

LAVORO DI STRADA E RESIDENZA

Documento finale di sintesi del Gruppo di Lavoro Nazionale

Maggio 2018 – Maggio 2019

Lavoro di strada. Verso una definizione operativa¹

Premessa

Il lavoro di strada è un'attività svolta solitamente mediante Unità di strada (UdS) o Unità mobili con lo scopo di conoscere e avvicinare le persone senza dimora (psd) che non si rivolgono abitualmente ai servizi tradizionali e che rischiano un alto livello di isolamento. Negli anni sono stati fatti diversi tentativi di definire il lavoro di strada. La [definizione fio.PSD del 2013](#), utilizzata poi da Istat per il [follow up](#) dell'indagine sulle persone senza dimora nel 2015, descrive ruoli, compiti e funzioni dell'UdS definendola come *"strumento intenzionale, fortemente organizzato e il più possibile professionale di una rete integrata di servizi locali che ha lo scopo di mappare le situazioni di marginalità nel territorio di competenza, costituire una porta di accesso ai servizi territoriali del pubblico e del privato sociale attraverso procedure riconosciute e formalizzate, monitorare il fenomeno della grave emarginazione ed esserne interlocutore significativo per la cittadinanza oltre che un osservatorio privilegiato del disagio"*.

Sempre nel 2015, le [Linee di Indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia](#) del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, descrivono i Servizi di strada come servizi con una forte funzione di prossimità, informazione, orientamento e riduzione del danno dei rischi legati alla vita in strada e che offrono al contempo diverse raccomandazioni per impostare e gestire efficacemente un servizio di strada.

Partendo da queste indicazioni, il [Gruppo di lavoro fio.PSD "Lavoro di strada e Residenza"](#), costituitosi in sede di Assemblea fio.PSD a maggio del 2017, ha avviato un lavoro di riflessione, confronto ed elaborazione di un documento nuovo che tracciasse una definizione operativa del *lavoro di strada* aggiornando le Linee. Il documento, conclusosi con il [Workshop di Milano](#)

¹ Il testo è frutto delle riflessioni e le indicazioni emerse durante gli incontri del Gruppo di lavoro nazionale fio.PSD "Residenza e Lavoro di strada".

dell'aprile 2019, è il frutto di diversi incontri e confronti avvenuti tra un gruppo di associazioni pubbliche e private - socie e non socie della Federazione - con lunga esperienza nel lavoro di strada (per elenco vedi Nota 1).

1. Principi e valori

Il lavoro di strada presuppone un sistema di azione sociale che coinvolge diversi attori: la persona senza dimora portatrice di bisogni e risorse; le unità di strada e i suoi operatori intesi come interlocutori privilegiati e facilitatori della relazione di ascolto e cura; la rete dei servizi territoriali che rende possibile la co-costruzione di una risposta sociale articolata e di lungo periodo; la comunità e la società civile.

Il lavoro di strada è un gesto concreto e immediato a fronte di bisogni urgenti, manifesti e non manifesti, di persone ad alto disagio. E' un lavoro di supporto e mediazione tra la persona in strada, la comunità e il sistema dei servizi territoriali. Promuove l'accesso "neutro" ad un relazione di aiuto per le gravi fragilità, promuove percorsi di inclusione sociale e monitora le condizioni di vita delle persone.

Alla base del lavoro di strada ci devono essere i seguenti principi e valori: l'autodeterminazione della persona senza dimora e il consenso alla costruzione graduale della relazione; fiducia, ascolto, relazione d'aiuto; il riconoscimento della persona come cittadino e titolare di diritti; accoglienza; personalizzazione dell'intervento e capacità di aiutare la persona sulla base del bisogno; la capacità di offrire soluzioni inclusive legate al contesto e in rete con la comunità. Il ruolo di mediazione svolto dal lavoro di strada attraverso attività di rete e coordinamento tra i vari soggetti del sistema di azione sociale è fondamentale per rispondere al valore della solidarietà, della dignità e dell'uguaglianza delle opportunità per tutti.

I principi ispiratori sono da intendersi quali fondamentali elementi che guidano il lavoro di strada in linea generale e che, al contempo, rendono possibile la declinazione dell'intervento su casi particolari nella consapevolezza che, di fronte alla complessità della grave emarginazione adulta, è importante saper valutare la presa di decisioni forti e responsabili che salvaguardino i diritti e le libertà sia delle persone senza dimora che dei cittadini. Il lavoro di strada deve essere volto certamente all'autonomia della persona e al contempo deve saper valutare le situazioni reali, le prospettive concrete della persona e di quel territorio nella costruzione di risposte adeguate e graduali. I principi generali qui enunciati devono guidare il lavoro di strada verso la costruzione di un percorso di aggancio, di relazione e di aiuto personalizzato che non punti a "normalizzare la situazione sempre e comunque" ma che sappia lavorare su crescita e sviluppo di ogni singola persona nel rispetto dell'unicità sociale dei casi e della consapevolezza dei limiti che un intervento sociale può avere.

2. Requisiti organizzativi minimi

E' opportuno che il lavoro di strada rispetti una serie di criteri minimi in termini di professionalità, metodo e processo di lavoro per poter operare in maniera fattiva e sostenibile.

Equipe e skills

Il lavoro di strada basato sulle UdS deve prevedere équipe costituite da operatori professionisti appositamente formati, laddove con professionalità si intende una piena consapevolezza del ruolo svolto. La condivisione dei principi e dei valori sopra elencati è da intendersi primaria e concomitante ai rispettivi statuti, regolamenti o mandati che ciascun organismo, sia esso pubblico o privato, si è dato.

La composizione delle équipes di strada rappresenta un valore aggiunto per interventi di tipo complesso. Équipe integrate sono fortemente raccomandate. Può essere utile infatti che vi siano persone con specifica formazione sociale, socio-assistenziale (quali per esempio assistente sociale, educatore, operatore sociale), formazione psicologica (psicologo, counsellor, coach), antropologica e culturale (antropologi, mediatori culturali, esperti di minoranze etniche), ma anche avvocati, medici, infermieri che, all'occorrenza, possano con le loro competenze professionali offrire supporto e mediazione. Parimenti le skills personali (empatia, capacità di ascolto, fiducia, pazienza, comprensione, problem solving, etc) sono fondamentali per il buon esito della relazione tra due persone.

La formazione inoltre è da intendersi anche come "aggiornamento", formazione continua, dinamica, flessibile e sempre agganciata al contesto nel quale si opera e soprattutto come capacità del lavoro di strada di rinnovarsi e adeguarsi al cambiamento dei tempi e dei profili che si incontrano per strada.

Integrazione e collaborazione

L'unità di strada singola è da intendersi come sentinella e antenna sociale ognuno per la sua specificità e possibilmente zona di competenza. Per questo motivo, e per ottimizzare energie e copertura del territorio, è sempre auspicabile che il lavoro di strada goda di regia pubblica responsabile del coordinamento tra unità di strada cittadine, strutturate, spontanee o volontarie. Il coordinamento, da intendersi su base territoriale con il supporto sussidiario del privato sociale, può altresì facilitare la capacità dei singoli operatori di comunicare con tutti i diversi interlocutori della comunità e creare una filiera coordinata di servizi attorno alla persona evitando sovrapposizioni o eccessivi tentativi di aggancio.

Lavoro di rete e lavoro di comunità

Il lavoro di rete associato al lavoro di strada deve essere inteso come attività di conoscenza e networking ovvero le equipe delle UdS o delle Unità mobili devono conoscere la rete territoriale già esistente, partecipare a reti/tavoli o coordinamenti e propendere alla collaborazione reciproca.

Il lavoro di comunità è da intendersi come mediazione territoriale. Accade spesso, come riportato nelle discussioni tra operatori di strada, che vi sia una debolezza della rete, una scarsa comunicazione-collaborazione tra servizi sociali e servizi sanitari, così come si sia diffusa una eccessiva criminalizzazione delle persone senza dimora, un atteggiamento diffidente, l'allontanamento (daspo) o sfiducia nei confronti delle persone più fragili e complesse, che indeboliscono e rendono ancor più faticoso il lavoro di operatore di strada e il loro riconoscimento nella comunità.

3. Formazione

Rispetto alla formazione legata al lavoro di strada, oltre alle indicazioni già riportate nei precedenti paragrafi (la formazione infatti è ritenuta un argomento trasversale alle diverse componenti del lavoro di strada), si sottolineano solo alcuni degli argomenti ritenuti indispensabili sui quali costruire percorsi di formazione, equipe e supervisione rivolti agli operatori di strada:

- tutela e protezione dei diritti umani
- relazione di aiuto e tecniche di avvicinamento
- rischi della vita in strada
- salute mentale e trattamento patologie gravi
- dipendenze da alcol e droghe
- tecniche di riduzione del danno
- integrazione socio-sanitaria
- animazione territoriale e rete dei servizi
- volontariato e lavoro

L'approfondimento di questi temi può avvenire mediante formazioni tradizionali, sessioni interattive nell'ambito di corsi più ampi sui servizi alla homelessness, seminari tematici, "formazione a richiesta" (a fronte di nuove emergenze sociali), convegni cittadini, tavole rotonde in cui coinvolgere tanto i servizi sociali, gli uffici di piano, quanto l'associazionismo e il volontariato.

La cosa più importante è riconoscere la formazione come una formazione continua, dinamica e

realista (*context oriented*) fatta di momenti, incontri, confronti e scambi tra una molteplicità di attori (operatori, coordinatori di servizi, manager, direttori, formatori, studiosi, ricercatori, professori, esperti di settore, colleghi stranieri, beneficiari, etc) dove ognuno con propri ruoli e competenze possa arricchire il percorso formativo.

Infine, alla "supervisione" di consulenti esterni è riconosciuta un valore importante che può favorire percorsi di auto-valutazione e auto-apprendimento da svolgere periodicamente.

4. Monitoraggio e raccolta dati

Il lavoro di strada è un elemento fondamentale nel sistema di intervento sociale rivolto alla povertà estrema. Esso ha una posizione privilegiata di osservatorio della grave marginalità, dei suoi cambiamenti e delle tendenze che emergono. Per esempio le nuove fragilità sociali legate ai flussi migratori, le emergenze non riconosciute, i nuovi senza tetto, l'aumento delle dipendenze e dei disturbi psicologici, gli irregolari, l'aumento delle discriminazioni, sono tutte evidenze empiriche di cui le unità di strada riescono ad avere il polso.

Impostare un sistema di monitoraggio delle pratiche portate avanti nelle città italiane così come una raccolta dati quali-quantitativa sulle persone conosciute, sono azioni altamente raccomandate e di cui auspicabilmente l'ente locale dovrebbe farsi carico con responsabilità istituzionale. Il monitoraggio è da intendersi come azione con finalità conoscitiva e non di "controllo". I dati raccolti dovranno essere pertanto anonimi e riportare le caratteristiche socio-anagrafiche e socio-economiche delle persone incontrate con l'obiettivo di costruire via via la sua storia sociale e approdare ad una sorta di "cartella sociale di strada".

La raccolta dati dovrebbe essere differenziata per fini statistici (vedi studio pilota Istat 2015) o per fini socio-operativi (dati generali e anonimi sulle persone intercettate/seguite da condividere in rete tra gli operatori di strada; geo-localizzazione delle "ronde della solidarietà/carità"; geo-localizzazione delle aree ad alta permanenza di psdi. In entrambi i casi bisognerebbe prevedere due livelli di raccolta dati: livello nazionale (lo studio del sistema lavoro di strada in Italia) e livello locale). Un suggerimento è quello di adottare un format unico (su indicazioni della Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora) che serva per la raccolta di buone prassi e per la raccolta quali-quantitativa dei dati. I risultati possono essere utili per strutturare azioni di advocacy e richiesta/rafforzamento servizi così come per l'elaborazione di un "catalogo nazionale delle buone pratiche" . Usare lo scaling up può essere infatti un modo per sciogliere la complessità sociale e portare all'attenzione del livello nazionale alcune dinamiche e processi utili a tracciare nuove linee di indirizzo.

5. Cosa c'è dopo il lavoro di strada?

Durante gli incontri del gruppo di lavoro, tra i punti di debolezza emersi dal confronto emergevano una eccessiva attesa per ricevere assistenza o supporto dopo l'aggancio dell'operatore di strada; comunicazione e scambio insufficienti tra operatori dei vari servizi; eccessivo irrigidimento legato a prassi di sicurezza urbana e conseguente difficoltà a ricucire legami e fiducia tra la persona e l'operatore, circolo vizioso, fatica, frustrazione, etc.

Dunque, cose c'è - o cosa ci dovrebbe essere - dopo il lavoro di strada? Opportunità, rete, scelta della persona, ascolto, accesso, presa in carico e case manager, inserimento sociale, riconoscimento, uguaglianza, casa, comunità, punti di riferimento, punti di arrivo, stabilità, continuità, obiettivi, autocoscienza, partecipazione, etc....

Spesso invece si trovano porte chiuse, resistenze, eccessive aspettative di recupero, lungaggini burocratiche.

Allora, per evitare che il lavoro di strada si dissolva, è importante strutturare bene l'attività fin da principio realizzando quei principi e quelle tecniche descritte nelle pagine precedenti. L'uguaglianza delle opportunità, le capacità relazionali ed empatiche, la rete dei servizi, sono tra gli ingredienti fondanti per facilitare il dopo UdS. Ovvero dopo l'aggancio, la fiducia stretta tra operatore e persona, dopo l'analisi dei bisogni e delle risorse e dopo la consapevolezza di poter uscire dalla strada, è opportuno lavorare tutti insieme per iniziare l'accompagnamento sociale professionale.

Passi necessari che l'UdS dovrà guidare sono: far comprendere alla persona l'importanza della regolarizzazione dei documenti (in primis la [residenza](#)) per poter accedere ai servizi; fare un accompagnamento mirato in accoglienza notturna; facilitare la frequentazione di un centro diurno. Nella migliore delle ipotesi dopo l'UdS c'è l'[Housing First](#). In altri casi ci può essere la presa in carico socio-sanitaria, un centro diurno di sosta, rigenerazione e ristoro.

Concludendo ciò che certamente rimane importante è la cornice entro la quale si muove il lavoro di strada. Prima, durante e dopo il lavoro di strada è importante che ci sia una rete di servizi a regia pubblica che costruisca insieme alla persona, con consapevolezza e responsabilità, un percorso di benessere e inclusione che restituisca dignità non solo alla persona ma alla società tutta.

Nota 1

Gruppo di Lavoro Nazionale **Lavoro di Strada e Residenza**

<http://www.fiopsd.org/lavoro-strada-residenza/>

Il presente documento è il frutto di un lavoro congiunto che ha visto coinvolti:

Associazione Papa Giovanni XXIII (Rimini)

Avvocato di strada (Bologna)

Avvocato di strada (Milano)

Caritas Ambrosiana (Milano)

Caritas diocesana di Lodi

Caritas Pavia

Cascina Biblioteca (Milano)

Comune di Milano (CASC)

Comunità progetto (Milano)

Comunità solidale (Trento)

City Angels (Milano)

Coop. AERIS (Vimercati)

Coop. Stranaidea (Torino)

Croce Rossa Italiana

Farsi prossimo (Milano)

Fondazione Auxilium (Genova)

Rete dei servizi per la grave marginalità di Como

Ronda della Carità (Milano)

Porta Aperta (Modena)

Ronda della Carità (Verona)

Spazio Aperto servizi (Milano)

Volontarius (Bolzano)