è ugualmente importante sostenere le persone di riferimento che indicano naturalmente la direzione da seguire, che informano, si assumono delle responsabilità e che organizzano la vita della comunità. Il lavoro degli operatori di strada non servirebbe a nulla se non vi fosse nessun substrato naturale di supporto, che sia integrato nella vita quotidiana: camerieri, proprietari di negozi, poliziotti, meccanici, venditori ambulanti, dirigenti … Bisogna dedicare tempo e risorse per andare a contattare queste figure chiave, ascoltarle, offrire loro orientamento e supporto e discutere dei cambiamenti che avvengono nel quartiere.

Partecipare alla vita di comunità

Lungo la stessa lunghezza d'onda, possiamo affermare che il lavoro di strada, nonostante il fatto che si rivolga ai singoli individui, coinvolge anche i gruppi e occupa un posto preciso nella comunità. La comunità deve essere ascoltata e presa in considerazione per diventare complice nel lavoro d'inserimento. Inoltre, non avrebbe senso riuscire a promuovere dei cambiamenti nella situazione di una persona se non avviene un cambiamento collettivo e più profondo. Ecco perché l'operatore di strada vive la vita del quartiere e fa del suo meglio per permettere alla popolazione con cui lavora di partecipare alle attività. In questo modo è possibile ridurre le distanze e la mancanza di fiducia e creare uno spazio riservato e di solidarietà.

Agire come mediatori della comunità

Il lavoro di mediazione svolto dagli operatori di strada in certi quartieri dove residenti, commercianti, giovani e adulti vivono a stretto contatto può aiutare a sciogliere le tensioni e talvolta addirittura migliorare determinati aspetti della qualità di vita delle persone che si mescolano e investono nella strada, creando opportunità di solidarietà fra coloro che altrimenti continuerebbero ad essere contrapposti.

Ad esempio nel quartiere Mont-Royal a Montréal, l'unità del lavoro di strada sta offrendo ormai da alcuni anni un servizio di mediazione fra i commercianti e le persone che vivono in strada, per contribuire a facilitare la coabitazione se non addirittura l'integrazione.

Dal Workshop degli operatori di strada in Quebec

Avendo in precedenza allontanato i bambini di strada che si aggiravano intorno al suo ristorante e infastidivano i clienti elemosinando i resti dei loro piatti, la proprietaria e chef del ristorante è stata sensibilizzata riguardo ai bisogni di questi bambini quando un'educatrice di strada li ha invitati a pranzare con lei. Il cambiamento d'immagine che aveva richiamato l'attenzione dell'educatrice verso di loro ha aiutato la proprietaria del ristorante a cambiare la sua opinione riguardo a questi bambini, che non sono più visti come semplici barriere allo svolgimento della sua attività commerciale, ma soprattutto come persone a pieno titolo ed inoltre come dei ragazzi bisognosi. Da allora, invece di gettare via il cibo, offre loro i resti lasciati nei piatti dagli avventori. Non solo questo gesto ha segnato il cambiamento del suo punto di vista ma inoltre risparmia i giovani dagli sguardi pieni di sdegno e disprezzo della gente quando li vede frugare nei bidoni della spazzatura alla ricerca di cibo.

Dal Workshop degli operatori di strada in Senegal

Strategie	Tattiche	Parole chiave
Essere visibili e disponibili. Non giudicare nessuno. Limitarsi ad osservare avvenimenti e situazioni. Essere una risorsa per la comunità. Essere interessati alle persone e alle loro storie. Lavorare in una prospettiva politica e di comunità; non lavorare solo con l'individuo come un sintomo ma come un agente di cambiamento. Si tratta di un intervento basato su relazioni e affetto. Ciò non significa che i risultati non possano essere misurati e che non possiamo mai comunicare il lavoro che facciamo e che non ci siano misure assistenziali concrete, immediate ed efficienti Promuovere nella comunità discorsi alternativi rispetto e quelli pieni di pregiudizi a cui sono stati finora abituati. Creare legami fra le persone, i gruppi e i meccanismi sociali esistenti. Creare uno spazio "neutro" dove incontrare persone e promuovere attività.	Essere conosciuti nel quartiere. Essere discreti e rispettosi. Disporre d'informazioni utili e svariate: pronto soccorso, siti Internet, mitigazione dei rischi, notizie sul quartiere, fornire solidarietà e amicizia... Imparare a capire le richieste. Utilizzare il proprio corpo come una forma di linguaggio e sostanza a cui le persone possono correlare le proprie gioie e i propri dolori. Muoversi lungo i confini delle autorità e del quartiere, delle istituzioni e delle persone. Non lasciarsi coinvolgere in nessuno di questi ambienti. Mettere in pratica le attività di formazione, avventura, tempo libero e ricreative, ecc. a favore delle popolazioni bersaglio per aprire nuovi orizzonti, promuovere la partecipazione e le esperienze positive, creare un senso di fiducia e situazioni in cui le richieste possono essere fatte e le persone possono essere ascoltate.	Disponibilità e prossimità. Presenza solida e regolare. Discrezione, rispetto dei ritmi di vita e delle culture. Comprensione dell'ambiente. Comprensione dei tempi. Realizzare contatti. Riferimenti per la comunità. Flessibilità metodologica: adattamento ad ogni situazione. Conoscenza e ricognizione dei diversi professionisti sul campo. Propri strumenti e risorse. Una squadra che offre sostegno.

2.3 Gestione del lavoro di strada

Organizzare il lavoro e gestire le risorse umane

Dovrebbe essere promosso il lavoro di squadra, in partenariato e in collaborazione. Troppo spesso accade che i professionisti perdano lo slancio perché sono soli e si sentono abbandonati a se stessi. In base ai contesti culturali e ai mandati, alcune squadre mobilitano costantemente i partner in una squadra operante sul campo mentre altre investono da sole le proprie energie in altri settori, secondo diverse modalità di condivisione e scambio. In questo modo evitano di sentirsi isolate (visite reciproche sul campo, incontri e contatti telefonici regolari, ecc.).

L'approccio di gestione si basa sul lavoro di squadra, su servizi e settori ben pianificati. In questo caso stiamo parlando di un progetto educativo, i cui obiettivi generali e operativi e le modalità di funzionamento ed erogazione dovrebbero essere messi per iscritto. Le azioni saranno pianificate nel breve e nel medio termine.

Malgrado i vincoli posti, tale modalità garantisce un contesto istituzionale solido dove potranno operare le squadre. Inoltre, più un determinato quadro sarà definito, più facile sarà per i neofiti inserirsi nel contesto.

Questo processo di obiettivi permette di effettuare la presentazione di una base di lavoro, un tema centrale. Anzi, alcune squadre si trovano in difficoltà quando devono affrontare dei problemi professionali e il disaccordo si basa su:

- Una mancanza di lavoro di squadra (attribuzione dei compiti, assegnazione di diverse persone nella comunità a diversi operatori, che lavorano soli),
- Una perdita di utenti e di qualità dell'intervento,

Altre squadre non sono sempre in grado di resistere alle pressioni e alle richieste da parte delle istituzioni, quando non sono state fissate delle priorità chiare.

Qualsiasi standardizzazione rigida dovrebbe essere vietata, in nome del rispetto delle differenze sul campo e delle diverse pratiche messe in atto dalle unità di educazione di strada. Tuttavia, vi sono alcuni elementi obbligatori che dovrebbero essere attuati.

Molte proposte dovrebbero essere prese in considerazione:

- Definire chiaramente la struttura gerarchica vigente all'interno dell'istituzione e i ruoli delle persone
- Bisognerebbe fare attenzione alle attività educative e fornire supporto tecnico alle squadre di educazione di strada.
- Dovrebbero essere messe a punto delle pratiche per lo scambio d'informazioni interne

Anche gli incontri di squadra dovrebbero essere regolamentati. Dovrebbe essere fatta una distinzione per:

- Questioni specifiche del giorno,
- Verbali delle riunioni,
- Rispetto degli orari di lavoro,
- Coinvolgimento dei partecipanti,
- Condizioni che diano a tutti la possibilità di far sentire la propria voce.

Strumenti e metodi di collegamento

La padronanza e la definizione di questi strumenti è essenziale. Diversi metodi di produzione di resoconti comprendono: le schede di progetto; i rapporti di attività; le schede degli operatori per il follow-up individuale; lo studio annuale sulle popolazioni bersaglio e il diario delle mansioni.

La pianificazione degli orari di lavoro è uno degli strumenti più efficaci di rendicontazione. Inoltre, sarebbe necessario effettuare l'analisi qualitativa su base regolare per avere un quadro più completo delle diverse attività e della loro varietà.

Questi strumenti sono tutti documenti scritti e rappresentano una guida utile per l'intera squadra. Valutazioni regolari, il monitoraggio dei quartieri e stime precise indicheranno se vi è la necessità di replicare un'attività, di prolungarla o estenderla ad altre aree.

Formazione e supporto delle squadre educative

Benché facciano parte di una squadra, gli operatori di strada sono spesso **soli quando sono in contatto con i giovani** e in molte altre situazioni educative. Una squadra è necessaria per prendere le distanze nella valutazione e nell'analisi di azioni e situazioni. Le squadre di strada non possono fare tutto e insieme con il loro consiglio di amministrazione devono avere una chiara consapevolezza di quella che è la propria mission e le proprie competenze.

> *Un manager con esperienza nell'ambito del "detached youth work" si è preso un impegno regolare di accompagnare il nuovo personale nell'inserimento nel lavoro di strada con i giovani. Ciò ha fornito un ottimo accompagnamento direttamente "sulla strada" agli operatori, che si sono così sentiti meno isolati e più sicuri nel lavorare con alcuni giovani particolarmente difficili. Il fatto di essere vicini alla strada ha inoltre dato ai manager una migliore comprensione dei problemi e delle questioni che affliggono la zona. Ciò ha permesso loro di parlare con maggiore autorevolezza durante gli incontri con i rappresentanti di altre organizzazioni e acquisire un maggiore riconoscimento del valore del "detached youth work".*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada nel Regno Unito*

Nell'ambito di questa *mission*, una squadra deve essere in grado d'intraprendere delle iniziative e assumersene i rischi. Ciò è possibile solo se il comitato direttivo è responsabile e disponibile e se la squadra sul campo dispone di un reale margine di manovra e se entrambe le strutture hanno fiducia reciproca.

Il comitato direttivo è responsabile dell'offerta di sostegno, supervisione e predisposizione delle condizioni che permettono un buon ritmo di lavoro.

Rapporti e partenariati interistituzionali

La presenza sul campo e la condivisione delle esperienze con i giovani permette la costruzione e il mantenimento di un "capitale fiduciario" e uno "spirito di squadra" necessari quando si desidera attuare un intervento.

La necessità che la squadra degli operatori di strada sia regolarmente ricercata in diversi luoghi d'interazione e scambio dovrebbe essere negoziata internamente per non urtare la sensibilità della popolazione bersaglio. Tuttavia, desideriamo attirare l'attenzione su due sintomi derivanti dalla tendenza a organizzare un numero eccessivo di riunioni interne:

- Il tempo per il lavoro sul campo e il tempo per i propri utenti scompare;
- I momenti di visibilità più efficaci tendono anch'essi a scomparire (serate, fine-settimana…)

I partenariati con altre istituzioni (realizzazione e discussione delle attività) potranno essere assicurati da persone diverse rispetto a quelle operanti sul campo; le persone che lavorano in amministrazione e coloro che occupano delle posizioni superiori nell'organizzazione possono svolgere questo tipo di ruolo.

> *In un quartiere caratterizzato da un alto tasso di criminalità, gli operatori di strada che si occupano in particolare del "detached youth work" hanno unito le proprie forze a quelle di una squadra multidisciplonare allo scopo di impegnarsi attivamente nella prevenzione e deterrenza del coinvolgimento dei giovani in comportamenti criminali e anti-sociali. Nel riconoscere gli aspetti positivi di questo lavoro, gli operatori hanno espresso preoccupazioni riguardo alla riservatezza e la condivisione delle informazioni con la polizia e al mantenimento del loro ruolo come educatori. Hanno negoziato un periodo di collaborazione in cui i valori e i ruoli di ogni agenzia partner potessero essere discussi e chiariti. Ciò ha permesso di definire una serie di protocolli che hanno garantito una maggiore sicurezza e un maggior rispetto per il lavoro degli operatori addetti al "detached youth work".*
>
> *Dal Workshop degli operatori di strada nel Regno Unito*

L'organizzazione che assume gli operatori di strada è responsabile del lavoro di squadra svolto sul campo. L'esistenza di terzi fra il rappresentante e l'attore in campo (es. un consiglio di amministrazione, un comitato direttivo, un direttore) è fondamentale.

Qualificazione e supervisione

E' fondamentale mostrare le qualifiche ottenute attraverso la formazione continua o mediante l'attuazione di tecniche di supervisione per il monitoraggio di:

- Sviluppo e progresso professionali
- Analisi ambientale ed elaborazione di strategie d'inserimento
- Analisi di determinate situazioni ed elaborazione di strategie d'intervento
- Riflessione critica e messa in discussione delle sfide
- Introspezione e distanza fra sé e l'ambiente

- Gestione di stress e tensioni
- Gestione dei rischi di « Burn-out »
- Crescita personale
- Lavoro di squadra (condivisione d'informazioni, riflessione su determinate situazioni, colloqui condotti con un giovane e realizzazione di contratti insieme ad un collega).

Instaurare un rapporto di fiducia è fondamentale per gli operatori di strada che mettono in questione le loro pratiche. Per ricevere una guida migliore nella conduzione del proprio lavoro, gli operatori di strada hanno molto da guadagnare quando ricevono un supporto nella loro ricerca di risorse adatte al loro profilo personale e alle specifiche esperienze, che sia sulla base dello spirito di squadra e della collaborazione con un collega più anziano, l'assistenza psicologica offerta dal datore di lavoro, le consultazioni private con professionisti specializzati o nell'ambito di un processo di supervisione collettivo.

Alcune condizioni favorevoli al lavoro di strada[40]

- Una squadra di supporto
- Una supervisione esterna
- Accompagnamento da parte di qualcuno proveniente dall'ambito del lavoro di strada
- Solidarietà e sponsorizzazione durante la fase d'inserimento
- Un margine di manovra e un sufficiente sostegno per prendersi il tempo necessario per negoziare la fase d'inserimento
- L'esistenza di un quadro di riferimento e il coordinamento da parte di un professionista competente in materia, con un preciso mandato per svolgere il lavoro di strada.
- La conoscenza delle pratiche inerenti al lavoro di strada e la dimensione etica attraverso il coordinamento e l'istituzione di un quadro di riferimento.
- Riconoscimento reciproco di altri settori di lavoro sul campo
- Un budget per lo svolgimento del lavoro di strada, compresi gli strumenti e i materiali più adatti all'ambiente in cui si lavora (la distribuzione di preservativi, informazioni, giochi...)
- Accesso alla formazione

[40] ATTRueQ regione di Montréal. Vedere, inoltre, nella bibliografia il lavoro realizzato sotto la guida di Annie Fontaine con Médecins du Monde, così come il lavoro svolto con Michelle Duval dell'École de travail social di UQAM sulla questione dei rapporti fra operatori di strada e altri operatori.

Valutazione del lavoro di strada

Sin dagli inizi si dovrebbe distinguere fra **controllo** e **valutazione**. I controlli consistono nel verificare che gli interventi siano attuati in maniera efficiente e che l'utilizzo delle risorse umane e finanziarie rientri nell'ambito della gestione del progetto.
Questo controllo interno ed esterno è importante e necessario allo scopo di rendere professionale il lavoro di strada. Sarebbe deludente e controproducente pensare che gli operatori di strada non hanno nessuno a cui dar conto del proprio operato.
Al contrario, ora più che mai si tratta di un vero e proprio "**servizio pubblico**", che mette al servizio delle persone in difficoltà e bisognose d'aiuto una figura professionale che sopperisce a questa mancanza che non è soddisfatta da altri servizi pubblici o privati.

La questione della valutazione è più complessa. Chiama in causa il nostro modo di **pensare all'efficienza.** François Jullien, filosofo e sociologo dimostra nel suo "Trattato sull'efficienza"[41], "*la difficoltà che il pensiero europeo ha sempre incontrato nell'elaborare una teoria dell'efficienza. Di fronte a questa difficoltà, si contrappone all'approccio strategico cinese che inizia con gli antichi testi del V/VI secolo prima della nostra era* »[42].

Possono essere proposte due interpretazioni dell'efficienza, come illustrato nella tabella seguente.

Il modello di propensione mostra le condizioni che garantiscono il successo dell'intervento sociale. Qui di seguito è proposta una schematizzazione[43]:

	Model Strumentale	**Modello di propensione**
Quadro Concettuale **Campo d'intervento**	Realizzazione di un modello ai fini dell'attuazione dell'intervento	Partecipazione nel processo Operazione
Aree d'intervento	Target, obiettivi, sponsor, attuazione	Valutazione, supporto, consolidamento
Rapporto con l'ambiente	Composizione del tessuto sociale	Supporto nella fase di avviamento
Metodo effettivo attuato	Diretto	Indiretto
Metodo di Attuazione	Pianificazione anticipata Impegno /azione	Nessun piano anticipato svolgimento / adattamento
Atteggiamento prioritario	Volontà	Coinvolgimento
Specifiche spaziotemporali	Attribuzioni specifiche Brevi, intensive, gestibili	Nessuno spazio proprio lungo, lento, graduale
Atto Decisivo	Intervento anticipato	Doppia esca *(double bait)*
Modalità delle energie investite	Rapporto di poteri	Flessibilità
Criteri di coerenza **Qualità del risultato**	Rispetto delle linee guida Visibilità	polarizzazione Interattiva Discrezione

Se a prima vista, il modello istituzionale sembra più chiaro, non solo secondo la cultura occidentale, quando confrontato al lavoro di strada dimostra la sua mancanza di rilevanza nell'ambito di una reale valutazione.

[41] Traité de l'efficacité. François Jullien, Paris, Grasset, 1996.
[42] La prévention, un concept en déperdition, Jacqueline Fastrès, Jean Blairon, Luc Pire, 2002.
[43] J. Fastès - Jean Blairon - *La prévention dans l'aide à la jeunesse. Un concept en perdition* - R.T.A. Asbl 1997.

Quadro concettuale e campo d'intervento.

Nel lavoro di strada, partire da un modello d'intervento predefinito spesso si scontra con la realtà sul terreno che è imprevedibile.

Contare sul processo in corso e utilizzare il potenziale della situazione significa non perdersi in problemi derivanti da soluzioni predefinite che devono essere applicate a tutti i costi.

La qualità di tale processo è molto più interessante in quanto permette l'evoluzione e la creatività.

Aree d'intervento e Rapporto con l'ambiente

Ogni situazione porta con sé la soluzione del problema; l'operatore di strada dovrà continuamente rivalutare la situazione in termini della sua evoluzione. Nell'assicurare un supporto specifico, dovrà cercare di consolidare i risultati ottenuti. A tal fine, dovrà focalizzarsi sulle potenzialità, sulla realtà esistente e su ciò che è disponibile.

Gli operatori di strada dovranno fare attenzione a non applicare la loro soluzione, ma aspettare che si creino le condizioni favorevoli per accompagnare i soggetti lungo il loro percorso.

Metodo effettivo attuato e Metodo di Attuazione

L'efficacia del lavoro di strada non può essere riassunta con un risultato inequivocabile e diretto. Un elemento predominante dovrebbe essere la capacità di adattamento continuo del processo, la sua rilevanza nel tempo e gli effetti prodotti dalla situazione.

Atteggiamento prioritario

A posteriori, la mancanza di pianificazione non toglie nulla alla necessità che l'operatore di strada lavori in maniera rilevante ed efficiente e sia pronto per questo tipo di intervento. La modalità di propensione, con le sue caratteristiche, richiede lo stesso livello di attenzione, coinvolgimento e investimento da parte dell'operatore di strada. Deve essere ricettivo a tutto ciò che la situazione può dare grazie a lui o suo malgrado.

Specifiche spazio-temporali

Questo particolare elemento va di pari passo con la preoccupazione costante di non lasciarsi sopraffare da uno specifico problema. Ciò adombrerebbe le diverse sfaccettature e complessità di ogni situazione.

Affrontare i diversi problemi in modo più globale permette di gestirli meglio.

I frutti del processo in atto potranno essere raccolti nel tempo, gradualmente, lentamente e con continuità.

Atto Decisivo

È la combinazione degli obiettivi di lungo termine e di base che rende il lavoro di strada rilevante. Gli operatori di strada fanno spesso riferimento al legame fondamentale esistente fra l'assistenza individuale, l'intervento comunitario e l'intervento di gruppo in quanto è dall'interazione di questi tre livelli che entra in gioco la strategia della "doppia esca" *('double bait'*) e potrà essere realizzato un reale progresso.

3. Contesti e sfide del lavoro di strada

3.1 Una pratica dai numerosi risvolti

Il lavoro di strada è caratterizzato da molti fattori che ne influenzano i risultati ma anche dalla capacità di adattamento a diversi soggetti e situazioni sociali. Attualmente è praticato nella maggioranza dei paesi, in seguito a numerose iniziative che mirano ad affrontare i vari problemi sociali. Vi sono molti punti in comune che caratterizzano la professione nonostante i diversi contesti in cui è esercitata. Questa sezione finale della guida intende avviare una riflessione sui diversi risvolti che contraddistinguono il lavoro di strada, nonché su alcune delle sfide incontrate nella pratica quotidiana.

3.1.1. Molte diverse influenze

La storia del lavoro di strada è costellata da numerose fonti d'influenza. Percorsa a tratti da ondate ispirate alla carità e in egual misura da correnti politiche, al servizio di tecnocrati sociali e di movimenti sociali, nel tempo il lavoro di strada si è evoluto diventando un mezzo di moralizzazione per le classi sociali oltre a essere un mezzo di emancipazione per gli esclusi e gli emarginati.

Fondamentalmente le tensioni che oggi segnano lo svolgimento del lavoro di strada sono radicate in una lunga storia in cui diverse persone e istituzioni si sono cimentate in questa pratica come modo di regolazione delle classi sociali, come se fosse un unguento che avrebbe permesso di lenire le piaghe della società o persino come uno strumento per mobilitare i gruppi sociali emarginati.

In tale contesto, e soprattutto se si prende in considerazione la portata internazionale di questa guida, appare difficile riassumere il contesto di riferimento di questa pratica. Infatti, dall'America del Nord all'Europa occidentale, dall'America Latina all'Asia, passando per i paesi africani, scandinavi e dell'Est Europeo, molte storie del lavoro di strada si svolgono, s'intersecano e divergono. A seconda dei paesi, possiamo osservare diverse modalità di lavoro di strada in alcuni casi avviato da missionari religiosi, in altri da movimenti sociali, talvolta affiancati da sociologi, in altre epoche da educatori o operatori sociali, sostenuti in alcuni luoghi da enti politici, ma considerato sovversivo in altri contesti nazionali, con il coinvolgimento di diversi attori, in parte convergenti e in parte contraddittori.

Attualmente, benché le molteplici forme del lavoro di strada continuino a evolversi, possiamo notare che queste diverse influenze hanno arricchito la pratica, pur allo stesso tempo alimentando le tensioni che caratterizzano la pratica. Dunque, se si osserva l'evoluzione del lavoro di strada si potrà notare che il crescente interesse che si è stato recentemente sviluppato nei confronti di questa pratica riflette gli sforzi di mobilizzazione compiuti dalla società civile, verso il raggiungimento di un migliore benessere collettivo, così come l'utilizzo di determinati strumenti per il reinvestimento locale nel tessuto sociale, con la prospettiva di controlli più efficaci e meno costosi.

Inoltre, anche se alcune forze politiche sembrano cedere alla seduzione dell'apparente congruenza del lavoro di strada, lamentiamo il fatto che non colgono a fondo l'importanza di tutti i suoi aspetti. Tant'è vero che in alcuni paesi nordici, le risorse finanziarie sono investite in un quadro che stabilisce degli obiettivi a breve termine, focalizzando l'interesse sugli aspetti legati alla sicurezza o sul raggiungimento di alcuni specifici obiettivi sociosanitari. Conseguentemente, se una forma del lavoro di strada è fortemente promossa, il resto è ignorato e sostituito da nuovi obiettivi. Analogamente, nel sud, vi è interesse, anche se non è

sempre seguito dal sostegno finanziario, oppure nel caso in cui lo sia, è accompagnato da clausole molto restrittive.

In un contesto simile, ogni storia locale e nazionale del lavoro di strada deve essere esaminata attentamente per capire le ragioni sottostanti le attuali scelte. Detto ciò, nonostante le differenze che contraddistinguono l'evoluzione del lavoro di strada a nord, sud, est e ovest, molti operatori di strada che oggi aderiscono alla stessa rete internazionale sperano di trarre vantaggio da questa prassi. In tal modo potranno lottare contro la disumanizzazione dei metodi di gestione delle strutture sociali ed educative, o per negligenza da parte degli enti pubblici nei confronti degli emarginati, o al contrario, a causa di un'eccessiva istituzionalizzazione.

Tutto sommato, all'incrocio fra numerosi percorsi del lavoro di strada, la condivisione delle esperienze dei diversi paesi ci permette di sottolineare l'importanza di questo pratica per superare l'abisso crescente in cui rischia di precipitare una certa fascia sociale insieme alla sua qualità di vita risucchiata sempre più da una spirale verso il basso. Poiché ci permette di avvicinarci a questo tipo di persone e ai loro problemi direttamente sul campo, questa pratica sembra essere un modo per elaborare un intervento sociale che sia in grado di adattarsi alla mutevole realtà sociale. In altre parole, questa convergenza di diverse storie ci permette di ricostruire una percezione condivisa di un intervento sociale più umano e realistico, dove l'individuo diventa ancora una volta un fine prioritario e non un mezzo.

Attualmente, tuttavia, il contesto politico o istituzionale legato al lavoro di strada varia da paese a paese e questo tipo di pratica si distingue soprattutto per le questioni e le domande che solleva. Anzi, nel considerare che questo tipo di azione non può essere ridotto a un mero intervento tecnico o persino metodologico, è importante riconoscere che il suo interesse si sviluppa a livello etico e politico, in costante interazione con il suo ambiente e la società in evoluzione.

È in questo contesto emergente che è nata la rete internazionale degli operatori di strada. La realizzazione di un gruppo di operatori sociali di strada non è affatto un avvenimento di piccola portata nella storia di questa pratica. Infatti la scarsità di mezzi di cui i progetti del lavoro di strada generalmente soffrono non facilita certo l'investimento in un gruppo di questo tipo. Gli operatori di strada sono, inoltre, fin troppo impegnati nei loro compiti e problemi tipici di questo tipo di lavoro sociale e sono costretti a dedicare un'enorme quantità di energia per reperire i fondi o per tenere in vita il loro progetto.

Nonostante tutto, la rete è stata creata principalmente perché doveva essere presa una posizione di fronte a determinate questioni attuali e vi erano tanti bisogni che restavano ancora disattesi. Partendo dalla considerazione che tutto sommato gli operatori di strada di tutto il mondo si trovano di fronte a questioni e problemi simili, sono arrivati alla conclusione che un'alleanza sarebbe stata utile per perseguire gli obiettivi comuni volti al miglioramento del benessere collettivo. A questo scopo, l'impegno degli operatori di strada della Repubblica Democratica del Congo nel progetto teso a dare vita a una nuova legge di tutela dei diritti dell'infanzia è esemplare dal punto di vista delle potenzialità che una mobilizzazione nazionale e internazionale può avere ed è indicativa della forza simbolica che tale condivisione rappresenta.

3.1.2. Una professione, diversi nomi.

Sono utilizzati molti termini diversi al lavoro svolto da questi professionisti che operano in tutto il mondo in luoghi pubblici, come le strade, i parchi, le scuole, ecc.

Anzi, ogni paese e contesto ha il proprio particolare retroterra che porta alla sua categorizzazione; categorizzazione e definizioni che finiscono con il non avere più senso all'esterno dei contesti specifici.

Se il comune denominatore per tutti gli operatori di strada consiste nell'***assumersi la responsabilità delle persone nel luogo stesso dove vivono***, le strategie di distinzione variano in base alla vicinanza, alle persone e ai problemi, ecc.

Anche le tradizioni e le culture locali influenzano questi concetti.

Un elemento comune è che ovunque **la strada diventa un nuovo centro di gravità**.

Il termine "**lavoro di strada"**, così tradotto nella maggior parte delle lingue, rimane il termine più utilizzato per indicare le attività svolte dagli operatori di strada.

In alcuni paesi, come ad esempio il Belgio, normalmente si aggiunge l'aggettivo "**sociale"** alla definizione. Si fa dunque una distinzione fra:

- **Educazione di Strada** che promuove il supporto socio-educativo e l'azione comunitaria.
- **Attività di Strada** che promuove l'organizzazione di attività di gruppo, culturali e sportive oltre al sostegno per le persone che svolgono i vari progetti.

L'uso predominante del termine educazione emerge anche in definizioni come, ad esempio, **pedagogo di strada (*street pedagogue*)** (Polonia), **educatore di strada *(street educator)*** (paesi iberofoni e francofoni) e ancora **educatore di strada *(street teacher)*** (Italia).
Nel Quebec, ad esempio, oltre al lavoro di strada che si rivolge in particolare ai cosiddetti spazi sociali emarginati, come i "bar", le "*piqueries*", gli appartamenti e gli edifici occupati abusivamente, ecc., si usa anche il termine ***travail de milieu*** che è rivolto ad aree sociali istituzionali come le scuole, gli istituti, ecc.
Gli anglofoni usano anche il termine, "**Lavoro di prossimità*" ("Outreach work"),*** che sta ad indicare un lavoro di strada che intende incoraggiare a cambiare rotta o a indirizzarsi verso specifici servizi adattati ai problemi degli individui. Dall'altra, il termine "**Lavoro distaccato**" ("***Detached work"***) non intende incoraggiare verso questo tipo di direzione ma focalizza il suo intervento su tutte le aree di vita della popolazione target.
L'espressione "**Lavoro basato sulla strada"** *("**Street-based work")*** è diversa da quella precedente poiché si riferisce esclusivamente al lavoro svolto in strada.

Questi termini utilizzati a livello mondiale non potranno mai coprire in maniera esaustiva le diverse realtà esistenti. Diverse espressioni terminologiche sono, quindi, utilizzate per caratterizzare le varie pratiche associate alla categoria del "lavoro di strada", in base ai diversi contesti istituzionali, culture e questioni locali legati all'organizzazione dei servizi sociali in ogni paese. È pressoché impossibile disquisire sulle molteplici sfumature che segnano le somiglianze e le differenze in una guida così breve. Desideriamo insistere sul punto che le parole non sono sufficienti ad esprimere tutto e che è importante interpretare ogni definizione nell'ambito al contesto a cui si riferisce.

Ho incontrato ragazzi di questi tipo nella zona dove lavoravo prima ma non si sono mai rivolti a noi, al luogo dove lavoravo. Così ho deciso di aderire a un'organizzazione di educatori impegnati a dare aiuto a questo tipo di ragazzi esclusi e trascurati. Si tratta di giovani emarginati al punto tale che nemmeno le istituzioni di sostegno, come i centri per la gioventù, ecc. saprebbero cosa fare per aiutarli. Dunque, l'unica via d'uscita consisteva nell'andare loro incontro in un modo o nell'altro ed è proprio questo il significato del lavoro di strada.
Ogni giorno è una nuova sfida e non è mai una routine. Semplicemente è un lavoro che mi piace.
Inoltre mi dà la possibilità d'imparare tante cose che si rivelano utili anche per la mia vita privata e per me stesso. Ho dei piani per il futuro di estendere il lavoro di strada ad altre attività di supporto svolte da nuove organizzazioni, perché si tratta di un modo efficace e poco oneroso per aiutare i bisognosi.

Dal Workshop degli operatori di strada in Polonia

In strada e nei quartieri, sono conosciuto come "l'avvocato dei ragazzi", è così che mi chiamamo i genitori dei ragazzi. Non so come mai visto che lavoro soprattutto per progetti di formazione professionale indirizzati ai giovani. Ma, prendendo spunto da queste iniziative spesso ci ritroviamo a discutere anche di molte altri temi che interessano i giovani. In tal modo, ci trasformiamo rapidamente in operatori di base dei giovani.

Dal Workshop degli operatori di strada in Tunisia

3.1.3. Persone diverse

Nessuno può sfuggire al rischio d'impoverimento e di disaffiliazione. È dunque logico trovare delle persone di tutte le età e nelle situazioni più svariate che vivono in strada (bambini di strada, bambini che lavorano, che sono sfruttati, prostitute, senzatetto, adulti emarginati, tossicodipendenti, ecc…).

Anche se in questo lavoro, emerge spesso innanzitutto la questione dei bambini e dei giovani come gruppo target, è anche vero che sono numerosi gli adulti che sono presi in carico dagli operatori di strada. Sempre più spesso, intere famiglie vivono in strada. Questa varietà di soggetti e situazioni implica la necessità di adattare le diverse metodologie.
Benché la strada comporti rischi e pericoli, è anche vero che è un luogo di socializzazione e resistenza. Il problema difficile e complesso dei bambini di strada comincia ad essere riconosciuto per quello che è, così come quello dei giovani che vivono in strada. Per alcuni professionisti, vivere in strada non è solo il risultato negativo e alienante di un processo di disaffiliazione, ma rappresenta anche per molti giovani e bambini la fonte di strategie positive di sopravvivenza immediata, di ricostruzione dei legami sociali strutturali e transizionali per riuscire ad avere un migliore controllo del proprio futuro.
Comprendere questo fenomeno con tutte le sue molteplici sfaccettature ci permette di elaborare un approccio d'intervento che sia maggiormente rispettoso delle questioni reali in gioco. Ad esempio, siamo in grado di superare la visione caritatevole e pessimistica (la strada è cattiva di per sé) che ci costringe a ricorrere innanzitutto a delle misure correttive (portare via i bambini dalla strada). In questo modo, riusciamo a vedere la strada come fonte di significato e arricchimento e usarla come un quadro di riferimento per aiutare i ragazzi a costruirsi un futuro come adulti responsabili.

Deve essere rivolta una particolare attenzione alla questione del genere e all'importanza di prendere adeguatamente in considerazione le differenze fra le situazioni di adolescenti, ragazzi e ragazze, uomini e donne.

Vittime dello stesso tipo di esclusione, non tutti dispongono sempre degli stessi strumenti per resistere e sopravvivere. Ad esempio, una ragazza che vive in strada è spesso esposta a pericoli maggiori. D'altra parte, non si può ignorare il ruolo cruciale svolto dalle donne come protagoniste dell'emancipazione. Ecco perché è importante partire dalle risorse disponibili nell'ambiente, come ad esempio, alcuni gruppi di donne.

Ragazze e donne di strada: una doppia stigmatizzazione

La situazione delle donne e delle ragazze che vivono in strada è doppiamente complessa, sia in quanto donne sia in quanto persone che vivono in strada. Ciò le pone in una situazione di ulteriore esclusione e vulnerabilità, nell'ambito di una società contemporanea dominata da un forte maschilismo.

Come accade a molte altre donne al mondo, una delle più gravi violazioni dei diritti umani risiede nel rifiuto di permettere alle donne di decidere riguardo al proprio corpo di negare i loro diritti sessuali e riproduttivi, e la gravidanza può essere una delle conseguenze più pesanti. Poiché può spesso accadere di restare incinte dopo aver praticato sesso non protetto, o in seguito a stupro o violenza sessuale, la decisione da prendere in caso di gravidanza è spesso lasciata alle istituzioni e ai programmi di aiuto alle donne, e non alle donne stesse; la gravidanza conta solo in quei luoghi dove ricevono un'assistenza professionale e dove si ritrovano ad affrontare un immediato rifiuto del loro desiderio di essere madri in strada. Questa forma di esclusione sociale in quanto donne è così profondamente diffusa che il problema diventa invisibile e non sono disponibili dati certi e affidabili che possano fornire un'idea reale sulla portata del fenomeno.

Nel caso di adolescenti e giovani donne che vivono da sole in strada insieme con i loro bambini, la tendenza prevalente consiste nel concentrarsi sul neonato come il soggetto più vulnerabile e nel decidere di portarlo via dalla madre, spesso contro la sua volontà, per collocarlo in un'istituzione (pubblica o privata).
Il conflitto morale indubbiamente permette questa violazione di diritti. In realtà, poiché è difficile accettare la scelta di vita di un'adolescente o di una donna incinta di vivere con i prpri figli per strada, esiste una rete di sopravvivenza sociale che intende proteggerle dai rischi e/o far fronte ai bisogni più urgenti. Sfortunatamente, non si presta solitamente ascolto alle voci e ai bisogni delle giovani madri – il che è alquanto strano, dato che si afferma di voler operare secondo un approccio basato sui diritti -, per garantire a queste giovani madri e ai loro neonati le migliori condizioni di vita insieme. In realtà assistiamo quotidianamente all'uso della forza teso a portare via i bambini dalla madre e l'accusa pubblica nei confronti di quest'ultima di comportamento irresponsabile a causa della sua scelta di vita.

3.1.4. Situazioni sociali diverse

La globalizzazione di un modello dominante di mercato sta provocando una profonda crisi politica, economica, sociale e culturale, sia nel nord sia nel sud del mondo. L'aumento della concorrenza in vista della conquista di nuovi mercati, l'indebitamento, l'austerità e le politiche di aggiustamento strutturale stabilite dalle istituzioni finanziarie internazionali stanno dando luogo a numerose situazioni di disuguaglianza ed esclusione sociale.

La standardizzazione delle politiche per lo sviluppo e dei comportamenti tende a ridurre gli individui a un mero stato di consumatori e ad appiattire le identità culturali. Inoltre, questi fenomeni d'impoverimento, esclusione e attacchi all'identità vanno di pari passo con un processo d'individualizzazione della società, che sfocia in una mancanza di partecipazione dei cittadini agli affari pubblici. Dato questo aumento della povertà e dell'esclusione a livello mondiale, il dialogo fra i leader politici ed economici da una parte e le persone dall'altra si sta sgretolando. I primi vedono gli ultimi come responsabili e colpevoli della loro situazione e, dunque, fanno ricadere il peso della delinquenza sociale totalmente sugli individui interessati.

A lungo abbiamo considerato gli "esclusi" come dei soggetti che non godono dei benefici e degli effetti della crescita. Nonostante il considerevole aumento della ricchezza mondiale, persiste tuttora una fascia importante della popolazione che resta in condizioni di grande povertà. Non dobbiamo dimenticare che attualmente più della metà della popolazione mondiale vive con meno di un Euro al giorno e che l'83% della ricchezza mondiale appartiene solo al 20% della popolazione.

Quindi, se le frontiere dello sviluppo attraversano tutte le società e le metropoli del nord e del sud, continuano sfortunatamente ad esistere delle persone che traggono profitto dalla produzione e dall'accumulo di ricchezza mentre altre che non godranno mai della stessa quota di ricchezza mondiale, come, ad esemio, i giovani che sono disoccupati, senza una casa, con bassi livelli di reddito, i giovani di origine straniera, coloro che vivono nelle aree più povere e degradate, ecc… Per tutti questi individui il divario continua ad allargarsi.

Da una parte, vi sono gli "abbienti", ossia coloro che traggono sempre più vantaggio dalla crescita, ma che temono costantemente di passare dall'altra parte della barricata, che sono sospettosi degli altri ("i non abbienti"). Dall'altra, gli altri, ossia coloro che sono esclusi dalla crescita, sono soggetti a una grave stigmatizzazione. Laddove l'identità sociale virtuale si sostituisce all'identità sociale reale, l'immagine che uno ha degli altri diventa realtà, aumentando così il divario esistente.

Questa evoluzione del concetto di esclusione mostra quanto le persone minacciate dalla scarsità di risorse materiali diventano vulnerabili a causa dello sgretolamento del tessuto sociale. *Ecco che, conseguentemente, queste persone si ritrovano non soltanto sul lastrico in condizioni di totale povertà ma anche di disaffiliazione,* [44] ossia, di rottura dei legami sociali. L'instabilità economica si trasforma in indigenza e i rapporti fragili in isolamento.

È in questo contesto che appaiono davanti agli occhi delle persone benestanti, le "pericolose cifre" relative alla crescita, ai tossicodipendenti, ai delinquenti, agli emarginati, ecc.

In Africa, così come in altri paesi del mondo, la strada rappresenta il maggiore pericolo di destabilizzazione sociale, nonostante gli sforzi compiuti per l'educazione dei bambini. Costituisce una sfida significativa per gli attori politici e le tecniche del lavoro sociale. I bambini di strada, o meglio i bambini che vivono in condizioni di disagio sociale, sono le vittime inaccettabili di questo male dilagante nella società.

[44] In *Magazine littéraire*. - Luglio - Agosto 1995 - p.21 - L'avènement d'un individualisme négatif. Robert Castel

La maggior parte degli operatori sociali nella Repubblica Democratica del Congo ha messo a punto delle strategie socio-educative con grande passione, coraggio e intelligenza in circostanze che sono sempre molto difficili. Hanno cominciato ad incontrare i bambini, prendendosi cura innanzitutto dei loro bisogni primari (come il cibo, l'assistenza sanitaria, l'abbigliamento e un alloggio temporaneo per la notte) con la speranza d'incoraggiarli a lasciare la strada di loro libera volontà e soprattutto per ottenere il loro supporto per vari progetti al fine di avviare e se possibile incoraggiare il loro inserimento familiare o in istituzioni specializzate (ostelli, centri giovanili o seminari di formazione…). Un numero rilevante di ragazzi è riuscito a uscire dalle proprie difficoltà e a reinserirsi nella società, ma sono molti quelli che non ce l'hanno fatta.

Nel valutare le strategie e gli approcci adottati, la maggior parte degli educatori si chiede sempre più se la prima scelta compiuta è quella giusta o meno. E in generale, tende ad abbandonare l'opzione delle strategie impegnative (ostelli, collegi) e opta per un processo prevalentemente di natura socio-educativa. Esistono numerosi motivi alla base di questo cambiamento, come ad esempio:

- Il numero crescente di bambini e giovani che vivono o lavorano in strada,
- La volontà di aiutare un bambino ad essere inserito in un partenariato educativo,
- La scelta interattiva e comunitaria, in altre parole coinvolgere la comunità locale.

Dal Workshop degli operatori di strada della Repubblica Democratica del Congo

Conseguentemente, ciò rappresenta la fine di un sistema in cui l'individuo "è preso in carico". Si tratta piuttosto dell'inserimento in un partenariato diversificato, ubicato nel quartiere dove vivono e lavorano i giovani. In breve, spetta soprattutto all'educatore cambiare radicalmente le sue strategie, i suoi approcci e i metodi d'intervento sociale.

Dal momento in cui riconosce il bambino come soggetto al centro del suo sviluppo, il suo intero approccio sarà messo in questione.

3.2. Le diverse sfaccettature dell'esclusione sociale

Diversi paradigmi sono utilizzati per affrontare le tematiche relative all'esclusione sociale. Bisogna specificare che questa guida non intende fornire una disamina completa su tutti concetti teorici elaborati sull'argomento. Tuttavia, vale la pena sottolineare che ritrovarsi fianco a fianco con i cosiddetti esclusi, direttamente in pubblico, aiuta a prevedere la loro situazione da un prospettiva che principalmente li fa vedere come soggetti a pieno titolo e dunque permette di resistere a delle interpretazioni tecnocratiche e pessimistiche, focalizzate sulla sicurezza.

3.2.1. Vivere in strada: un fenomeno sociale emergente a fronte dell'esclusione sociale

Esistono persone che hanno fatto della vita in strada il proprio stile di vita e ciò è già diventato un fenomeno globale; in molti paesi, vi sono numerosi gruppi di persone per cui la strada è un luogo di sopravvivenza.

È importante sottolineare che decidere di vivere in strada è il risultato di diversi processi di esclusione sociale, che significano che in seguito a determinate situazioni sociali queste persone si ritrovano senza mezzi di sussistenza, o isolate, o impossibilitate dal realizzare il proprio sviluppo umano e personale.

Nel corso della storia umana, a donne, giovani e bambini è stato negato il diritto di partecipare a questioni che li riguardavano da vicino in quanto ritenuti soggetti inferiori e incapaci di esprimere una propria opinione riguardo a questioni riguardanti la loro vita personale o la società. Questa realtà non è cambiata per numerosi gruppi; a cause del persistere di alcune condizioni strutturali sociali, alcuni gruppi della popolazione continuano a essere esclusi dalle opportunità di sviluppo.

Tale fenomeno non riguarda soltanto i paesi meno sviluppati o quei paesi caratterizzati da forti disparità nella distribuzione della ricchezza, ma anche gli altri continenti, come l'Europa, il Nord America e l'Asia. Tuttavia, si tende in generale a credere che tali gruppi di bambini e bambine, ragazzi e ragazze, uomini e donne, famiglie e adulti che vivono in strada sarebbero concentrati soprattutto o soltanto nelle grandi città dell'America Latina o dell'Africa. Ciò ci aiuta a capire come la categoria dell'analisi sociale nota come "esclusione sociale" non è soltanto una questione correlata alla povertà economica, ma esistono anche altri elementi che svolgono un ruolo importante culturale, ambientale, educativo e fattori politici. Ad esempio, un immigrato illegale in Europa vive sulla sua pelle le conseguenze dell'esclusione sociale, in quanto non ha accesso all'assistenza sociosanitaria, alle reti di solidarietà e fa fatica a capire la nuova lingua e la nuova cultura; ciò lo pone in una situazione svantaggiata quando, ad esempio, deve cercare un posto di lavoro che gli permetterebbe di guadagnare abbastanza per potersi permettere di vivere in un alloggio decoroso, avere accesso ai servizi sociosanitari o alle attività del tempo libero. Ciò illustra come la sua condizione d'immigrato illegale lo escluderà socialmente nonostante i suoi sforzi personali ed esiste un'elevata probabilità che finirà con il crearsi una nuova identità incentrata sulla sopravvivenza in strada.

Le persone socialmente escluse rappresentano anche una popolazione nascosta, un gruppo di cui si nega l'esistenza sociale. Tali persone sono totalmente prive di diritti, poiché sono generalmente invisibili e nascoste agli occhi dei decisori. Non siamo consapevoli in realtà di come vivono e cercano di restare nascosti per proteggersi dalla discriminazione e dalla violenza sociale perpetrata contro di loro.

Di fronte a questa ignoranza del fenomeno e ad una tendenza all'individualismo, i rapporti fra i soggetti che vivono in strada e le istituzioni pubbliche si riducono generalmente a una "dottrina irregolare" che punisce coloro che sono "anormali o socialmente deviati" e nega loro

il riconoscimento come individui a pieno titolo. A partire da quel momento, le politiche sociali, i modelli istituzionali e i metodi educativi hanno solo un peso limitato nel cambiare i loro stili di vita, e diventano addirittura fattori di discriminazione e di persistenza del fenomeno, in quanto instaurano un rapporto strumentale basato sull'utilizzo di servizi, senza peraltro apportare nessuna trasformazione nelle future aspettative di vita di questi individui.

Nal corso dell'ultimo decennio, un gruppo di educatori di strada ha elaborato delle riflessioni sulla propria pratica educativa e ha proposto una categoria analitica che ci permette di capire meglio il rapporto fra esclusione sociale e vita di strada. **Le popolazioni che vivono in strada** sono composte da diversi gruppi, che sono il risultato di fattori di esclusione sociale storica all'interno di ampie fasce di popolazione. Sono composte da ragazze e ragazzi, giovani, donne, famiglie, adulti e anziani provenienti da diversi ambienti sociali e culturali che, attraverso la sopravvivenza sulla strade per generazioni, imparano a vivere in gruppi e condividere conoscenze, spazi e reti sociali. Anche se la letteratura accademica in questo campo ha messo in rilievo la presenza di bambini e adulti che vivono in strada sin dai tempi della colonizzazione dell'America Latina, o del Medio Evo in Europa, è solo negli ultimi decenni che questo tipo di fenomeno ha assunto una portata internazionale. Inoltre, nel corso di intere generazioni di bambini nati per strada, i cambiamenti generazionali in alcuni casi hanno favorito l'esistenza di una "cultura della strada", che è altamente efficiente per sopravvivere in quell'ambiente, ma che rappresenta un ostacolo agli interventi istituzionali che non riconoscono il bagaglio di conoscenze acquisito dalle persone che vivono in strada.

Il concetto di "bambini di strada" è quello più globale e visibile, in parte grazie all'attenzione portata da alcune organizzazioni internazionali e governi che lo riducono al problema dei bambini abbandonati dalle famiglie e vittime delle carenze del sistema educativo. Tuttavia, questo concetto nasconde le complesse interazioni sociali della strada, negando il riconoscimento dei diritti individuali e di cittadinanza, considerandolo un argomento riguardante la "protezione" degli individui. Questa è una dimostrazione del fatto che il modo in cui le iniziative di governi e istituzioni generalmente non hanno nessun impatto in quanto non utilizzano dei processi partecipativi o degli apprendistati sociali. Invece, si limitano a descrivere la situazione usando il concetto di "individui disadattati" e tendono soltanto a pensare alle detenzioni istituzionali o alla pulizia sociale. Nella maggior parte dei paesi non esistono politiche o budget pubblici specifici destinati a questo gruppo sociale.

Se giorno dopo giorno, grazie ai progressi della scienza, impariamo sempre cose nuove sull'universo umano o sulla genetica, d'altra parte è anche vero che le scienze sociali sono rimaste ben lontane dalle persone che vivono in strada. Persino dopo oltre 50 anni di esistenza del fenomeno, si continua a parlarne esclusivamente usando definizioni come "bambini di strada" o "persone bisognose". Gli articoli di ricerca pubblicati fanno riferimento gli uni agli altri ma non contribuiscono affatto ad arricchire la conoscenza per aiutare a capire la complessità del fenomeno. Allontanandosi dai concetti di "bambini di strada" o di "senzatetto", non è più possibile creare nuove conoscenze sul fenomeno della strada, e ciò rende difficile l'applicazione di un approccio basato sui diritti legali nell'ambito di pratiche istituzionali. Al di là delle diverse iniziative – alcune con risultati interessanti e altre che sono scomparse a causa della loro inconsistenza – esiste una mancanza di strutture organizzate mediante cui promuovere il dialogo e il riconoscimento degli attori sociali coinvolti: persone che vivono in strada, operatori di strada, istituzioni e governi. In generale, gli interventi pubblici mostrano una mancanza di visione globale del fenomeno della strada, danno priorità agli interventi di assistenza e sono distanti dai processi partecipativi dei cittadini.

Altri attori strategici la cui conoscenza è raramente presa in considerazione sono gli educatori sociali di strada. È attraverso il loro lavoro che le istituzioni e i programmi raggiungono direttamente le popolazioni nei nascondigli e negli spazi comuni dove sopravvivono.

Sfortunatamente, nella maggior parte dei casi gli educatori di strada ereditano una prospettiva istituzionale tradizionale e non dispongono degli strumenti metodologici e dei concetti necessari per svolgere il loro lavoro educativo di strada, e ciò spesso si traduce in fallimenti durante gli interventi. Vi è uno scarso riconoscimento della professione, poiché in gran parte dei paesi, benché questo lavoro sia stato svolto da oltre 20 anni, vi è una carenza di centri specializzati d'investimenti pubblici destinati alla formazione degli operatori. Tutto ciò implica che la formazione in questo settore può essere acquisita solo in modo empirico: attraverso il lavoro quotidiano sul campo, a stretto contatto con bambini e giovani direttamente al centro del loro ambiente.

Bisogna contribuire con nuove idee alla comprensione del fenomeno di strada, ossia smettere di parlare unicamente di "bambini di strada", di abbracciare una visione più ampia ed esprimersi piuttosto in termini di "popolazioni di strada", che ci permetterebbe di attribuire alle persone che vivono in strada una nuova dimensione come veri e propri "agenti del cambiamento storico". Ma ciò ci permetterebbe anche di far riferimento alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani come elemento guida per lo svolgimento del lavoro educativo con questo gruppo di persone composto da soggetti socialmente esclusi, come ragazze, ragazzi, giovani, donne, famiglie e adulti che trovano nella strada un luogo di sopravvivenza ed esistenza sociale.
I paradigmi di "popolazioni di strada", "culture di strada" e "diritti umani" favoriscono la creazione di un processo di pensiero innovativo e una nuova pratica sociale per governi, istituzioni e operatori di strada. Tale nuovo processo di pensiero, insieme ad uno scambio orizzontale di pensieri, metodologie e programmi d'intervento, avrà un impatto sull'emergenza di una nuova conoscenza, che aiuterà ad adattare le pratiche sociali di governi e istituzioni per affermare un approccio basato sui diritti per gli educatori sociali e per gli operatori di strada.

3.2.2. Cosa fare con coloro che non lasceranno la strada?

A livello mondiale e per oltre trent'anni, sono stati messi a punto diversi programmi pubblici e privati per offrire delle alternative alla vita lontano dalle strade, e alcuni di questi programmi hanno ricevuto importanti finanziamenti pubblici, mentre altri sono stati sostenuti da organizzazioni sociali. Tuttavia, un numero significativo di persone continua ad scegliere la strada come modello di vita. La decisione di vivere in strada e di rendere la strada un'alternativa fattibile può essere compresa solo attraverso lo sviluppo di una cultura di strada (Pérez Garcia, 2002), che permetta di capire come un insieme di modalità e stili di vita, abitudini, conoscenze e grado di sviluppo possa permettere alle persone che vivono in strada di costruire una scala di valori e di decidere di convivere con gruppi di strada, che a loro volta rappresentano un processo di socializzazione fra gli esclusi.

Nella maggior parte delle iniziative pubbliche e private vi è sempre stata una visione di assistenza basata su un'immagine degli individui come "oggetti da proteggere" e "bisognosi di cure". L'immagine sociale di questa popolazione è costituita praticamente da una serie di false credenze che impediscono una riflessione più ampia sulla complessità di questo gruppo sociale, invece di relegare questi soggetti all'ambito familiare/privato, considerandoli come dei disadattati, delle vittime pericolose e la fonte di tutti i mali.

La cosiddetta discriminazione di supervisione è una delle principali violazioni dei diritti umani delle persone che vivono in strada. Questi individui sono automaticamente assimilati alle "minoranze incompetenti", che non hanno un'opinione precisa sulle questioni che li riguardano, essendo negato loro il diritto di essere considerati come soggetti a pieno titolo, poiché una visione di supervisione non riconosce la cittadinanza di coloro che sono esclusi dalla vita sociale. La stessa definizione concettuale che era utilizzata per indicare tutti questi

soggetti apre un dibattito molto interessante sulle difficoltà intrinseche derivanti dal loro riconoscimento come attori sociali di una città; i senza tetto, le persone senza fissa dimora, i vagabondi, i tossicodipendenti, i minori in difficoltà, i bambini di strada, sono solo alcune di quelle espressioni che contribuiscono a non essere riconosciuti come cittadini portatori di diritti o rappresentanti a pieno titolo.

La cosiddetta discriminazione di supervisione è una forma sottile, nascosta della discriminazione tradizionale, che fa distinzione fra coloro che sono nella norma e coloro che esulano dalla norma. Questo tipo di discriminazione si basa su due principi concreti: essere un minorato o un incompetente, a prescindere dall'età della persona e dalle sue capacità cognitive. Ciò significa che non tutte le attività di tutela devono essere intese come "azioni positive secondo l'approccio basato sui diritti" - per promuovere l'esercizio dei diritti umani, poiché fondamentalmente ciò è utilizzato come un modo per giustificare un'azione autoritaria. Nel caso dei bambini di strada, ciò assume un aspetto complesso e curioso, dato che nei "discorsi sui diritti" s'impone un punto di vista tradizionale sulla visione dei bisogni che si sovrappone alla visione basata sui diritti. Appare dunque semplice giungere alla conclusione che sia possibile violare un diritto ponendo gli altri diritti sotto supervisione. Ad esempio, "salvare la vita" di qualcuno sembra essere in contraddizione con il rispetto del diritto di libertà e dare un parere su argomenti che li riguardano, mentre un quadro preciso dei diritti umani può stabilire una gerarchia fra i diritti, in quanto tutti i diritti devono essere rispettati allo stesso modo.

3.2.3. Consumo di sostanze come causa scatenante dell'esclusione e negazione dei diritti

Secondo numerose ricerche (Lucchini, 1993; Medina, 2000) il consumo di droghe nell'ambito dei gruppi di strada rappresenta una forte componente della loro identità e socializzazione fra gruppi di pari. Ecco perché spesso le persone - ragazzi e ragazze, giovani, uomini e donne - che vivono in strada fanno uso di sostanze illecite. Ecco perché il processo d'integrazione in centri alternativi diversi dalla strada diventa unaq soluzione impraticabile per molti di loro. La mancanza di reti sociali positive e lo stigma sociale che li accompagna impedisce loro di trovare un'occupazione formale che possa sostenere il loro processo d'inclusione. L'immagine di una spirale di eventi negativi che li risucchia sempre più verso il basso potrebbe servire a rendere bene l'idea di ciò che i tossicodipendenti descrivono come "toccare il fondo".

Ancora una volta la discriminazione di supervisione, proponendo un approccio tradizionale, basa il suo intervento sulla negazione dei diritti di coloro che vivono in situazione di esclusione sociale. Le voci delle persone della strada sono ignorate perché sono considerate dannose per se stesse, prive delle necessarie facoltà di essere in grado di badare a se stessi. Ecco perché la priorità è data alle decisioni prese dalle autorità sulla vita dei bambini e dei giovani di strada.

3.2.4. Criminalizzazione e repressione

L'altro lato estremo della medaglia è quello della criminalizzazione della povertà, come risposta frequente data dalle autorità al fenomeno della strada.

A livello mondiale, il fenomeno sociale delle persone che vivono in strada è cresciuto ed è diventato sempre più complesso. La risposta ufficiale tende verso il controllo e la repressione del fenomeno attraverso tutta una serie di strategie diverse. Probabilmente, una di quelle più discusse, date le flagranti violazioni dei diritti umani delle persone che vivono in strada è il

modello noto come la “Sindrome Giuliani”. Tale modello è stato applicato alla città di New York ed è venuto alla ribalta mondiale. In sintesi, si tratta di ciò che potremmo chiamare “tolleranza zero” e dell’attuazione di sussidi e meccanismi di assistenza per le persone che vivono fuori dalla norma imposta dallo “stile di vita Americano”. Sono state rese note molte denunce di atti di brutalità da parte della polizia e del deterioramento degli standard di vita nelle strade di New York.

Il modo di considerare gli abitanti della strada, secondo il modello proposto da Rudolph Giuliani, si basa sul concetto di discriminazione di supervisione, summenzionato. In pratica, ddossando la responsabilità della povertà direttamente alle persone che “pongono un problema agli abitanti della città”, capovolge il rapporto d’ineguaglianza negando che in realtà la colpa è della società, la quale ha escluso ed emarginato questi giovani disoccupati spingendoli a svolgere dei lavori in nero per sopravvivere. Alla stessa stregua, nega l’esistenza delle persone di strada, in particolare i bambini, associandoli al fenomeno della povertà, del lavoro precario, della mancanza di politiche sociali sulla redistribuzione del reddito, ecc., ponendo direttamente coloro che vivono in strada nel melting pot dei potenziali delinquenti.

3.3. Le sfide del lavoro di strada

I precedenti capitoli hanno messo in luce gli scopi e le motivazioni alla base del lavoro di strada, le modalità con cui procedere e attuare tale pratica, così come le diverse forme che assume e la realtà a cui intende rispondere. Avendo, quindi, già esaminato questa parte del percorso di riflessione sulla metodologia del lavoro di strada, questo ultimo capitolo intende porre l'accento sulle sfide che devono essere affrontate in materia nell'ambito dell'attuale contesto sociale.

3.3.1. Il lavoro di strada: una risposta sociale a un problema sociale

Dalla descrizione del contesto, che è stata finora fornita, appare chiaramente che viviamo in una **società sempre più frammentata.** I gruppi di appartenenza e quelli percepiti come diversi sono sempre più sistematicamente in contrapposizione. Tutto fa la differenza: il colore della pelle, il luogo dove si vive, la scuola e la religione. Assistiamo a un divario crescente fra giovani e vecchi, uomini e donne, fra i giovani dei quartieri difficili e gli altri, ecc.

In tale clima di divisione, per le persone che sono criticate, lo spazio occupato da delinquenti o tossicodipendenti è spesso più invidiabile che nessun posto. Così come già sottolineato, questa etichettatura ricade sotto l'ombrello della **stigmatizzazione,** dove l'**identità virtuale gradualmente sostituisce l'identità reale dei più deboli.** È ciò che pensiamo degli altri, l'immagine che costruiamo e i pregiudizi che alimentiamo che finiscono con il prendere il sopravvento sulla realtà.

Dobbiamo però fare attenzione e notare fino a che punto l'esperienza quotidiana della **stigmatizzazione** è carica di conseguenze per l'individuo e per coloro che gli sono vicini. Il fenomeno deriva in generale da un obiettivo e da un elemento concreto per poi dedurre tutta un serie di caratteristiche più soggettive e spesso erronee. Ad esempio, dunque, un ragazzo che vive in un quartiere difficile, ben presto rischierà di essere considerato pericoloso. Gradualmente sulla base di ciò che abbiamo potuto osservare all'inizio, la stigmatizzazione porterà a tutta una serie di considerazioni, come ad esempio:

- La svalutazione delle sue capacità e potenzialità ("è ovvio che se vive in quel quartiere, avrà più difficoltà ad imparare");
- La disumanizzazione e l'impressione di un rischio di pericolo proveniente da una persona stigmatizzata. "c'è molta violenza in quell'area… e lui?"
- L'internalizzazione dello stigma e delle sue caratteristiche negative. Ma alla fine è meglio un posto da delinquenti piuttosto che non avere nessun posto;
- La costruzione di un'identità virtuale che si sostituisce all'identità reale;
- La sensazione di insicurezza e irrequietezza costante della persona stigmatizzata;
- La sensazione di recitare permanentemente una parte. La persona stigmatizzata perde il diritto a una vita privata.

Uno dei principali compiti del lavoro di strada consiste nel ripristinare **il rapporto sociale e di restituire una vera identità sociale** e nel contribuire a rendere **visibile** l'immagine reale delle persone incontrate.

La gente li chiama "Khate", un termine che originariamente si riferiva ai raccoglitori di plastica ma che ora è utilizzato per quei bambini che lavorano, vivono e dormono per strada.

"Khate" è un termine molto negativo e i bambini si rifiutano di essere chiamati così. Tuttavia, questo termine descrive bene l'opinione pubblica negativa nei confronti dei bambini di strada. Sono considerati come dei parassiti sociali, come dei piccoli criminali, tossicodipendenti e ladruncoli. Il fatto che dicono parolacce, sono vestiti di stracci sporchi e che rifiutano ogni vincolo sociale fa sì che l'opinione pubblica pensa che i bambini di strada siano fondamentalmente e intrinsecamente delle persone asociali.

Dal Workshop degli operatori di strada in Nepal

3.3.2. L'operatore di strada: un testimone privilegiato

Gli operatori di strada occupano ovviamente una posizione privilegiata per dare conto degli effetti catastrofici di un sistema dominato dalle leggi di mercato. Analogamente, il peggioramento dei problemi economici e il conseguente impoverimento c'invitano a riflettere ed esprimere solidarietà verso le popolazioni più escluse.

Nello spirito degli operatori di strada, *"si tratta davvero di una questione di aiutare un individuo che sta perdendo i suoi punti di riferimento a riprendere il controllo sulla propria vita e cercare di ricostruire il proprio futuro, prendendo contatto con i servizi sociali, pur restando una persona autonoma e responsabile in un processo di emancipazione di lungo termine. A questo fine, il polo della soggettività diventa una priorità, mentre la dimensione del controllo sociale assume un ruolo di secondo piano e considerato come solo un effetto indiretto di un processo di socializzazione positivo che è elaborato tenendo conto della persona e non della potenziale colpa o del pericolo che quella persona rappresenta."* [45]

Attraverso la sua prossimità e il suo inserimento negli ambienti più esclusi, in numerose situazioni l'operatore sociale di strada resta l'ultimo anello della catena educativa e svolge un ruolo importante laddove tutti gli altri attori hanno fallito nel loro compito di socializzazione e integrazione.

Dal suo punto di vista di testimone e attore coinvolto nei luoghi e nella vita quotidiana di queste persone emarginate, la mission dell'operatore di strada va ben oltre l'intervento diretto e presenta molte dimensioni:

- *Valutare i problemi esistenti*
- *Sensibilizzare l'opinione pubblica*
- *Contribuire a diffondere una migliore percezione dei fenomeni che portano all'esclusione*
- *Ed infine contribuire all'elaborazione di mezzi per trovare una soluzione alle cause della delinquenza sociale.* [46]

È possibile notare come sia nel corso della storia sia attualmente il lavoro di strada costituisce un eccellente strumento per **rivelare e analizzare l'area sociale,** le sue **strutture** e le **forze trainanti** prevalenti nella società.

[45] Aide à la jeunesse et Contrats de sécurité - Réflexions préliminaires, Yves CARTUYVELS, Mission Report, Novembre 1994.
[46] In Training Guide : Street work and communication with the media. Edwin de Boevé & Philippe Gosseries, 2005.

Che sia direttamente svolto dagli **enti pubblici o** dal **settore associativo,** il lavoro di strada spesso nasce come **reazione all'inadeguatezza** dello Stato e delle sue istituzioni per farsi carico dei bisogni delle fasce più escluse e indigenti della società.
Ciò accade soprattutto in un contesto internazionale dove le preoccupazioni sono più rivolte ai sintomi che alle cause.

La realizzazione di questa *mission* di coinvolgimento e supporto dipende dunque dal riconoscimento dei valori fondamentali di lavoro di strada, quali:

- **Il rispetto** per l'individuo, il riconoscimento dell'individuo come **soggetto e attore** della sua esistenza.
- **Il rispetto** del **segreto professionale**
- **Il rispetto** della **portata socio-educativa** informale e non-formale dell'intervento.
- Il riconoscimento e la valorizzazione della **ricchezza e del potenziale** della popolazione bersaglio.

È fondamentalmente intorno a questi valori e alla necessità di trovare delle **risposte strutturali e durature** alle difficoltà incontrate dalla popolazione bersaglio che si è sviluppata una forte **dinamica associativa** fra gli operatori di strada a livello nazionale e internazionale. È proprio questa alleanza che costituisce un mezzo per gli operatori di strada di agire coerentemente con le loro convinzioni più profonde, mobilitando l'azione di gruppo capace di estendere la portata dell'azione individuale a un livello più globale.

Conclusioni

Come ci ricorda il nostro collega senegalese, Moussa Sow, se pianti un albero di baobab oggi non potrai raccoglierne tu stesso i frutti domani.

Infatti, è vero che bisogna aspettare almeno 200 anni prima che un albero di baobab cominci a dare i suoi frutti e a meno che non si viva così a lungo è impossibile goderne personalmente i frutti.

Nel campo dell'educazione, le cose procedono esattamente allo stesso modo. Quindi dobbiamo porci varie domande: quali delle nostre azioni ci lasceremo dietro? Che cosa ne sarà degli effetti reali del lavoro di strada? Il sostegno educativo può essere davvero un atto disinteressato?
Conosciamo fin troppo bene questo tipo di domande e di risposte.
Sta ad ognuno di noi, a livello individuale e collettivo, trovare la risposta giusta al momento giusto, secondo lo stile di ognuno.

In modo analogo, la pubblicazione di questa guida non intende essere una risposta ma piuttosto un invito a porre ulteriori domande.
La sua realizzazione fa parte di un percorso dove ogni singola tappa conta e dunque traccia uno dei possibili itinerari da seguire per ottenere dei progressi concreti.
Prendendo spunto dalle numerose esperienze sul campo, geograficamente molto lontane le une dalle altre, ma così vicine dal punto di visto metodologico, la **guida è il frutto di un processo di riflessione partecipativo.**

Naturalmente, non è stato facile mettere insieme i diversi stili di scrittura. Innanzitutto, perché già di per sé la scrittura rappresenta un filtro che distorce la realtà, questa realtà quotidiana così cara al cuore degli operatori di strada.
Ne consegue che sarebbe deludente negare i modelli culturali e sociali che attraversano i diversi stili di scrittura.

È proprio in tale diversità che risiede la ricchezza di un simile esercizio, che intende rappresentare un approccio **variegato e multicultural**e, che rispetta le **differenze** vissute sul campo ovunque nel mondo.
Non dobbiamo dimenticare che numerosi operatori di strada da ben oltre 30 paesi diversi hanno partecipato a tale processo. Un processo che soprattutto voleva evitare di cadere nella trappola delle conclusioni affrettate, delle scorciatoie e dei confronti fra elementi incomparabili.

I membri della rete internazionale degli operatori di strada hanno approvato questo documento nell'ambito della riunione del comitato direttivo che si è tenuta a Ericeira in Portogallo il 20 Novembre 2008.

Sarà approntata anche una versione sintetica. Altre pubblicazioni su vari temi, come la valutazione delle azioni, i problemi vissuti in strada…seguiranno successivamente.
I prossimi scambi e pubblicazioni riguarderanno il tema della **formazione degli operatori di strada**. Questa guida non è fine a se stessa ma rappresenta una tappa importante di un lungo percorso.
Non avremmo mai potuto sognare un quadro conclusivo migliore di quello delineato da Jean Blairon nell'epilogo che segue. Un epilogo che ci ricorda che nulla deve essere dato per scontato dall'uomo, né i suoi punti di forza né le sue debolezze e che dovremmo sempre restare vigili e pronti per affrontare le problematiche che si pongono di fronte a noi.

Epilogo di Jean Blairon [47]

Una potenziale duplice incomprensione

Il lavoro di strada causa spesso molte incomprensioni di ordine "pratico": la natura informale, non pianificata degli interventi porta a una certa tendenza all'ozio, all'adattamento alle persone, con improvvisazioni folli e interventi inspiegabili.
Questa guida ha cercato di mostrare che le cose non stanno esattamente così: il lavoro di strada, a prescindere dalle svariate forme che può assumere e per quanto imprevedibile possa sembrare, implica dei quadri d'azione precisi e coerenti.
Bisogna tenere conto di un secondo rischio, ossia, di non ridurre questa guida a delle semplici istruzioni tecniche d'intervento che potrebbero essere adattate (o meglio appiccicate) a qualsiasi situazione, a prescindere dal contesto e dalla direzione.
Al contrario è importante capire bene il collegamento intrinseco fra i mezzi e i fini, in quanto gli uni e gli altri sono strettamente legati da un nesso inscindibile e il senso va ricercato proprio in quel nesso.

Ecco perché potrebbe essere utile concludere questa guida metodologica, creando un collegamento fra gli aspetti pratici e gli orientamenti teorici, che conferiscono un senso, sia a livello politico sia sociale.

Una scena emblematica
Mi ha colpito un annuncio pubblicitario recentemente apparso in una stazione ferroviaria belga: il manifesto ritrae l'immagine di uno strano centauro, metà donna e metà cavallo. Il centauro mostra dei lunghi capelli ricci biondi sciolti che ricadono lungo la schiena nuda della donna, girata di spalle mentre contempla un cartellone degli orari dei treni. Dietro il cartellone appare di fronte un giovane manager, il cui abito alquanto attillato sembra simbolizzare la psiche, intento a contemplare il "viaggiatore"; il suo volto esprime sorpresa, la postura del corpo attrazione e sfiducia. La scritta sul cartellone pubblicitario recita così: "Avete per caso visto qualcosa di sospetto? Chiamate il numero verde 0800…"

La scena ci sembra un modo emblematico per rendere più attraente e "sexy" l'atto d'informare, come se farlo in un contesto ricco di ambiguità valga la pena, un po' come resistere a una tentazione sessuale. Il riferimento a "qualcosa di sospetto" si ricollega alla peculiarità del centauro, una stranezza allo stesso tempo piena di desiderabilità. Con questo passaggio metonimico, l'atto d'informare può diventare attraente piuttosto che vergognoso.

La scena esemplifica una tendenza al "capovolgimento di tutti i valori" che pervade la nostra società; testimonia, inolte, la nuova concezione dello spazio pubblico: posto sotto la sorveglianza permanente di ognuno di noi, la collettività stessa si trasforma in polizia "morale" e lo spazio pubblico "sovraesposto" non potrà più accettare qualcosa di diverso.

Società ribaltate
Nel corso degli anni ottanta abbiamo assistito a un capovolgimento della società. Dopo aver represso le grandi battaglie culturali degli anni sessanta, la società non corre più dieetro ilo sogno di garantire la sicurezza ad ognuno dei suoi membri, al contrario presta sempre più attenzione alla sicurezza di beni e persone, in ogni caso dei gruppi più benestanti: ciò è quanto accade, ad esempio, a livello locale, ma anche a livello delle relazioni internazionali.

[47] Jean Blairon, dirigente di Réalisation Téléformation Animation (RTA), dipartimento di supervisione di Dynamo International e della International Network of Social Street Workers.

In particolare, la violenza strutturale ha colpito alcuni gruppi sociali, compresi soprattutto i giovani. Le politiche pubbliche, nei settori dell'edilizia, dell'occupazione, dell'energia e persino dell'istruzione, tendono a favorire la privatizzazione che presuppone l'esclusione.

Questo è ciò che scrive Paul Virilio, nel citare Michael Heim, un "lontano discepolo californiano di Heidegger":

"Tutti i segni del declino sociale, politico e civile devono essere interpretati positivamente come segni dell'avvento del *Cyber*. È vero che rischiamo di abbandonare parte della popolazione al suo destino nel momento in cui entriamo nel Cyberspazio, ma la tecnocultura è il nostro destino".[48]

Tale affermazione è stata completata da N. Negroponte e J.P. Barlow, presidente della Electronic Frontier Foundation:

"Siamo entrati nell'era digitale; l'era di una rete universale senza alcun responsabile, senza un presidente, senza una figura guida… data la sua strutture decentrata, sarà ancora più impossibile censurare la rete a meno che non mettiamo al bando il telefono! Si tratta di un caso fortunato in quanto il cyberspazio deve riflettere la società delle persone che la compongono e in nessun caso diventare un giocattolo nelle mani degli Stati".

Paul Virilio commenta:

"Il paradosso assoluto di una società di persone "senza nessun responsabile, nessuna guida, nessuna regola", è già impresso nella divisione fra sobborghi non-nazionali e non-sociali che continuano a diffondersi a scapito di antichi centri storici, ma anche con la recente creazione di cosiddetti progetti di *privatopia* americana o dei progetti urbanistici giapponesi di "*towns next to towns*"…"

Possiamo chiaramente vedere qulli che sono gli effetti di questo concetto di società, dove la privatizzazione e l'esclusione regneranno supreme.

Vorremmo avanzare una critica a tali concetti, sulla base delle "politiche" che hanno preso il sopravvento nel settore finanziario e di cui possiamo ora osservarne le conseguenze sulla "economia reale". Dal nostro punto di vista, le stesse politiche sono ora in opera nel campo sociale, con conseguenze catastrofiche sulla società reale – anche se quest'ultima non mobilita lo stesso massiccio quantitativo d'investimenti mondiali.

Già molto tempo fa, l'economista François Chesnais[49] descriveva i cambiamenti nel settore finanziario, che oggi producono gli effetti ora visibili a tutti, nei termini seguenti, indicando tre principali orientamenti interconnessi:

- La deregolamentazione, ossia lo smantellamento di tutta le normative accusate di ostacolare il libero mercato; la crescente debolezza degli Stati Nazionali e le ripercussioni sull'economia come una delle conseguenze principali (saremo sorpresi di notare gli spettacolari voltafaccia nelle questioni emergenti dalla crisi, in particolare con la "nazionalizzazione" delle banche o di quegli istituti che sono considerati tali);
- La decompartimentalizzazione, che ci "permette" di passare facilmente da un prodotto all'altro (es. i rischiosi crediti concessi per i mutui americani, "impacchettati"

48 P. Virilio, « Le grand Soir », in *Un paysage d'événements,* Paris, Galilée, 1996.
49 F. Chesnais, *la mondialisation du capital,* Paris, Syros, 1994.

discretamente in altri prodotti finanziari, rappresentano una chiara illustrazione di tutto ciò);
- La disintermediazione, ossia la tendenza all'instaurarsi di un contatto diretto fra l'individuo e le attività finanziarie: (una componente indiretta è rappresentata dalle informazioni limitate possedute dai piccoli investitori individuali, molti di essi sorpresi di scoprire la reale natura delle azioni acquistate, totalmente ignari di ciò che nascondevano.

Si deve, dunque, giungere alla conclusione che il settore sociale è colpito dallo stesso tipo di fenomeni di dirottamento (che vanno a vantaggio degli stessi soggetti)?
Anzi, la deregolamentazione oggi è tale che si possono mantenere i grandi principi senza esserne affatto toccati; in tal modo le convenzioni internazionali possono essere firmate senza poi essere necessariamente applicate. Facciamo riferimento all'imprigionamento di minori, all'eliminazione di dispositivi di sicurezza, che portano allo smantellamento delle leggi che assicurano la protezione dei minori e dei giovani, distinguendo chiaramente questi soggetti dalle responsabilità che automaticamente si attribuiscono agli adulti.

Dovremmo inoltre esaminare il passaggio in molte società da un regime governativo di protezione sociale incondizionata a un tipo di assistenza sempre più sottoposta a vincoli e condizioni: coloro che godono di tale "assistenza" sono sempre più automaticamente considerati come sospetti, come dei veri e propri "profittatori" del sistema, quando allo stesso tempo erano garantiti senza esitazione dei "paracaduti d'oro" alle persone investite di maggiori responsabilità, anche nel caso in cui dimostravano di aver fallito completamente nel loro compito.

La disintermediazione è presente ovunque: è infatti l'individuo stesso che deve direttamente assumersi la responsabilità del suo "inserimento" attraverso la sua attività. La serie di progetti e contratti a cui tutti i soggetti in difficoltà sono sottoposti funziona come una serie di parodie dello spirito imprenditoriale che si suppone debba trionfare, in quanto è stato "liberato", nella nuova società di individui.

Torneremo più tardi sul concetto della decompartimentalizzazione, in quanto questa funzione è essenziale. Mostreremo che riguarda prevalentemente le attività di assistenza e quelle del controllo: a partire da questo momento, potremo passare da una all'altra senza difficoltà e ciò in maniera tanto significativamente ambigua quanto il manifesto pubblicitario basato su un tipo di "informazione eroticizzata" di cui sopra.

Per il momento, è fondamentale ricordare che queste nuove modalità operative in campo sociale stanno trionfando nella società, dove il capitale culturale occupa un punto di osservazione del tutto inedito.
Anzi, lo sviluppo della società si fonda, come mai prima d'ora, sulle risorse culturali, espresse dalla trilogia composta dal *capitale della conoscenza, dal capitale della forza creativa e dal capitale della fiducia.*
In una società governata dal movimento, la mancanza di queste forme di capitale assume una particolarità sfortunata; la capacità di connessione con le nuove esperienze (ciò che Luc Boltanski chiamava "il mondo del progetto"[50]), per produrre una riduzione dello stesso capitale: ci trviamo qui di fronte a un processo infinito di regressione/esclusione.

Ad esempio, la mancanza di fiducia che ne deriva cancella qualsiasi possibilità di connessione da cui dipende la costituzione di capacità creative. Questa capacità genera l'acquisizione di

[50] Ref on this point J. Fastrès and J. Blairon, *Luttes culturelles, Luttes sociales,* Development n° 6, in http://www.intermag.be

conoscenza – e viceversa: una carenza in termini di capitale/conoscenza può portare alla stigmatizzazione nel senso più stretto[51], che esclude tutte le possibilità di connessioni ricche e rare in cui solo un forte capitale di fiducia può trovare spazio, ecc.

Per un gran numero di nostri concittadini, soprattutto giovani, le disuguaglianze culturali producono un'esclusione culturale tale da diventare sempre più grave, e ciò in un contesto dove tutti coloro che sono invitati a diventare "responsabili" possono essere ritenuti colpevoli della situazione in cui si trovano, come se "l'avessero voluta essi stessi visto che non hanno nemmeno tentato di uscirne".

Non è esagerato dire, come suggerito da G.Tabacchi[52], che i giovani, il cui percorso va dagli istituti scolastici alla famiglia e poi al tempo libero, comprese le attività d'impegno politico o sociale, non sono assolutamente uguali a quelli il cui percorso è la strada, i luoghi nascosti o illegali, il bighellonaggio. Si può persino osservare che i percorsi di questi gruppi non potranno più incrociarsi.

I protagonisti
Questi atti di violenza inseparabili, culturali e sociali, spesso perpetrati in silenzio o nell'ignoranza, hanno ovviamente scatenato delle reazioni di rifiuto e delle controffensive. Come spesso accade, è la comunità che interviene in soccorso.
Abbiamo indubbiamente assistito a diversi tipi di iniziative, derivanti da varie fonti d'ispirazione: la dinamica istituzionale a cui hanno partecipato gli operatori sociali, costernati di fronte al fatto che le forme tradizionali d'intervento non erano più adatte a queste nuove situazioni; un numero maggiore d'iniziative su base comunitaria, come nel caso di numerose iniziative religiose; misure d'ispirazione filantropica, come il sostegno da parte di fondazioni o persino istituzioni finanziarie, come ad esempio la Banca Mondiale. Ammettiamo di avere delle perplessità relativamente a quest'ultima categoria, poiché porta alla configurazione di una logica "umanitaria"; fondamentalmente, i giovani di cui parliamo non sono muniti di risorse proprie e si trovano ai margini dell'umanità. Potremmo anche rammaricarci del fatto che il disinteresse del settore privato nei confronti dei meccanismi di redistribuzione, (attualmente le imposte sono considerate un onere che ostacola le attività economiche e finanziarie) è in un certo modo mascherato da azioni filantropiche. Queste tendono ad essere intraprese solo sporadicamente e, come se ciò non bastasse, possono essere modificate in quanto sono usate per sostituire delle misure più strutturali e per giustificarne l'assenza.

Al contrario, riteniamo che delle risposte adeguate devono essere ricercate in una particolare struttura di servizi pubblici (che garantiscono una parità di trattamento e che sono contrapposti agli interventi "corporativisti", spesso destinati esclusivamente ai "pochi fortunati") e ad un approccio su base comunitaria, (caratterizzato dall'impegno, dalla capacità di ripristinare un legame di fiducia, mobilità ed intervento). Ma questa struttura associativa o statale è anch'essa problematica.

Il duplice significato di Stato
Bisogna ricordare le rivolte culturali degli anni sessanta che hanno visto lo Stato come principale avversario: considerato come un agente di polizia, armato per tutelare la sua posizione dminante e pervasiva in tutti i settori (scuola, ospedali, centri di igiene mentale… che facevano parte "dell'apparato ideologico statale"), uno Stato garante dell'ordine e pronto a usare tutti i mezzi di repressione a sua disposizione.

[51] Idem, *ibidem*, Development n° 10.
[52] Consorzio Sociale Abele lavoro, conferenza organizzata nell'ambito dell'iniziativa « Metis Europe » dedicata a: *"Jeunes sans limites, jeunes sans frontières"*.

Mano a mano che perde il suo interesse nell'azione sociale, potremo percepire meglio il duplice significato di Stato: indubbiamente intermediario di posizioni dominanti, ma anche garante delle conquiste dei movimenti dei lavoratori e del sostegno alle fasce più deboli (ad esempio, nelle democrazie sociali), in particolare rappresentante della solidarietà collettiva.

La migliore definizione di questa consapevolezza del duplice significato di Stato è quella proposta da Pierre Bourdieu nel 1998:

"Se è possibile, dunque, mantenere vive alcune ragionevoli speranze, è perché nell'ambito delle istituzioni statali, nonché nelle disposizioni delle agenzie governative, (ossia fra coloro che mostrano il più forte attaccamento a queste istituzioni, come se fossero un circolo ristretto di nobili di Stato), esistono ancora forze che sotto l'apparenza di voler semplicemente difendere, come spesso si rimprovera loro, un ordine mancante e i corrispondenti "privilegi", deve in realtà resistere e superare la prova, impegnarsi in un lavoro volto ad inventare e costruire un ordine sociale che non perseguirebbe gli interessi egoistici e la passione individuale per il profitto, come sua unica legge, ma farebbe spazio a gruppi interessati alla *ricerca razionale di fini concordati ed approvati dalla collettività.* Fra questi collettivi, associazioni, sindacati, o partiti, come non riconoscere un posto speciale allo Stato, in particolare allo Stato nazionale, o meglio sovrannazionale, o europeo (con un possibile passaggio verso uno Stato mondiale), capace di controllare efficacemente i profitti realizzati sui mercati finanziari, capace inoltre di rispondere all'azione distruttiva che questi ultimi esercitano sui mercato del lavoro, organizzando, con l'aiuto dei sindacati, lo sviluppo e la difesa dell'*interesse pubblico?* (…)"[53]

Dunque, questo primo **duplice significato** indica che lo "Stato borghese", aspramente criticato durante gli anni sessanta, può diventare anche un attore capace di contrapporsi alla tendenza verso un individualismo escludente, come sopra descritto.

Da ciò deriva la famosa formula di Pierre Bourdieu (del 1993 [54]) della "schizofrenia di Stato": in particolare la formula secondo cui "la mano destra dello Stato" non sa, o rifiuta di sapere, ciò che fa la sinistra – preoccupata di compensare le disuguaglianze sociali e culturali, resistere alla violenza strutturale esercitata dai mercati, trasmessa e dunque rafforzata da tutta una serie di piccoli atti di violenza perpetrati ogni giorno, che "sfuggono sia alla vista sia alle sanzioni". La strada, da questo punto di vista, è uno dei principali teatri dove sono rappresentati tali fenomeni.

Qui dobbiamo notare la presenza di un **secondo duplice significato**: per resistere all'aspetto repressivo dello Stato, gli operatori della mano sinistra (tra cui gli operatori di strada) hanno inventato una serie di pratiche più aperte e partecipative, più vicine, nella misura del possibile, alle risorse dei loro destinatari. "Accompagnamento" è stata una delle parole chiave di questa trasformazione.
Ma oggi, assistiamo "all'inversione" di questa tendenza[55], a vantaggio di controlli, più decentrati, mobili e ambigui e meno rigidi: l'accompagnamento diventa delocalizzato, la sorveglianza falsificata e gli operatori sono spinti a rilevare le forme di devianza e a lanciare degli "avvertimenti" alle forze di standardizzazione (in altre parole informarle).

53 P. Bourdieu, « Le néo-libéralisme, utopie (en voie de réalisation) d'une exploitation sans limites », in *Contre-feux*, Paris, Raisons d'agir, 1998. Desideriamo attirare l'attenzione sulla data di pubblicazione, avvenuta dieci anni prima dell'attuale crisi.

54 Nel suo saggio *La misère du monde.*

55 C. Bartholomé, L'accompagnement, des postulats et des engagements pédagogiques à sauvegarder, http://www.intermag.be/images/pdf/accompagnement.pdf

Le nuove professioni del settore sociale stanno assumendo lo stesso carattere di ambiguità, alla stessa stregua dell'immagine descritta di cui sopra, dove l'informazione sembra essere auspicabile.

"In alcuni paesi europei, come la Francia, si assiste all'emergenza di una nuova forma di lavoro sociale dalle molteplici funzioni, che *accompagna la conversione collettiva al neo-liberalismo*. Da una parte, alla maniera dei Seminari nazionali di una volta, occupando coloro che detengono dei certificati scolastici svalutati, che sono spesso generosi e militanti, permettendo loro di gestire delle persone che occupano una posizione opposta; dall'altra, "estromettendo la sinistra dalla Scuola", proponendo dei lavori fittizi e trasformandoli in operatori salariati senza un salario, imprenditori senza un'impresa, studenti a vita senza speranza di conseguire mai alcun diploma o qualifica."[56]

In questo caso abbiamo assistito alla **decompartimentalizzazione fra i compiti di sorveglianza e controllo e i compiti di aiuto e assistenza.**

Dunque, la mano sinistra dello Stato (e i suoi numerosi delegati) è invitata a effettuare dei trasferimenti fluidi verso la mano destra grazie alla maggiore confusione creata dalle nuove forme di gestione.
Sfortunatamente, il lavoro di strada non è l'unico ad essere investito da questo **duplice significato:** il progetto "Jobpass" attuato dal Servizio Pubblico per l'Occupazione del Belgio (il Forem) dovrebbe permettere il trasferimento automatico dei flussi d'informazione riguardanti le azioni dei disoccupati dalle associazioni ai servizi pubblici per la verifica (e l'esclusione) dei disoccupati, per mezzo di dipendenti pubblici il cui compito consiste "nell'accompagnare" i progetti individuali dei suddetti disoccupati.

L'assistenza sociale, così come il lavoro di strada, deve conseguentemente tenere conto di questo **duplice significato** di Stato, che è fra l'altro un **duplice significato** squilibrato: la rassegnazione dello Stato è una tendenza più forte rispetto alla tutela che può garantire come attore collettivo: attualmente, il controllo è l'elemento prevalente rispetto al compito di un'assistenza aperta e partecipativa.

Il Supporto Interno
Si potrebbe pensare che tali squilibri non sono così forti se le tendenze prevalenti potessero non contare sul supporto interno (probabilmente appena visibile) fra coloro che resistono al predominio e che desiderano ridurne almeno un po' gli effetti.

In questo modo la "schizofrenia di Stato" è stata accettata come un dato di fatto così facilmente che il gruppo degli operatori sociali si è arroccato su un'ideologia tipica del "gruppo di centro" e che li ha portati, da una parte, a dichiararsi dei "non sciocchi" e ad opporsi al ruolo che lo Stato desiderava attribuire loro, ma dall'altra a offrire una rappresentazione di sé come impotenti e privi delle risorse necessarie per esercitare pressione sugli obiettivi pubblici. Questa ideologia del "Né-Né" – così come l'ha definita Emile Servais (né sciocchi né attori) ha naturalmente rafforzato il primo squilibrio (fra la mano destra e quella sinistra).

Per quanto riguarda il secondo squilibrio (fra l'accompagnamento libero e la de-compartimentalizzazione a vantaggio di un controllo latente presentato come attraente), esso si basa sull'attuale ideologia prevalente.

[56] P. Boudieu, « La main invisible des puissants », in *Contre-feux 2*, Paris Raisons d'agir, 2001, p.53

Luc Boltanski [57] ha descritto questo fenomeno sulla base dei seguenti elementi:

- il ricorso a un tecnicismo che dovrebbe incarnare la neutralità della ragione, ma che di fatto impone un approccio programmatico che è sempre ispirato all'approccio imprenditoriale (rif. il tema del progetto presentato da Pierre Bourdieu); l'invasione dell'approccio manageriale all'interno degli interventi associativi è un esempio di ciò: il desiderio di realizzare dei "sistemi di qualità";
- la tendenza a scaricare la responsabilità collettiva sull'individuo, incaricato di "esercitare la volontà", in quanto si ritiene che si sufficiente "volere per rendere qualcuno automaticamente capace";
- l'esercizio di un potere che a partire da questo momento è svolto mediante un'attuazione obbligatoria piuttosto che attraverso l'imposizione di un ordine; l'attuazione che trasforma il capitale culturale nel fine e nel mezzo della manipolazione: come, ad esempio, la conoscenza che diventa merce, soggetta ai capricci della moda.

Lavoro di strada e senso dell'intervento

Possiamo, dunque, cogliere l'importanza della riflessione metodologica nel lavoro di strada, di un certo numero di elementi che sono contrapposti alle nuove forme adottate dall'ideologia prevalente.

Il modello di efficienza adottato dalla rete degli operatori di strada, ad esempio, è completamente contrapposto al concetto tecnocratico del lavoro. Possiamo rallegrarci che la nostra proposta di definirlo il "modello di propensione" [58], sulla scia dell'analisi di François Julien, sia stata adottata e approvata dalla rete. Anzi, riteniamo che tale modello possa efficacemente contrapporsi al "duplice significato" detenuto da molti tecnicismi che pretendono sostenere la "professionalizzazione" dell'assistenza sociale.

L'attenzione posta dal lavoro di strada alla dimensione di gruppo costituisce un secondo punto di contrapposizione all'ideologia prevalente. Non si tratta affatto di contribuire a un *dumping* generalizzato, facendo ricadere le responsabilità delle disuguaglianze di cui soffrono sugli stessi giovani. Né tanto meno di una questione di vederli come vittime, negando loro le risorse che li priverebbero definitivamente della possibilità di recuperare un certo controllo sulla propria esistenza.

Infine, l'accompagnamento invocato dal lavoro di strada rinuncia al potere esercitato dal movimento. Ammettendo la necessità, almeno per un certo periodo, di alcune "ali" protettive, prendendo una certa distanza dalla sovraesposizione degli scenari sociali dove i giovani possono solo essere stigmatizzati, il lavoro di strada guadagna terreno e si dà la possibilità di sconfiggere l'esclusione; se non altro, offre dei margini di manovra per agire nelle situazioni da affrontare allo scopo di "disfare ciò che il mondo sociale ha fatto", citando le parole di Pierre Bourdieu.

Agendo in tal modo, l'accompagnamento non solo riesce a soddisfare i bisogni più "clandestini" di così tanti giovani, che la società sovrespone senza nemmeno accettare di vedere, ma anche ricorda allo Stato quelli che sono i suoi doveri e lo invita a sbarazzarsi delle ambiguità, responsabili del destino crudele che si abbatte quotidianamente su un numero così ampio di giovani, a livello internazionale.

---

57 L. Boltanski, *Rendre la réalité inacceptable*, Paris, Demopolis, 2008.

58 J. Fastières and J. Blairon, *La prévention, un concept en déperdition ?*, Brussels, Luc Pire, 2002.

Carta della Rete Internazionale degli Operatori Sociali di Strada (International Network of Social Street Workers)

I firmatari e gli aderenti della presente Carta hanno deciso di creare una rete internazionale di operatori sociali di strada.

Definizione

L'International Network of Social Street Workers (la Rete Internazionale degli Operatori Sociali di Strada) intende privilegiare gli interventi a favore dei giovani, degli adulti e dei bambini di strada che si trovano in circostanze difficili. Nel pieno rispetto delle singolarità o scelte di autodeterminazione, questi progetti educativi devono rispondere alle esigenze della realtà quotidiana.

In particolare, intende introdurre delle innovazioni a favore di bambini, giovani e adulti che vivono occasionalmente o permanentemente in strada, eleggendolo a proprio ambiente di vita, che sia il risultato di una scelta e/o in seguito a costrizione.
La priorità va, quindi, alla prevenzione generale, alla riduzione dei rischi e al recupero, perseguendo l'obiettivo del benessere sociale.
Dovranno essere privilegiati gli interventi di educazione non formale e informale, così come gli interventi mirati all'ambiente di vita di bambini, giovani e adulti.
Queste innovazioni consistono di tre criteri principali:

- Implicano un nuovo modo di prendere in considerazione le **esigenze** di questi bambini, giovani e adulti, tenendo conto sia del modo in cui queste richieste sono intese e sia di come sono soddisfatte.

- Partono normalmente dal campo, quindi come risposte sociali alle domande poste; nel linguaggio dell'analisi istituzionale si potrebbe dire che sono il risultato di un **movimento in essere.**

- Definiscono e implicano una a riflessione sulla **posta in gioco** nella situazione vissuta da questi bambini, giovani e adulti nei confronti della società nel suo insieme.

L'obiettivo generale consiste nel suscitare la **solidarietà locale** e **internazionale** fra le associazioni e gli educatori di strada impegnati attivamente in progetti sul campo simili a Nord e a Sud e nella lotta contro la discriminazione e la povertà, al fine di promuovere l'eguaglianza e l'emancipazione, ma anche per ottenere l'accesso ai bisogni primari, come il cibo, l'assistenza sanitaria e naturalmente l'accesso all'istruzione e alla formazione professionale.

Obiettivi

La rete persegue i seguenti obiettivi:

- **Lo scambio di buone pratiche, la formazione e la riflessione**.
- **La sensibilizzare** sia dell'opinione pubblica sia degli enti pubblici; la **promozione** del lavoro sociale di strada nelle sue varie declinazioni in base alle **raccomandazioni** fissate durante il Forum di Novembre 2002.
- **La solidarietà** e il partenariato fra i partecipanti della rete.
- **La promozione** della creazione di una rete a livello locale.

Metodi

In ogni paese :

- Uno o più **workshop degli operatori sociali di strada** si mobiliterà a sostegno dei loro bisogni e specificità.

- Sarà nominato un **coordinatore.**

- Egli dovrà diffondere i risultati e le proposte fra i membri del **comitato direttivo** che si riunisce una volta ogni due anni.

- In caso d'impedimenti, il coordinatore del workshop potrà provvedere alla sua sostituzione per farsi rappresentare.

- Il **comitato direttivo** stabilisce la rotta da seguire e le priorità del progetto.

Più nello specifico, dovranno essere organizzati degli incontri per far fronte ad alcune esigenze fondamentali degli operatori di strada, ossia:

- Dare seguito al Forum del Novembre 2002 mediante una serie di attività **locali** (seminari, conferenze, …), che saranno organizzate per misurare e adattare le varie situazioni e richieste da affrontare;

- Realizzare dei progetti **« in cluster »** (alcuni partner lavoreranno insieme su progetti comuni);

- Selezionare ed analizzare alcuni **temi trasversali**, su cui vi è l'interesse e la necessità di svolgere un intervento globale (i fattori iniziali che hanno portato a scegliere la strada come luogo dove vivere; il ruolo svolto dai media; i diritti dei bambini; l'etica generale e professionale, ecc.) ;

- Sopperire alle **carenze in termini di formazione,** o di base o continua, degli operatori di strada.

Struttura

La struttura è costituita da:

1. Workshop

Per aderire alla rete e costituire un workshop degli operatori sociali di strada, dovranno essere soddisfatti i criteri seguenti:

1.1. Ogni workshop dovrà assolutamente comprendere **almeno 8 degli operatori sociali di strada** che hanno maturato un'esperienza sul campo. Non è fissato un limite massimo.

1.2. Il workshop sarà sostenuto da una struttura esistente e sarà dotato di una propria identità (es. associazione, federazione, collettivo). È auspicabile che il workshop sia costituito dagli operatori di strada provenienti da diverse associazioni, per dare la priorità alla **creazione di una rete locale**.
Il workshop darà **mandato** ufficiale ad un coordinatore. Questo atto sarà sancito da un documento formale trasmesso in segreteria.

1.3. I coordinatori dei workshop s'impegnano a **comunicare regolarmente** le informazioni ai membri del workshop e alla segreteria.

1.4. Una volta creato, ogni workshop resterà autonomo per quel che concerne le sue modalità di funzionamento e le sue priorità.

1.5. Nel caso in cui esistano più workshop in un paese, solo un coordinatore sarà rappresentato nel comitato direttivo. Se necessario, particolari circostanze saranno prese in considerazione dal comitato direttivo.

1.6. Il workshop si riunisce almeno una volta ogni due mesi allo scopo di creare una dinamica continua di riflessione e mobilizzazione intorno ai vari temi, attività e scambi di pratiche a livello internazionale con gli altri workshop.

1.7. Il workshop s'impegna a rispettare le date e le scadenze fissate.

1.8. I coordinatori dei workshop s'impegnano a rispondere entro i tempi stabiliti a tutta la corrispondenza con la segreteria in entrata e in uscita.

1.9. I coordinatori s'impegnano a pubblicizzare l'esistenza dei workshop e la collaborazione con Dynamo International.

1.10. I coordinatori dei workshop s'impegnano a trasmettere alla segreteria tutti gli articoli che saranno pubblicati sulla stampa o sugli altri media sui progetti della rete.

1.11. Il workshop promette di trasmettere alla segreteria tutte le informazioni utili per i soci.

1.12. Il workshop potrà organizzare o co-organizzare qualsiasi progetto, come ad esempio: seminari, riunioni di comitato direttivo, corsi di formazione, ecc…

1.13. Ogni workshop potrà rappresentare la rete nel suo paese.

2. Segreteria e coordinamento generale

2.1. Dynamo International s'impegna a attuare gli indirizzi concordati e a garantire la funzione di segreteria e di coordinamento generale.

2.2. S'impegna a trasmettere tutte le informazioni ai coordinatori dei workshop e rispondere a tutte le eventuali richieste d'informazione.

2.3. E' responsabile del follow-up dei progetti e della gestione del sito Internet: (www.travail-de-rue.net)

2.4. Dynamo International rappresenta la rete, ne garantisce la promozione ed ha il compito di organizzare e/o co-organizzare le riunioni del comitato direttivo.

2.5. S'impegna a reperire i fondi necessari per il funzionamento globale della rete, compresi i coordinamento generale di segreteria e di coordinamento generale, i costi per la comunicazione e quelli relativi alla gestione del sito Internet.

2.6. S'impegna ad assicurare, insieme ai partner della rete, il reperimento degli altri fondi necessari per i diversi progetti della rete, compresi i costi relativi al funzionamento del comitato direttivo, i viaggi, l'organizzazione di specifici progetti nell'ambito della costituzione della rete (pubblicazioni, conferenze, seminari, corsi di formazione, …)

2.7. S'impegna a organizzare insieme ai partner dei progetti della rete, comprese delle conferenze internazionali, i progetti relativi a determinati temi prescelti e ad altri progetti decisi dal comitato direttivo.

2.8. S'impegna a facilitare la sinergia e la cooperazione con altri soggetti che aiuteranno i partner nella realizzazione dei loro progetti all'esterno della rete.

2.9. Tuttavia, rientra fra le sue competenze il compito di esaminare tutte le nuove eventuali richieste di adesione alla rete e di sottoporle all'esame del comitato direttivo cui spetterà la decisione finale. L'esame dovrà valutare che i criteri di adesione stabiliti dalla presente carta siano debitamente soddisfatti dalle domande di ammissione.

3. *Gruppi Regionali* (America, Caraibi, Europa, Africa, Asia)

3.1. I workshop appartenenti alla stessa regione geografica saranno invitati a collaborare più strettamente, tenendo debitamente conto della prossimità e dell'efficienza.

3.2. Ogni raggruppamento regionale sarà libero di elaborare i propri progetti in base alle proprie esigenze.

4. Comitato Direttivo

4.1. Il Comitato Direttivo è composto da tutti i coordinatori dei workshop, la segreteria e il coordinatore generale.

4.2. Potranno essere invitati a farne parte anche degli esperti.

4.3. Il Comitato Direttivo si riunisce una volta ogni due anni. I verbali delle riunioni saranno redatti dalla segreteria e inviati a tutti i membri del comitato direttivo.

4.4. Il Comitato Direttivo decide i temi da inserire nell'ordine del giorno e i progetti che saranno varati all'interno della rete.

4.5. Il Comitato Direttivo potrà decidere di costituire dei workshop su dei particolari progetti (es.: staff editoriale).

4.6. La partecipazione a tutti i progetti della rete non è obbligatoria, ma una volta deciso volontariamente di partecipare al progetto, il workshop s'impegna a portarlo a termine in piena osservanza delle caratteristiche distintive, dei requisiti, dei termini e delle condizioni del progetto.

4.7. Il Comitato Direttivo prende ogni decisione riguardante le domande di adesione. Se i criteri d'accesso sono soddisfatti, la decisione di approvare l'ammissione di un nuovo workshop entrerà in vigore dopo un periodo di prova di due anni.

Letto e approvato a Lille durante la riunione del comitato direttivo del 22 giugno, 2004

Contatti dei membri della International Network di Social Street Workers

PAESE	ORGANISMI	COORDINATORE	INDIRIZZO	NUMERO DI TEL E FAX	E-MAIL
COORDINAMENTO					
Belgio	Dynamo international www.dynamoweb.be http ://parcequelarueexiste.skynetblogs.be	Edwin de Boevé	Rue de l'Etoile 22 1180 Bruxelles	☎+32 2 378 44 22 +32 2 378 44 21	dynamo-int@travail-de-rue.net
Partner					
ASIA					
Filippine	Virlanie Fondation Inc	Dominique Lemay Arlyne Fernandez	4055 Yague St. Brgy Singkamas Makati City - Philippines	☎ 63 2 896 22 89 ☎ 63 2 895 52 60 63 2 895 52 32	virlanie2003@yahoo.fr arlynef16@yahoo.com
Nepal	CPCS	Jean-Christophe Ryckmans	Dili Bazar Katmandou - NEPAL	☎ 00 977 1 44 14394	international@cpcs-nepal.org cpcs_nepal@yahoo.com
Vietnam	HCMC Child Welfare Foundation	Bui Thi Thanh Tuyen	85/65 Pham Viet Chanh Ward 19 Binh Thanh District HoChiMinh City/Vietnam	☎ 84 8 840 14 06 84 8 840 14 07	hcwf@hcm.vnn.vn csxlithaodan@vnn.vn
AFRICA					
Burkina Faso	C.I.J.E.R.	Koda Zinsoudo	06BP 9268 Ouagadougou 06	☎/ +226 503 72371 ☎ + 226 703 98900 (mobile)	edr@fasonet.bf
Burundi	O.P.D.E. www.opde.org	Athanase Rwamo	Bvd du 28 novembre, Kigobe n°15, B.P 6252 Bujumbura Burundi	☎ 257 22 23 0112 ☎ 257 22 24 1099 ☎ 257 22 22 7893 257 22 21 33 54	arwamo@opde.org athanaserwamo@yahoo.fr
Egitto	Caritas Egypt www.caritasalex.com	Hany Maurice	Saad Zaghioul Street, Building N°24 – Rami Station - Alexandria	☎ 203 4806307 ☎ 203 4806306 203 487 7332 ☎ 002 0124785401 (mobile)	caritasalex@link.net hanymaurice400@yahoo.com

Gambia	Centre for street children and child trafficking studies	Sheikh E. T. Lewis	P.M.B. 457, Serekunda, Gambia	☎ 00220 9995959 ☎ 00220 7875959 ☎ 00220 6805959	streettraffickingchildren@yahoo.com setlewis@yahoo.com amblewisset@hotmail.com
Repubblica Democratica del Congo	CATSR Comité d'appui au travail social de rue	Edho Mukendi	rue Bonga, 2 Q/Matonge; C/Kalamu Kinshasa – RD Congo B.P. : 13 348 KIN I	☎ 243 99997 05 88 ☎ 243 81320 28 80	edhomuk@yahoo.fr cs_trav_rue_rdc@yahoo.fr
Senegal	Avenir de l'Enfant	Moussa SOW	ADE / Sénégal B.P. 261 Rufisque Sénégal	☎ 221 338 36 13 08 ☎ 221 776 33 23 96 (mobile)	msowade@hotmail.com avenirenfant@orange.sn
Chad	Association pour la Réinsertion des jeunes de la Rue (ARJR)	Appolinaire Dioninga Ndoubatar	B.P. 62.75 N'djamena Tchad	☎ +235 627 10 14/620 97 13 + 235 52 14 52 /52 14 98	arjrtchad@yahoo.fr
Togo	Action Développement - Togo	Adomayakpor T.Tsèvi	B.P. 30 645 LOME TOGO	☎/ 228 222.15.18 ☎ +228 904 81 27	adomayakpor@yahoo.com
Benin	Concertation des structures d'accueil et d'hébergement pour enfants en situation difficile	Laetitia Akplogan Roger Ouensavi	AFVP/UNICEF 01 BP 344 RP Cotonou – Bénin		laetakp@yahoo.fr ouenro2006@yahoo.fr gresbenin_protectenfant@yahoo.fr
AMERICA E CARAIBI					
Brasile I	Centro Social e Cultural resgate e socializaçao	Geraldo Magela de Andrade (Gë)	Rua Caxambu, n°64 Bairro Nossa de Fatima Cep : 34.600-300 Sabara – Minas Gerais - Brasil	☎ + 55 31 8734 68 12 ☎ + 55 31 3673 18 84	abordagem-de-rua@bol.com.br magela_andrade39@hotmail.com
Haïti	Centre d'Education populaire	Jean-Robert Chéry	Rue St Gérard # 10 Port-au-Prince Haïti	☎+3509 245 8269 (Privé) +3 509 222 3763	enfantsderue_cep@yahoo.com jnrobmat@yahoo.fr chery_jr@hotmail.com
Martinica	I.F.M.E.S.	Marie-Claire Lavater	Rivière l'Or 97212 Saint Joseph-Martinique	☎ 596 596 42 56 56 596 596 50 31 39	marie-claire.lavater@wanadoo.fr

Guadeloupa	CISMAG Centre d'insertion spécialisée de Marie Galante	Alza Bordin	Avenue des Caraïbes – Immeuble Lacavé 97134 Saint Louis	☎ +590 590 97 07 41 🖷 +590 590 97 07 51	cismag@wanadoo.fr
Messico	EL CARACOL www.elcaracol.org Taller Mexicano de educadoras y educadores calleseros	Juan Martin Perez Garcia	Rafael Heliodoro Valle No 337 Col. Lorenzo Boturini, CP IS820 Mexico	☎+52(55) 5764 2121 🖷 +52(55) 5768 1204	info@elcaracol.org martin@elcaracol.org
Nicaragua	CODENI	Daysi Sanchez de Illescas	Canal 2, 1½2C al lago Abojo Barrio Bolomia, Managua Nicaragua	☎ +505 266 84 33 🖷 + 505 265 09 07	codeniez@ibw.com.ni aniesca@ibw.com.ni
Perù	REDENAC www.angelfire.com/pro/redenac/rde_myv.htm	Pilar Urbina	Pascual de Andagoya 117 Maranga San Miguel, Lima 32 Peru	☎ 971 58103 🖷 + 00511 5783767	pilarurbina@hotmail.com
Quebec	ATTRueQ www.attrueq.org	Serge Morin		☎ 1 418 641 0168 🖷 1 418 641 0045 ☎ 1 418 621 5279 ☎ 1 514 835 9237	attrueq@hotmail.com travailleurderue@yahoo.ca
EUROPA					
Albania	ARSIS www.arsis.gr	Arapidou Natassa	Rr Sulejman Delvina, Pallatet Moskat 3, Shkalla 5, Ap. 28, Tirana	☎ +35542249879 🖷 +35542249879	infotirana@arsis.gr
Germania	BAG EJSA www.bagejsa.de	Hans Steimle	Wagenburgstr.26-28 D-70184 Stuttgart Germany	☎ + 49 711 1648922 🖷 + 49 711 164 8921	steimle@bagejsa.de
Regno Unito	Federation for detached youth work	Graeme Tiffany	C/o Nya, 19-23 Humberstone road – LE5 3GJ Leicester	☎ 0116 242 7490 ☎113 279 8415	Graeme.tiffany@gmail.com fdyw@nya.org.uk
Belgio	Dynamo ASBL	De Myttenaere Stephan	300 Av Victor Rousseau 1190 Bruxelles	☎ + 32 2 332 23 56 ☎ + 32 477 44 83 04 🖷 + 32 2 332 30 25	dynamoamo@gmail.com dynamostef@hotmail.com
Repubblica	Česká asociace	Jindrich Racek	Rakovského 3138,	☎+42 774 912 777	asociace@streetwork.cz

Ceca	Streetwork www.streetwork.cz		143 00 Praha 12	☎ + 42 777 580 587	racek@streetwork.cz
Spagna	Hezi-Zerb Elkartea www.hezizerb.net	Jon Etxeberria Esquina	Zubiaurre 30 Bajo 20013 Donostia San Sebastian	☎+ 34 943326784 + 34 943326785	nuevosproyectos@hezizerb.net hezizerb@hezizerb.net
Francia	CNLAPS www.cnlaps.fr	Bernard Heckel	21, rue Lagille 75018 – Paris France	☎ +33 1 42 29 79 81 ☎ +33 6 07 79 23 22 +33 1 58 60 15 57	contact@cnlaps.fr bheckel@cnlaps.fr
Grecia	ARSIS Association for the Social Support of Youth www.arsis.gr	Dina Theofilidi	35, Ptolemeon str. 54630 Thessaloniki Grèce	☎ 30 2310526150 ☎ 30 2310227311 30 2310 227311	infothes@arsis.gr
Italia	Centro Accoglienza La Rupe	Claudia Iormetti	Via Rupe 9 40037 Sasso Marconi (Bologna)	☎ +39 051 841206 + 39 051 6750400	rupeprevenzione@centriaccoglienza.it rupeformazione@centriaccoglienza.it
Norvegia	Landsforeningen for utekontakter (LUK) www.utekontaktene.no	Monica Island Per Arne Skjeggestad	PO BOX 9331 Gronland 0135 Oslo Norvège	☎ +47 90 59 23 23 ☎ +47 97 58 96 88 +47 22 05 77 01	monica@utekontaktene.no perarne@utekontaktene.no post@utekontaktene.no (secretariat)
Paesi Bassi	NAPYN National Association of Professional Youthworkers	Henk Geelen	Achter de Molens 23, 6211 JC Maastricht Netherlands	☎ +31 654283774	www.jongerenwerker.nl www.nji.nl – English henk.geelen@home.nl
Polonia	OSOS Network of Polish streetworking organisations www.osos.org.pl	Andrzej Orlowski	Szaserow 115/38 04-349 Warsaw POLAND	☎ +48 880 860 220 +48 224 083 298	andrexor@yahoo.com siec-osos@wp.pl
Portogalllo	Conversas de Rua – Associação www.conversasderua.org	Helder Luis Santos	Palacio dos Coruchéus – AT53 R. Alberto Oliveira 1700 – 019 Lisboa	☎ + 351 91 484 53 38 (Mobile) ☎ +351 21 795 99 65 +351 21 795 99 64	helluïs@conversasderua.org conversasnomail@conversasderua.org
Romania	Salvati – Copii Save the Children	Georges Roman	Intranea Stephan Future, 3 – Sector 1	☎ + 40 21 21 261 76 et + 40 21 311 13 43 +40 21 312 44 86	george_roman@salvaticopiii.ro rosc@salvaticopiii.ro

			77116 Bucarest - Roumanie		
Svizzera	Plate-forme romande des travailleurs sociaux hors murs (TSHM)	Vincent Artison	Les Uttins 5 CH – 1400 Yverdon-les-Bains	☎+ 41 79 347 34 61 ☎+ 41 24 445 35 14	vincent.artison@gmx.net vincent.artison@gmx.ch
Svezia	RIF www.rif.o.se	Malin Andersson		☎+46 705 279713	Malin.andersson@socialresurs.goteborg.se

Contatti degli esperti

Nome	Indirizzo	Numero di tel e fax	E-mail
Jean Blairon	R.T.A. ASBL Rue des Relis Namurwes 1 5000 Namur	☎ +32 81 74 67 48	jean.blairon@rta.be
Annie Fontaine	UQAM		fontaine.annie@uqam.ca
Alphonse Tay	Alphonse Tay Village d'Agou-Akplolo Via B P. 50 AGOU-GARE Togo	☎ 00 228 922 41 01 ☎ 00 228 919 59 75	Alphonsetay1@hotmail.fr
Tran Quoc-Duy	Lab.Cognition-Langage-Développement CP 191 ULB Av. Fr. Roosevelt, 50 1050 Bruxelles	☎ 32 2 650 26 41 (Bureau) GSM 0477 78 36 30 32 2 650 22 09	qtran@ulb.ac.be
Stéphane Tessier	Regards Rue du château, 132 75014 Paris - France	☎+ 33 1 43 35 20 74	sftessier@free.fr http://dautresregards.free.fr

Bibliografia

- « *La main invisible des puissants* », in *Contre-feux 2*, P. Bourdieu Paris Raisons d'agir, 2001, p. 53.
- « Le néo-libéralisme, utopie (in corso d'opera) d'une exploitation sans limites », in *Contre-feux*, P. Bourdieu Paris, Raisons d'agir, 1998. desideriamo attirare l'attenzione sulla data di pubblicazione, dieci anni prima dell'avvento dell'attuale crisi.
- Tratto da un testo di Bernard Monnier, éducateur spécialisé. Informations sociales N°60.
- *Actes du forum international des acteurs clés de l'enfance et du travail de* rue – Jean Blairon – p.41 - Novembre 2002.
- *Aide à la jeunesse et Contrats de sécurité - Réflexions préliminaires*, Yves CARTUYVELS, Rapport de mission, novembre 1994.
- *Côté cours – Côté rue*, Edwin de Boevé et Pierre Van den Bril – Analyse des pratiques et politiques de formation à l'ordre du jour. – Juin 1995.
- *Critique de la modernité*, Alain Touraine, Paris, Editions Fayard – 1993 – p.318-331
- Detached Youth Work Guidelines 2007. The Federation for Detached Youth Work (2007), Leicester.
- *Guide de formation. Travail de rue et communication vers les médias*. - Le travail de rue, un métier particulier mais qui s'explique mal. – P.11
- *Handicap et politique* – Emile Servais - *Eléments d'analyse sociologique des pratiques d'accompagnement* – Bruxelles Equipage Editions 1993 – P. 250
- *L'accompagnement, des postulats et des engagement pédagogiques à sauvegarder* C. Bartholomé, http://www. intermag.be/images/pdf/accompagnement.pdf
- *La mondialisation du capital*, F. Chesnais Paris, Syros, 1994.
- *La prévention, un concept en déperdition*. – Editions Luc Pire – Jacqueline Fastrès et Jean Blairon – 2002
- Le *Ligueur - Mais comment peut on être adolescent ?* – Philippe Mérieux – 21 octobre 1992.
- *Le travail de rue en Communauté française de Belgique. Nature et enjeux.* Christine Schaut et Luc Van Campenhout, FRB, 1994
- *Le Travail de rue en communauté française*, Rapport de recherche pour la fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 1994
- *Le travail de rue et l'action-recherche réflexive. Projet de recherche*. Pector, Jacques (1999) Montréal : Québec.

- *Méditations pascaliennes* – Pierre Bourdieu – Paris, Seuil – 1997 – P. 275 – 276.
- *Outreach social work aimed at young people*, par Børge Erdal, Ville d'Oslo, Norvège
- *Outreach work, among marginalised populations in Europe – Guidelines on providing intergrated outreach services.* – by *Mika Mikkonen, Jaana Kauppinen, Minna Huovinen & Erja Aalto and the Correlation outreach expert group – 2007.*
- *Outreaxh work with young people, young drug users and young people at risk – Emephasis on secondary prevention,* by N. P. Svensson and S. Horner-Knight, T. Husebye, S. Muerwald, J. Schaffranek - P-PG/Prev(2003)6, October 2003
- *Outside / Inside – Outreach social work with young people* - Børge Erdal, Oslo, June 2006.
- *Reconnecting Detached Youth Work: Guidelines and Standards for Excellence*, Leicester, Tiffany, G. A. (2007) .The Federation for Detached Youth Work
- *Rendre la réalité inacceptable,* L. Boltanski Paris, Demopolis, 2008.
- *Traité de l'efficacité,* François Jullien, Paris, Grasset, 1996.
- *Un paysage d'événements* « Le grand Soir », P. Virilio Paris, Galilée, 1996.