

**SUPSI**

# I seguiti educativi con gli adolescenti nel lavoro di prossimità

Le peculiarità degli accompagnamenti individuali  
all'interno dell'educativa di strada

---

Studente/essa  
Nicola Occhi

---

Corso di laurea  
Bachelor in Lavoro sociale

Opzione  
Educatore sociale

---

Progetto  
Tesi di Bachelor



Manno, 15.07.2022

---

Luogo e data di consegna

“La strada mi arricchisce, continuamente.  
Lì avvengono gli incontri più significativi,  
l’incontro della vera sofferenza,  
l’incontro di chi però ha ancora tanta speranza  
e allora guarda, attende.  
Per la strada nascono le alternative,  
nasce il voler conquistare dei diritti”  
(Don Andrea Gallo, n.d.)

Un ringraziamento va,

Alla mia ragazza e alla mia famiglia che mi hanno supportato in questi quattro anni.

A Cristina Ferrera, che mi ha accompagnato con grande professionalità e disponibilità in questo mio lavoro finale.

A Luca Riva, Andrea Felappi, Simone Soldati, Mirko dell’Ava, Emma Tognola e Adolfo Valsangiacomo.

A tutti i colleghi di Macondo e della Prossimità del Mendrisiotto.

## Abstract

Questo lavoro di tesi intende prendere in analisi il tema dell'educativa di strada, in quanto tipologia di professione educativa svolta dagli operatori di prossimità con i giovani presenti sul territorio ticinese. Nello specifico, l'indagine mira ad esplorare la pratica degli accompagnamenti educativi individuali declinati in contesti caratterizzati dall'informalità, con il tentativo di rispondere alla seguente domanda: *“Quali sono le peculiarità degli accompagnamenti educativi individuali, che permettono all'operatore di prossimità di agire in contesti informali?”*.

Con i cambiamenti che hanno investito la società odierna, i sistemi di *welfare*<sup>1</sup> hanno dovuto adattarsi, vertendo su nuove modalità di intervento sociale incentrate su bisogni emergenti e in continuo mutamento dei beneficiari. Da questa necessità si è delineata la figura dell'operatore sociale di prossimità; figura che esce dal *setting*<sup>2</sup> educativo dei servizi tradizionali per rintracciare le questioni sociali laddove esse vengono espresse. In questo senso la strada, intesa come luogo di incontro caratterizzato da una preponderante componente di informalità, assume un'accezione educativa. Essa, infatti, risulta essere altresì espressione del disagio, ma attraverso il lavoro sul territorio assume anche una funzione di incontro, di confronto, di sostegno e di ascolto.

Le incertezze che permeano la società si amplificano maggiormente per quella fascia di popolazione, che comprende i giovani e gli adolescenti, i quali stanno attraversando una fase di cambiamenti e trasformazioni su vari livelli, e che necessitano per questa ragione un confronto con figure di riferimento adulte con le quali condividere rapporti sani, costruttivi e che mirino alla crescita individuale.

Attraverso la presenza sul territorio, i servizi di prossimità intendono garantire un supporto ai giovani, creando spazi di riflessione e confronto su varie tematiche che possono spaziare dalla famiglia, al lavoro, alle sostanze, alla sessualità, ecc. Questo scambio avviene in una modalità non giudicante verso il singolo individuo e/o il gruppo di giovani; la dimensione dell'ascolto assume una funzione determinante per permettere l'apertura di riflessioni tra il mondo adulto e quello dei giovani.

L'operatore sociale di prossimità utilizza diverse metodologie al fine di costruire relazioni di fiducia con i gruppi di giovani che incontra nei loro luoghi di vita, al di fuori dell'ambito familiare e istituzionale. Tra questi approcci, il seguente lavoro di tesi si è soffermato su quello degli accompagnamenti individuali e sulle modalità con le quali esso esprime con la dimensione informale dettata dal *setting* della strada.

Adattando le proprie competenze e specificità rispetto al ruolo dell'educatore classico, l'operatore di prossimità si muove verso i giovani, facilita l'emergere dei loro bisogni, costruendo le basi per l'insorgere di una richiesta di sostegno che – a sua volta – può trasformarsi in un percorso individuale pensato e, in seguito, cucito su misura in base alle caratteristiche e al bisogno del singolo giovane<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Indica l'insieme delle prestazioni e degli interventi forniti dalle istituzioni pubbliche (Schipani, 2015).

<sup>2</sup> Ambito di ricerca entro cui avvengono le osservazioni e si ottengono i risultati (Treccani, 2022).

<sup>3</sup> Per semplificare, si è deciso di riferire i nomi nella loro forma al genere maschile.

## Indice

Introduzione.....	1
1. Contestualizzazione .....	3
1.1 Legge sul sostegno e il coordinamento delle politiche giovanili.....	3
1.2 Servizio Operatori di Prossimità del mendrisiotto.....	3
1.3 Servizio di prossimità della città di Lugano .....	4
2. Metodologia e strumenti di ricerca.....	6
3. Elementi di teoria.....	9
3.1 Il lavoro di strada .....	9
3.2 Utenza e caratteristiche del fenomeno.....	10
3.2.1 Gli adolescenti.....	10
3.2.2 Disagio giovanile .....	12
3.2.3 La devianza sociale .....	12
3.2.4 La marginalità.....	13
3.3 L'educatore come risposta ai bisogni dell'adolescente.....	13
3.3.1 L'operatore di prossimità: specificità del ruolo professionale .....	14
3.3.2 Dalla relazione educativa alla relazione educativa di strada .....	16
4. Dissertazione e analisi dei dati .....	18
4.1 L'informalità come sfondo della relazione .....	18
4.2 Confronto, ascolto e non giudizio.....	20
4.3 Fuori ufficio fuori orario .....	21
4.4 Peculiarità degli accompagnamenti .....	22
4.4.1 Inizio dell'accompagnamento: una fase cruciale .....	23
4.4.2 Finalità degli accompagnamenti .....	24
4.4.3 Tempistiche e chiusure dei percorsi.....	25
5. Conclusioni.....	27
6. Bibliografia .....	32
Allegati.....	34

## Introduzione

Ho svolto il mio percorso accademico parallelamente alla pratica professionale, presso il Progetto Macondo della Fondazione il Gabbiano, il quale mira al reinserimento socio-professionale di giovani adulti, tra i 18 e i 25anni, segnalati dai seguenti enti territoriali, ossia: l'Ufficio del sostegno e dell'inserimento sociale (USSI)<sup>4</sup>, l'Assicurazione Invalidità (AI)<sup>5</sup>, e l'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR)<sup>6</sup>. Alla base del modello del Progetto Macondo si può rintracciare la pratica dei seguiti educativi individualizzati, definita tra educatore e utente. Pratica educativa che, tramite la strutturazione di una progettualità condivisa e co-costruita, si prefigge di raggiungere gli obiettivi individuati da ambo le parti. La relazione privilegiata tra educatore e utente crea un terreno favorevole al cambiamento e all'emancipazione del giovane.

L'interesse per la tematica dell'educativa di strada è nato dall'esperienza di *stage* svolta lo scorso anno presso il Servizio degli Operatori di Prossimità del Mendrisiotto (SOPR).

Per un periodo di sei mesi, ho avuto l'occasione di sperimentare un approccio di lavoro sociale che è risultato essere diametralmente opposto a quello appartenente al modello educativo del Progetto Macondo. Si tratta di una tipologia di lavoro con sfumature e caratteristiche completamente diverse da quelle espresse nei più classici ambiti sociali, come ad esempio i centri di accoglienza o i laboratori d'integrazione, e per tale motivo mi sono interessato a questa peculiare professione educativa, decidendo di approfondirla.

L'assunto alla base di questo approccio educativo mette in luce la difficoltà dei destinatari a recarsi nei servizi per beneficiare di prestazioni sociali. In particolare, i giovani manifestano bisogni sempre più specifici, diversificati e sconosciuti ai servizi tradizionali, mostrando una evidente rottura con il mondo adulto e le istituzioni che lo rappresentano. I cambiamenti e le trasformazioni proprie di questa particolare età evolutiva, investono più ambiti, tra cui il piano sessuale, cognitivo o identitario, che portano il giovane a staccarsi dai modelli genitoriali per ricercarne altri tra il gruppo di pari, al fine di crearsi un'identità propria (Erikson, 1968).

Il seguente lavoro di indagine, dunque, si focalizza sul *target*<sup>7</sup> di giovani ed adolescenti così come i due progetti di educativa di strada presi in esame, ossia il Servizio di Prossimità di Lugano e il Servizio degli Operatori di Prossimità del Mendrisiotto, i quali si confrontano con un'utenza compresa tra i 12 e i 30 anni; si intende così approfondire le caratteristiche proprie dell'adolescenza, e dei molteplici ambiti in cui avvengono tali trasformazioni dell'individuo.

L'operatore sociale di prossimità mette in discussione le modalità troppo tardive e riparatorie proprie dei servizi tradizionali; un individuo per recarsi ad un servizio deve essere consapevole della propria difficoltà, intenzionato ad affrontarla e fiducioso nell'eventuale relazione di fiducia che si viene a creare con la figura professionale di riferimento. Proprio per quest'informalità e per il fatto che non vi è alcuna obbligatorietà da parte del giovane a prendere parte al Servizio e ad un ipotetico progetto individuale, la consapevolezza del giovane e la relazione che si viene ad instaurare con l'educatore svolgono una funzione

---

<sup>4</sup> USSI: garantisce sostegno a chi si trova in situazioni di bisogno (Ticino, Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento, 2022)

<sup>5</sup> AI: si occupa di offrire gli strumenti necessari ai propri assicurati nel caso ne necessitano per via di un'invalidità (AVS-AI, 2022).

<sup>6</sup> URAR: si occupa di garantire sostegno sociale a quelle persone che fanno una richiesta di asilo in Svizzera (Ticino, Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati, 2022).

<sup>7</sup> Descrizione precisa del gruppo di persone su cui è incentrata la ricerca (Svizzera, 2010).

preponderante al fine di co-costruire una progettualità mirata al benessere del singolo individuo (Milani & Ripamonti, 2020).

L'operatore sociale di prossimità intende far emergere le problematiche di questa fascia d'età, attendendo con la pazienza che lo contraddistingue, il momento in cui nasca nel soggetto il desiderio di affrontarle. Solo allora il servizio si attiverà nell'accompagnare il giovane verso un percorso progettuale, attraverso un processo che necessita di tempistiche lunghe e metodologie diversificate.

L'operatore sociale di prossimità si mobilita per andare verso i giovani, nei loro luoghi di ritrovo, al fine di facilitare l'emergere di eventuali richieste di bisogno.

Questa esperienza lavorativa mi ha dato l'opportunità di mettere in luce la grande potenzialità educativa della strada e dei luoghi informali, spazi questi, dove viene coltivata la relazione tra giovani e operatori di prossimità. La strada rappresenta tutto ciò che è estraneo all'istituzione, è il posto dove i rapporti sociali si esprimono e dove convivono però situazioni contraddittorie; dove si esprime il disagio e la devianza sociale, ma anche dove avvengono normali rapporti umani: la strada è opportunità di incontro e al contempo occasione di rischio (Zampetti, 2016).

L'opportunità di svolgere un'esperienza lavorativa di sei mesi all'interno del servizio mi ha permesso nello specifico di porre l'attenzione sulla pratica degli accompagnamenti educativi individuali e sulla particolarità di come vengono messi in atto percorsi di progettualità con l'utenza all'interno di contesti informali e destrutturati, e di confrontarli con gli accompagnamenti educativi definiti a Macondo, caratterizzati al contrario, da un *setting* formale e da tempistiche e finalità del progetto ben definite.

Questo lavoro di tesi intende soffermarsi sulle applicazioni metodologiche degli accompagnamenti educativi svolti in contesti informali. Si sono potute così tratteggiare delle caratteristiche per quanto riguarda le modalità necessarie a dare inizio a tali accompagnamenti, le loro finalità e le relative tempistiche.

# 1. Contestualizzazione

Il seguente lavoro di tesi si concentra sull'approfondimento delle pratiche educative, nello specifico dei seguiti individuali con l'utenza, di due servizi che si occupano di educativa di strada sul territorio ticinese. I due servizi presi in esame risultano essere il SOPR, il Servizio degli Operatori di Prossimità del Mendrisiotto, e il servizio di prossimità della Città di Lugano. Entrambi i servizi sono finanziati dai comuni del territorio su cui operano. Se per la prossimità della città di Lugano si tratta di un unico comune, per quanto riguarda il SOPR sono diversi comuni che finanziano il progetto in maniera proporzionale al numero di abitati. Operando con un'utenza giovanile con un'età compresa tra i 12 e i 30 anni, entrambi i servizi fanno riferimento alla Legge Giovani. Prima di approfondire le caratteristiche di questi due servizi, è utile fare una breve premessa riguardo la Legge sul sostegno e il coordinamento delle politiche giovanili.

## 1.1 Legge sul sostegno e il coordinamento delle politiche giovanili

Il 2 ottobre 1996 in Ticino è stata approvata dal parlamento la legge sul sostegno e il coordinamento delle politiche giovanili, conosciuta anche come Legge Giovani che, a seguito di un'iniziativa popolare, è entrata in vigore nel giugno del 1997. L'intento di questa legge è che il Cantone, coordini, stimoli e sostenga i giovani in un'ottica di autodeterminazione, con la volontà che questa fascia di popolazione possa essere protagonista delle proprie traiettorie di vita, nello specifico per quanto riguarda il loro tempo libero. La Legge Giovani, che include in questa categoria di popolazione tutti i soggetti compresi tra i 12 e i 30 anni, intende così sostenere progetti inerenti i giovani al fine di stimolarne la partecipazione attiva. L'obiettivo risulta quindi essere quello di favorire il processo che porta questa fascia d'età a concretizzare determinate idee in progetti volti a occupare il loro tempo extra scolastico ed extra sportivo: l'articolo 2 di tale legge delinea come attività giovanili tutti quei progetti ideati e realizzati da giovani o gruppi/associazioni giovanili che non abbiano scopo di lucro. Il Cantone si impegna così a finanziare e a mettere a disposizione spazi e risorse pubbliche per poter far emergere progetti intrapresi da giovani. Anche Centri Giovani e progetti socioculturali hanno la possibilità di ricevere finanziamenti Cantionali (Ticino, 2022).

## 1.2 Servizio Operatori di Prossimità del mendrisiotto

Il SOPR, "Servizio Operatori di prossimità del Mendrisiotto" è un progetto che nasce nel 2015 inizialmente su mandato da parte del comune di Chiasso e dal 2019 è passato a far parte della Fondazione il Gabbiano. Si tratta di un servizio di prossimità che si rivolge ad un'utenza giovanile compresa tra il 12 e i 30 anni (Gabbiano, 2022). L'équipe è composta da una coordinatrice del progetto affiancata da due operatori di prossimità.

Le attività che vengono svolte dagli operatori di prossimità si possono raggruppare in tre diverse aree:

- **Animazione sociale:** vengono organizzate una serie di attività con i ragazzi con il presupposto che le idee, gli spunti e la motivazione nell'organizzarle provenga in primis dai giovani. L'intento di queste attività di animazione si prefigge di riuscire a fare

emergere le culture giovanili, al fine di dare a questa fascia d'età la giusta centralità che merita. In questi frangenti i giovani avranno modo di esprimersi liberamente, scoprirsi e conoscere così risorse talvolta sconosciute.

- **Presenza sul territorio:** gli operatori frequentano i luoghi di ritrovo informali giovanili che comprendono diverse tipologie di spazi: dal campetto agli spazi esterni, dalle scuole agli eventi sul territorio del Mendrisiotto. Presenza sul territorio che può avvenire anche tramite il Furgo-salotto<sup>8</sup>, ovvero un furgone che al suo interno contiene oggetti di arredamento (come divani, sedie, lampade ecc.) i quali vengono posizionati sul luogo prescelto dagli operatori i quali puntano a creare un'atmosfera di accoglienza nei confronti dei giovani presenti in modo da favorire il confronto e il dialogo.
- **Accompagnamenti individuali:** uscendo dalla dimensione del gruppo che caratterizza le attività precedentemente descritte, gli accompagnamenti mirano a garantire un supporto educativo, una presenza da parte degli operatori di strada verso tutti quei ragazzi che sono staccati dal resto dei servizi "classici" o che comunque presentano una richiesta d'aiuto. Una volta identificata la domanda che permette di riconoscere il bisogno dell'utente, si può iniziare un percorso di accompagnamento educativo individuale che punta a favorire un reinserimento a livello sociale e che anche permetta al giovane di scoprirsi e di essere consapevole delle proprie risorse. Seguiti individuali che permettono agli operatori di questo servizio di prossimità di svolgere una funzione di ponte verso gli altri servizi.

Ognuna di queste tre aree d'intervento si declina sul principio del "fare-con", sull'idea che nessuna decisione venga presa senza essere stata costruita e condivisa insieme agli utenti. (Gabbiano, SOPR, 2020). In questo modo si può sollecitare l'empowerment favorendo il passaggio da una condizione di deresponsabilizzazione a una di consapevolezza dei propri mezzi (Folgheraiter, 2010). Concetto questo che si intende sviluppare non solo a livello individuale, ma anche in una dimensione comunitaria: tra le finalità di questo servizio si può rintracciare la volontà di arricchire e migliorare la società in un'ottica di sviluppo comunitario.

### 1.3 Servizio di prossimità della città di Lugano

Il servizio di prossimità della città di Lugano nasce nel 2008, la sua sede si trova a Viganello dove condivide con il Centro Giovani i propri spazi. Il servizio ha svolto una iniziale mappatura del territorio, su mandato della città stessa, e con il focus incentrato su un'utenza giovanile compresa tra i 12 e i 30 anni. Ad oggi è oramai da diversi anni un progetto educativo a pianta stabile della Città di Lugano. Il suo servizio di prossimità è composto da una coordinatrice affiancata da tre operatori. Viene inoltre ogni anno accolto uno *stagiaire* SUPSI che svolge o il terzo o l'ultimo semestre del corso di laurea in Lavoro Sociale (Lugano, 2022).

Gli operatori si recano nei luoghi di ritrovo dei giovani attraverso due modalità distinte. Possono muoversi a piedi per raggiungere i luoghi individuati o segnalati da terzi per situazioni critiche: in tal modo verificano la necessità di una loro presenza nei determinati luoghi. Una volta constatata la necessità della propria presenza, la seconda modalità di

<sup>8</sup> Il Furgo-salotto è uno dei mezzi con il quale gli operatori garantiscono la presenza sul territorio del Mendrisiotto (Gabbiano, SOPR, 2022).



avvicinamento è quella in cui l'approccio con il gruppo di giovani avviene attraverso il furgone TheVAN<sup>9</sup>, che favorisce visibilità e riconoscimento del servizio. Esso funge da punto di incontro mobile sul territorio e garantisce una maggiore visibilità rispetto alla modalità a piedi, che risulta essere volutamente più discreta. Dopo aver cambiato diverse sistemazioni sul territorio di Lugano, dal 2019 TheVAN si reca regolarmente ogni mercoledì pomeriggio presso la stazione dei pullman di Lugano, luogo di passaggio e di ritrovo per i giovani. L'intento è quello di far conoscere il servizio alla popolazione e inoltre mira a creare degli spazi di confronto e dialogo con la popolazione giovanile: sensibilizzazione, promozione delle attività programmate, e aggancio relazionale sono tra le finalità di queste uscite sul territorio. L'ambiente creato è volutamente accogliente e caratterizzato dall'informalità, proprio per favorire l'incontro e il dialogo. Tra le finalità del servizio si trovano la promozione ed il mantenimento dei legami sociali al fine di aumentare la cittadinanza attiva, ovvero la partecipazione dei cittadini. Per questo motivo durante il periodo di pandemia il servizio ha collaborato alla creazione di una help-line che garantisse un sostegno psicosociale ai propri cittadini, non solo giovani (Lugano, 2022).

Unitamente a tali intenzioni, gli operatori di questo servizio mirano a garantire anche un sostegno di tipo individuale. Per questo motivo, oltre alla presenza sul territorio, il Servizio di prossimità di Lugano offre la possibilità di dare vita a dei seguiti individuali con i singoli utenti. In questo senso si intende accogliere i bisogni, le richieste d'aiuto del giovane, al fine di instaurare una progettualità volta alla riscoperta e al potenziamento delle proprie capacità e risorse. L'obiettivo è quello di non essere più indispensabili per l'utenza con cui si è svolto un accompagnamento educativo. Da un lato si punta quindi all'autonomia ma dall'altro si intende costruire una rete attorno al ragazzo che ne garantisca il sostegno. Dal rapporto di attività del 2020, si evince che il servizio di prossimità della città di Lugano ha intrapreso 15 accompagnamenti educativi (Lugano, 2022).

---

<sup>9</sup> Il furgone TheVAN è uno strumento mobile che persegue l'obiettivo di presenza sul territorio favorendone un'adeguata copertura (Lugano, 2022).

## 2. Metodologia e strumenti di ricerca

Il lavoro di tesi in questione mira all'esplorazione e all'analisi di una specifica, e ancora poco conosciuta, tipologia di servizio educativo. Essa è rappresentata dal lavoro di prossimità, che – negli specifici Servizi presentati nel capitolo precedente – si confronta costantemente con l'utenza giovanile, in un contatto che avviene all'interno dei contesti informali (frequentati per l'appunto dagli stessi giovani) e quindi non più all'interno delle strutture adibite come solitamente accade nell'ambito dei servizi "tradizionali".

Dopo una breve introduzione teorica, in cui vengono messi in luce alcuni degli elementi principali che interessano il tema dell'educativa di strada, l'intento di questa indagine è quello di fare emergere i tratti distintivi del lavoro di prossimità e – più in particolare – la declinazione che esso assume nello specifico contesto ticinese e nei confronti della popolazione giovanile. Partendo dai presupposti caratteristici della figura dell'operatore sociale, si intendono analizzare e approfondire le peculiarità dei seguiti individuali messi in atto dagli operatori di prossimità sul territorio ticinese.

Alla luce dell'interesse sorto, la domanda di ricerca alla base di questo lavoro di indagine risulta quindi essere la seguente: *"Quali sono le peculiarità degli accompagnamenti educativi individuali che permettono all'operatore di prossimità di agire in contesti informali?"*.

Per rispondere a questa domanda, il lavoro è stato suddiviso in diverse fasi. La prima, che per mezzo di dispositivi bibliografici ed informatici ha permesso il reperimento del materiale necessario alla revisione della letteratura; dopo una personale selezione, ciò ha consentito di approfondire le caratteristiche dell'operatore di prossimità, lo specifico quadro pedagogico dell'educativa di strada, e alcune tematiche relative all'adolescenza e alle criticità ascrivibili a tale popolazione.

La seconda fase – che tramite la somministrazione di interviste semi-strutturate ad operatori e utenti coinvolti negli accompagnamenti educativi – ha permesso di cogliere gli aspetti più significanti di tale pratica educativa.

Infine, si è tentato di proporre una lettura/interpretazione degli elementi emersi dalle interviste, alla luce del quadro teorico preso in esame.

Si è provato a dare a questa indagine un taglio che non fosse soltanto di tipo educativo, ma anche di stampo sociologico, tanto nell'analisi della suddetta fascia della popolazione, quanto nell'approfondimento del lavoro di prossimità e del concetto di *strada*, inteso come luogo educativo, nel quale tali attività si svolgono.

La metodologia scelta per redigere questo lavoro di tesi consiste quindi in una ricerca qualitativa. Si è privilegiata tale modalità, rispetto a quella quantitativa, in quanto l'intento è quello di trovare dei significati in merito al fenomeno descritto in precedenza, piuttosto che conseguire delle generalizzazioni, come di fatto può accadere quanto si ha a che fare con delle ricerche di carattere quantitativo. È stato quindi necessario analizzare il contesto entro il quale ha avuto luogo il fenomeno studiato (Daly, 2003).

La ricerca qualitativa ha dunque intrapreso un indirizzo empirico attraverso la strutturazione di una serie di interviste semi-strutturate rivolte sia agli operatori di prossimità, che agli utenti seguiti dai due servizi nominati con questo tipo di accompagnamento educativo. La scelta dei soggetti da intervistare è stata fatta tenendo conto di chi fossero i reali attori protagonisti del fenomeno in questione, e quindi, coloro i quali possono "[...] conoscere meglio di ogni

altro le loro esperienze e sono in grado meglio di ogni altro di riportare come si sono sentiti in un particolare evento o circostanza” (Darlington & Scott, 2002, p. 48).

Sono stati così selezionati cinque operatori che lavorano nei due diversi servizi di educativa di strada sul territorio ticinese: la coordinatrice e un educatore del servizio di prossimità della città di Lugano, la coordinatrice e due educatori in rappresentanza del servizio degli operatori di prossimità del Mendrisiotto. In seguito, si è scelto di intervistare anche due giovani protagonisti di accompagnamenti educativi segnalati dai due differenti enti con l'intento di far emergere il vissuto di questi giovani, in modo da integrare l'ottica professionale degli operatori con quella spontanea ed autentica dei giovani individuati. Va premesso, che la scelta dei ragazzi da intervistare è stata suggerita da due operatori coinvolti nell'indagine, che hanno individuato due soggetti da loro seguiti, reputandoli motivati e predisposti a esporre delle questioni personali inerenti ai propri percorsi. L'intervista, infatti, permette ai candidati di rivelare delle esperienze di carattere personale, nonché vissuti e argomenti particolarmente delicati, che non sempre il giovane è pronto ad affrontare, ragion per cui di fatto necessita di una particolare attenzione e sensibilità da parte dell'intervistatore (Carey, 2012).

Di seguito, l'elenco delle persone intervistate:

Operatore 1: uomo, educatore prossimità Lugano	OP1
Operatore 2: donna, coordinatrice progetto, prossimità Lugano	OP2
Operatore 3: donna, coordinatrice progetto, SOPR	OP3
Operatore 4: uomo, educatore SOPR	OP4
Operatore 5: uomo, educatore SOPR	OP 5
Utente 1: uomo, seguito dalla prossimità di Lugano	U1
Utente 2: uomo, seguito dal SOPR	U2

Per mantenere l'anonimato degli intervistati, essi verranno indicati con l'acronimo OP1, OP2, gli operatori di Lugano; OP3, OP4, OP5 gli operatori del Mendrisiotto; e U1 U2 i due utenti rispettivamente di Lugano e del Mendrisiotto.

Va detto che, avendo il sottoscritto svolto un'esperienza lavorativa di sei mesi presso il SOPR, si è avuto modo di conoscere già in precedenza non solamente i colleghi d'équipe, ma anche i professionisti degli altri servizi ticinesi di educativa di strada. Questo ha permesso di accedere agevolmente alla possibilità di svolgere tali interviste; allo stesso modo, come accennato in precedenza, tramite questi professionisti si è potuto sondare la fattibilità delle interviste con gli utenti, che sono state senz'altro più complicate da organizzare, vista la difficile rintracciabilità dei soggetti e la comprensibile poca motivazione di questi a svolgere l'intervista.

Le domande poste agli intervistati hanno provato a fare emergere inizialmente il quadro generale delle metodologie utilizzate dal servizio, così da fornire al lettore una panoramica generale di quanto viene svolto da parte del servizio di prossimità in esame. Le domande successive poste agli operatori hanno cercato di definire il concetto di informalità, tema centrale del lavoro. In particolar modo si è provato a definire l'incidenza di tale dimensione

sulla professione dell'operatore sociale di prossimità e nello specifico degli accompagnamenti. Successivamente si è optato per entrare nello specifico della pratica educativa selezionata, indagando quali siano le condizioni necessarie per poterne dare seguito, le finalità di determinati percorsi e le relative tempistiche. Si è chiesto infine di fare un bilancio riguardante gli aspetti positivi e negativi di tali pratiche. Le interviste rivolte ai giovani hanno seguito tendenzialmente la strutturazione delle medesime domande, concentrandosi maggiormente sulle modalità che hanno portato il soggetto a conoscenza del servizio di prossimità e sulle motivazioni che li hanno spinti a richiedere un aiuto.

### 3. Elementi di teoria

Come preannunciato nella metodologia, di seguito verranno presi in esame e approfonditi alcuni elementi reputati dal sottoscritto di interesse per meglio comprendere la tematica scelta. Si è così deciso di partire da una presentazione del lavoro di strada e nello specifico dell'educativa di strada, in quanto tipologia di lavoro di prossimità che individua nei giovani il proprio *target*. Si è quindi ritenuto pertinente un approfondimento riguardante l'utenza giovanile e adolescenziale e le relative criticità che questa particolare fase evolutiva comportano. Successivamente si è deciso di approfondire il concetto di educatore e nello specifico di operatore sociale di prossimità, in quanto protagonista, insieme al giovane, del tema centrale del lavoro di tesi. Una volta presentati i 'protagonisti' della ricerca, operatori e giovani adolescenti, ci si è chinati sul concetto di relazione educativa, in quanto strumento necessario per dare seguito a degli accompagnamenti educativi.

#### 3.1 Il lavoro di strada

Approfondendo questa tipologia di lavoro sociale, si è associato come nella sua componente innovativa, siano carenti le sue definizioni teoriche: “[...] operatori sociali che decidevano di affrontare in modo innovativo le situazioni di disagio con cui avevano a che fare quotidianamente, spinti dalla suggestione di uscire dagli asettici e stereotipati luoghi dei servizi sociali per andare là dove il disagio si crea e si vive” (Paroni, 2004, p. 85).

Il lavoro di strada, nella sua accezione più specifica, risulta essere piuttosto recente rispetto ad altre forme di lavoro sociale. Se ne possono individuare le prime testimonianze tra la fine degli anni Settanta e l'inizio degli anni Ottanta nell'Europa centrale. Esperienze di lavoro di strada prettamente incentrate su un'utenza con problemi di tossicodipendenza e le cui finalità erano di tipo preventivo prima e di riduzione del danno in seguito. Esistono, in riferimento al panorama europeo del lavoro sociale, principalmente quattro modelli di lavoro di strada:

**La riduzione del danno:** si occupa di un'utenza con problemi di dipendenza da sostanze, piuttosto che con persone dedite alla prostituzione o minori. In ogni caso persone e gruppi sociali caratterizzati da una forte marginalità. Gli obiettivi dei progetti di riduzione del danno vertono sul contenimento dei rischi relativi alle specifiche devianze messe in atto.

**La mediazione sociale:** opera in quelle situazioni invece dove emerge una forte conflittualità tra diversi gruppi di attori sociali all'interno di un medesimo contesto: ciò avviene in situazioni eterogenee da un punto di vista sociale, dove le diverse componenti non sono integrate tra loro. Spesso necessitano di mediazione sociale quei luoghi dove si assiste ad una marcata immigrazione piuttosto che luoghi frequentati da tossicodipendenti o persone con disagio psichico. Conflitti ed opposizioni che l'operatore di strada deve sapere tramutare in confronto e dialogo: partire dalle differenze per creare significati comuni.

**Lo sviluppo di comunità:** si può intendere come un'evoluzione dei modelli precedenti: viene privilegiata la centralità della comunità rispetto al singolo utente. La comunità è dove si esprimono i disagi ed è quindi il luogo dove essi devono essere affrontati e risolti (Paroni, 2004).

**L'educativa di strada:** individua nei giovani e adolescenti il *target* della propria utenza. Questo modello nasce dalla pedagogia sociale e dal principio secondo cui l'educazione dei minori non debba essere relegata solamente ai servizi educativi istituzionalizzati. Si intende sostenere come i giovani possano essere recettivi a stimoli educativi anche in luoghi destrutturati, informali, dove avviene l'aggregazione giovanile, in quanto luoghi per loro identitari. È l'educatore a recarsi negli spazi di ritrovo giovanile invertendo la dinamica classica dell'individuo che si reca presso il servizio di cui necessita. Questa tipologia di modello di lavoro di strada intende lavorare là dove si possono rintracciare forme di disagio e di rischio per questa fascia di popolazione (Santamaria, 1998). Consapevoli delle criticità e dei rischi in cui incorrono gli adolescenti, gli operatori sociali di prossimità intendono monitorare i giovani: “[...] l'educativa di strada si propone, attivando i fattori protettivi e contenendo quelli di rischio, di promuovere le risorse e le competenze individuali e di gruppo [...] in un'ottica di prevenzione del disadattamento.” (Zampetti, 2016, p.119).

## 3.2 Utenza e caratteristiche del fenomeno

### 3.2.1 Gli adolescenti

L'adolescenza oggi è da considerarsi una fase della vita in continua dilatazione da un punto di vista temporale: si esce dall'infanzia più precocemente, posticipando in seguito l'ingresso nell'età adulta. Il periodo adolescenziale stesso è investito dal concetto di liquidità espresso da Bauman (2002), comportando nell'adulto forme di adolescentizzazione, che lo portano ad intraprendere atti trasgressivi e non caratteristici della propria età.

Per questo motivo ora è importante approfondire le caratteristiche di questa particolare fascia di popolazione ed in seguito le possibili forme di disagio, devianza e marginalità che possono caratterizzarla.

Da un punto di vista psicologico, il termine “adolescenza” è considerato secondo due diverse accezioni che di fatto riconducono a una medesima condizione di cambiamento e trasformazione su molteplici livelli. Se da una parte esso indica un periodo cronologico che intercorre tra la pubertà e l'età adulta, dall'altra esso indica: “[...] una modalità ricorsiva della psiche i cui tratti (incertezza, ansia per il futuro, irruzione di istanze pulsionali, bisogno di rassicurazione e insieme di libertà) possono ricorrere più volte nell'esperienza della vita” (Galimberti, 2018, p. 27).

Gli elementi che riscontrano un considerevole mutamento e che determinano tale periodo di passaggio sono identificabili in quattro sfere secondo quanto sostiene Galimberti (2018).

- **La sessualità:** ci si trova di fronte a un tratto distintivo, che risente della comparsa dei caratteri sessuali secondari e della fertilità. Tale processo comporta l'abbandono della propria dimensione fisica e corporea infantile, in direzione di un'identificazione di una concreta identità sessuale. È da tali prospettive che ha origine un bisogno di isolamento, da ricondurre all'allontanamento dalla condizione di dipendenza dai genitori. Tra coloro che hanno rivolto il loro studio specificatamente alla sfera adolescenziale da un punto di vista psicoanalitico troviamo Anna Freud. Se da un lato l'autrice identifica nella nascita l'inizio della vita sessuale, è indubbiamente nel corso

dell'adolescenza che essa si misura con la strutturazione dell'io in quanto controllo delle pressioni esercitate dalle pulsioni (Freud, in Biffi, 2010).

- **La cognizione:** le capacità cognitive registrano delle cicliche conquiste evolutive, e l'adolescenza costituisce proprio uno di questi snodi imprescindibili. Come sostenuto dallo psicologo e pedagogista svizzero Jean Piaget, l'adolescente abbandona il sistema operatorio-concreto tipico dell'infanzia, per virare verso una concezione più complessa, che lo studioso ebbe modo di definire ipotetico-deduttiva (Moshman, 2010).
- **L'identità:** è riferito all'importanza del passaggio del concetto di sé edificato sulla base del sistema valoriale dei genitori, in favore di quello dei coetanei. In ragione di un'incalzante richiesta di indipendenza da parte dell'adolescente, ci si trova ad aver a che fare con delle circostanze che mettono alla prova i rapporti e gli equilibri all'interno del nucleo familiare (Erikson, 1968).
- **Moralità e socialità:** "L'abbandono del contesto familiare e l'impossibilità di realizzare immediatamente le proprie aspirazioni sociali possono creare nell'adolescente quella condizione di marginalità [...] che può tradursi in disagio o in contrasto tra individuo e società" (Galimberti, 2018, p. 28).

Secondo quanto elaborato dallo psichiatra francese Pommereau (2010), si ha a che fare con una fase nella quale gli sconvolgimenti emotivi emergono manifestando una forte intensità. All'interno di questo vortice emotivo, l'adolescente si troverà quindi di fronte a quella che si può definire una nascita sociale, poiché egli dovrà misurarsi con delle responsabilità socialmente riconosciute, in parte tra i coetanei ma non soltanto. Si tratta delle prime prove che articolano le sue capacità di progettazione e di azione nell'ottica di un percorso futuro (Lancini, 2010). Al fine di sorpassare propriamente il periodo antecedente, l'adolescente dovrà inevitabilmente elaborare il lutto riguardante la separazione dagli oggetti infantili, fronteggiando l'eventualità di una crisi derivante dal ritardo nella realizzazione dei compiti evolutivi (Pietropolli Charmet & Piotti, 2009).

L'individuo si ritrova così a dover rispondere alle domande impostegli dalla società, dalla famiglia, dalla scuola e dai coetanei in relazione alla sua nuova connotazione. Domande che provengono non soltanto dall'esterno, ma anche, e soprattutto, dalla sua dimensione interna. Pensieri continui e contraddittori, azione e introspezione, dubbi e lucide certezze portano il giovane a rintracciare man mano la persona adulta che diventerà: un percorso contraddistinto da una marcata conflittualità interiore, ma soprattutto che difficilmente porta a risposte definitive (Pietropolli Charmet et al., 2010). Egli dovrà abituarsi dunque a muoversi nell'incertezza, cercando di integrare progressivamente le diverse istanze. Sovente tra gli adolescenti può succedere che la consapevolezza di andare incontro a conflitti interiori determini un blocco a livello decisionale, comportando a sua volta un arresto in termini evolutivi (Pietropolli Charmet et al., 2010). Blocco che si può nominare col termine di scacco evolutivo. Come reazione a tale fase, l'adolescente prova a superarla mettendo in atto dei comportamenti rischiosi, violenti e difficilmente comprensibili.

Si è esposto come il periodo dell'adolescenza comporti cambiamenti su più livelli che mettono a dura prova l'equilibrio psicofisico dei diretti interessati, esponendoli alla possibile emersione di forme di disagio, devianza e marginalità sociale.

### 3.2.2 Disagio giovanile

Innanzitutto, è importante specificare che possiamo considerare il disagio un'esperienza comune a tutti, tipica del processo evolutivo, secondo un'ottica che considera l'assolvimento di alcune tappe obbligate che ricorrono in concomitanza con il presentarsi delle diverse fasi della vita personale e familiare (Paroni, 2004).

Il concetto di disagio emerge quale aspetto tra quelli che maggiormente influiscono sulle problematiche interconnesse alla condizione giovanile tanto di oggi, quanto di ieri. Esso si configura dunque di generazione in generazione quale un malessere i cui pilastri sono da considerarsi i medesimi, seppur espressi attraverso forme e modalità differenti e strettamente legati alle dinamiche ambientali (Lupidi et al., 2014). Se possiamo dire quindi che il disagio giovanile sia una questione trasversale alle generazioni che si susseguono, esso può assumere tratti molto variabili con un alto grado di complessità: "Si rileva, infatti, come il concetto di disagio sia assolutamente idoneo a descrivere una condizione, quale quella giovanile, caratterizzata da dinamiche spesso mutevoli e non sempre di facile lettura data la loro complessità." (Lupidi et al., 2014, p. 11).

Da un punto di vista eziologico possiamo individuare cause di tipo primario e di tipo secondario. La prima tipologia comprende una condizione di vuoto emotivo che pervade l'individuo andando a incidere sulla sua sfera psichica. Tra le cause secondarie, invece, si deve indagare la sfera socioculturale: si possono rintracciare l'utilizzo di sostanze stupefacenti, l'abuso di sostanze alcoliche e il ricorso a comportamenti sessuali eccessivamente disinibiti e sconsiderati (Lupidi et al., 2014). Possiamo quindi distinguere una dimensione individuale e una sociale tra le cause del disagio giovanile. Risulterebbe essere più incidente e preponderante la dimensione sociale piuttosto che quella individuale: "prima che essere espressione individuale, il disagio è un fatto sociale che coinvolge l'intera collettività all'interno delle contraddizioni del suo modello di sviluppo e del suo sistema di valori" (Milanesi, 1989, citato in Paroni, 2004, p.21).

Ricollegandoci al focus di questa indagine, possiamo dire che l'educativa di strada si occupa anche, ma non solo, di quelle espressioni di disagio che si manifestano nei luoghi di vita informali dei giovani.

### 3.2.3 La devianza sociale

Il principio di devianza sociale si riferisce nello specifico agli atti, ai comportamenti e alle espressioni compiute da un membro insito in un gruppo o in una collettività, che sono considerati dalla maggior parte della stessa quali scostamenti o autentiche violazioni delle norme e dei valori sociali e culturali di riferimento che vi sussistono (Lupidi et al., 2014). È del resto necessario sostenere come ogni collettività disponga di un peculiare sistema valoriale, nonché di norme giuridiche apposite e – di conseguenza – il concetto di devianza si trova irrimediabilmente a misurarsi con le cosiddette condizioni ambientali (Lupidi et al., 2014). Il giovane, posto di fronte a una situazione di difficoltà, deve essere in grado di reagire; altrimenti, se le risposte fornite a tale situazione non sono in linea con il contesto sociale in cui si realizzano, si parla di devianza, intesa come una reazione non consona a situazioni critiche vissute dall'individuo il quale "[...] non riesce a trovare strumenti condivisi e "normali" per affrontarla. Essa è un modo complesso per far fronte ad una dissonanza cognitiva, cioè a un insieme di domande, di problemi, di emozioni a cui il giovane non riesce a dare risposta" (Paroni, 2004, p. 23)



### 3.2.4 La marginalità

Infine, si può dire che la devianza si converte in marginalità sociale nel momento in cui l'individuo che mette in atto delle pratiche devianti risulta stigmatizzato ed etichettato dagli attori sociali che gli gravitano attorno. Ci si trova di fronte a un processo di costruzione sociale della devianza, derivante dalle reazioni che la società dispiega una volta di fronte a una serie di comportamenti che non considera legittimi o idonei (Paroni, 2004). Ciò pone l'educatore di strada in una posizione cruciale e privilegiata nell'evitare che forme di devianza giovanile si evolvano in marginalità sociale. L'ultimo concetto che si intende considerare in relazione alla sfera giovanile è quindi quello della marginalità sociale, che potremmo definire nei termini seguenti: "La marginalità è la situazione di chi occupa una posizione che si colloca nei punti più esterni e lontani di uno o più sistemi sociali, seppur restando in contatto con essi." (Lupidi et al., 2014, p. 12).

Secondo tale prospettiva, il soggetto sarebbe escluso tanto dalla partecipazione attiva alle decisioni e alle risoluzioni che scandiscono il sistema sociale, privilegio di coloro che invece si trovano collocati in un contesto di centralità, quanto dalla fruizione delle risorse, delle garanzie e dei privilegi che garantiscono il benessere. La marginalità può essere quindi collocata alle fondamenta di varie ed eventuali forme di criminalità urbana. Tale concetto è riscontrabile nei giovani che vivono una condizione di ambivalenza sociale, nel momento in cui si trovano a crescere nel contesto di un tessuto urbano del quale per una o per l'altra ragione non si sentono parte integrante. Ecco, quindi, che a profilarsi ritroviamo per l'appunto i margini della società, che sospingono la nascita di subculture e sottoculture (Lupidi et al., 2014).

L'educativa di strada si prefigge l'obiettivo di essere presenti in quei luoghi dove la popolazione giovane esprime la propria marginalità: gli educatori devono saper cogliere le diverse esigenze da un lato, e le risorse attivabili dall'altro. In questo modo si cercherà di mettere in relazione esperienze di normalità con situazioni di marginalità con l'intento di produrre benessere collettivo (Zampetti, 2016).

### 3.3 L'educatore come risposta ai bisogni dell'adolescente

Si è descritto come l'adolescente stia attraversando un momento di transizione dovuto ai cambiamenti che affronta su più livelli contemporaneamente. Risulta essere questa una fase evolutiva caratterizzata da incertezze, dubbi, quesiti, che lo portano a necessitare di un confronto con il mondo adulto con il quale però è entrato in conflitto, soprattutto per quanto riguarda l'ambito familiare. In seguito, verrà così approfondita la figura dell'educatore professionale e nello specifico dell'operatore sociale di prossimità, che si occupa appunto di instaurare una relazione con i ragazzi nei loro contesti di vita.

L'educatore interviene nel momento in cui si ritiene necessario condurre un individuo (o un gruppo), sprovvisto delle "normali" dinamiche educative, verso un percorso di crescita che lo porti al raggiungimento di una condizione adulta auspicata, o al mantenimento della stessa (Tramma, 2003).

Al fine di realizzare un progetto educativo che miri al raggiungimento di determinati obiettivi, l'educatore utilizza come principale strumento del proprio lavoro la relazione educativa, nell'ottica di lavorare con la persona e non per la persona, evitando così di sostituirsi ad

essa. La relazione educativa è caratterizzata dall'intenzionalità e ciò permette di rintracciare, costruire e condividere insieme all'utente, gli obiettivi su cui lavorare (Brandani, 2004). "Se la relazione è materia di cui si nutre questa professione, potremmo parlare allora metaforicamente di educatore artigiano della relazione." (Brandani, 2004, p.40). La dimensione artigianale di questo lavoro permette all'educatore di progettare dei percorsi educativi modellati su necessità e richieste che derivano dall'utenza di riferimento richiesto, che non sempre però vengono espresse in modo esplicito.

Il cambiamento dell'individuo è "[...] assunto a paradigma fondamentale dell'evento educativo" (Demetrio, 1993, p.30) e tende ad investire diversi ambiti di vita dell'individuo, del gruppo, o della comunità, e che viene stimolato dall'educatore tramite un'esperienza educativa, come detto in precedenza, intenzionale (Tramma, 2003).

Il cambiamento si realizza tramite l'ideazione e attuazione di un progetto educativo che miri a sviluppare le potenzialità dell'utenza presa in considerazione, con la finalità di aumentarne sempre di più il livello di autonomia. La relazione educatore-utente, unitamente all'utilizzo di strumenti e metodologie educative che attingono da discipline pedagogiche, sociologiche e psicologiche, permette di strutturare gli interventi educativi in chiave degli obiettivi condivisi e co-costruiti con il giovane: in questo modo è possibile far emergere le peculiarità e le specificità delle diverse situazioni costruendo così delle ipotesi di intervento (Brandani, 2004).

La società contemporanea in cui agisce l'educatore professionale odierno, è caratterizzata da costanti cambiamenti che hanno minato le certezze del '900: spazio e tempo, ad esempio, sono dimensioni che non hanno più una connotazione e una collocazione definita. Una precarietà generalizzata dei valori mette in discussione il concetto stesso di comunità a favore di un individualismo sfrenato. Il grado di libertà sempre più elevato dell'individuo cresce di pari passo con un senso di impotenza dello stesso all'interno della società (Bauman, 2002).

In questo contesto postmoderno di insicurezza e cambiamento costante, quella dell'educatore contemporaneo si può definire a sua volta una professione liquida, che si trova a dover ridefinire continuamente la propria pratica professionale. Costante ridefinizione del proprio essere educatore che va vista come un punto di forza: gli permette di stare al passo con i cambiamenti repentini della società e degli individui che la compongono, cercando di adattare ad essi il senso educativo del proprio agire e delle finalità che lo guidano. Il fatto che si tratti di una professione in continua evoluzione non elude la possibilità di rintracciarne caratteristiche distintive (Tramma, 2003).

I cambiamenti e le incertezze della società post-moderna hanno portato la figura dell'educatore a adattarsi e ad includere nella sua professione tipologie diverse da quella tradizionale: nasce così l'operatore di prossimità, che lascia le sicurezze della formalità e della dimensione istituzionale dei servizi tradizionali, per riversarsi nella dimensione informale della strada.

### **3.3.1 L'operatore di prossimità: specificità del ruolo professionale**

Si è appena esposto come l'educatore si ritrovi ad operare nella società post-moderna, focalizzata sull'assenza di contorni definiti, dove il cambiamento è diventato una costante (Bauman, 2002). L'educatore di prossimità è l'espressione lampante di come il lavoro educativo si stia evolvendo, seguendo i cambiamenti della società.

Si è dovuto infatti costruire un modello educativo applicabile ad un contesto estremamente mutevole come quello della strada: un luogo intrinsecamente informale che assume da sempre una connotazione educativa. L'educatore di strada enfatizza il concetto dello "stare con": significa nello specifico esserci per gli ultimi della società, per coloro che si trovano ai margini e non si recano ai servizi. L'educatore di strada, quindi, aspira al protagonismo e al benessere sociale, sia del singolo che del gruppo, così come alla cittadinanza attiva: il suo scopo è cambiare la condizione di marginalità che i soggetti sperimentano in tali contesti. Contesti non istituzionali ma bensì caratterizzati da informalità, dove si ha modo di far emergere il sommerso (Zampetti, 2016).

"La condizione prima fondamentale che l'educatore di strada deve cercare di mettere in atto è quella di prossimità, farsi prossimo, essere con, stare vicino, fare della strada il luogo di incontro, di relazioni" (Zampetti, 2016, p.10).

L'operatore sociale di prossimità lavora fuori, si trova dove le cose accadono: va oltre ciò che svolgono i servizi tradizionali, mette in atto una ricerca dell'utenza e delle relative domande d'aiuto. Si reca in quei luoghi in cui si testimonia emarginazione e devianza sociale (Renzetti, 2003).

Se l'educatore professionale generalmente mette in atto la sua pratica professionale attraverso un approccio clinico, nel quale il suo ruolo è riconosciuto, le regole e la cultura sono definiti dal servizio all'interno del quale egli opera e che gli garantisce una certa protezione, l'operatore di prossimità si riferisce ad un approccio di tipo etnologico. Entrando nei contesti informali, luoghi precari ma carichi di significati emozionali, e che riconosce come propri dell'utenza, ne apprende il linguaggio e la cultura. L'operatore di prossimità si oppone all'atteggiamento riparatorio dei servizi tradizionali, predilige invece una visione preventiva e ambientale del proprio operato. L'assenza di un *setting* predefinito caratterizza questa tipologia di lavoro, che si distingue per un alto livello di destrutturazione dell'intervento: per questo motivo risulta difficile trovare una definizione che possa riassumere il profilo dell'educatore di strada. A differenza dei servizi ad approccio clinico, il *setting* della strada comporta un'assenza di mandato, trovandosi così a far leva sulla motivazione dell'individuo per accompagnarlo nel cambiamento (Milani & Ripamonti, 2020). Tuttavia, nonostante questa destrutturazione, possiamo rintracciare fasi differenti per l'attuazione di progetti di lavoro di strada. In primo luogo, risulta importante realizzare da parte dell'operatore di prossimità una mappatura del territorio affinché questo sia conosciuto dagli operatori e, viceversa, i soggetti di tal comunità conoscano il progetto. L'operatore di prossimità passerà da una condizione di invisibilità ad una progressiva definizione del proprio ruolo. La fase successiva prevede, infatti, un primo contatto con i gruppi informali che abitano il territorio definito per l'intervento e precedentemente mappato. Successivamente, il lavoro si focalizzerà sulla costruzione di un aggancio relazionale.

"L'aggancio si raggiunge quando il beneficiario comincia a collocarsi in una posizione di ascolto o anche solo di attesa nei confronti dell'operatore" (Zampetti, 2016, p.193).

Solo in seguito, si potrà immaginare di definire una relazione educativa con l'utenza finalizzata al raggiungimento di obiettivi. In questo processo anche l'operatore dovrà essere in grado di mettersi in una posizione d'ascolto nei confronti del singolo e anche del gruppo, negoziando continuamente le reciproche aspettative relazionali al fine di mettere in atto delle micro-progettualità (Paroni, 2004).

Risulta necessario mantenere una continua ridefinizione dei luoghi di intervento, delle caratteristiche dell'utenza incontrata, delle azioni da intraprendere, soprattutto quando si

intende lavorare con i gruppi giovanili che fanno della mobilità territoriale e della frammentazione dei propri percorsi, delle caratteristiche intrinseche alla propria condizione (Paroni, 2004).

Se già il lavoro sociale ha la responsabilità di occuparsi delle parti più deboli della società, l'operatore di prossimità enfatizza questo ruolo politico responsabilizzando la comunità ad accorgersi e ad accogliere gli ultimi, gli invisibili.

### **3.3.2 Dalla relazione educativa alla relazione educativa di strada**

La relazione educativa è il principale strumento alla base del concetto di accompagnamento educativo individuale, per questo motivo ora si andrà ad approfondirne i suoi tratti distintivi.

“L'educazione non può prescindere dalla relazione, la stessa mente umana apprende maggiormente dall'esperienza attiva del soggetto che incontra la realtà e la sperimenta, anche attraverso la testimonianza della messa in pratica da parte di persone di fiducia” (Crotti, 2013, p.173).

Da questa citazione si può evincere la centralità della relazione educativa tra gli strumenti del lavoro sociale. Il carattere educativo di questo tipo di relazioni si palesa tramite l'intenzionalità formativa dell'educatore nei confronti dell'utente grazie ad azioni finalizzate al raggiungimento di determinati obiettivi. Obiettivi definiti per ottenere dei risultati educativi in chiave di un cambiamento consapevole. Senza una relazione interpersonale, questo intento non è raggiungibile (Tramma, 2003).

Le relazioni educative sono necessariamente caratterizzate da una dimensione di asimmetria, anche se questa non deve essere scambiata con il senso di superiorità dell'educatore nei confronti dell'educando: l'autoritarismo deve essere sostituito da atteggiamenti autorevoli, così come un'eccessiva direttività deve lasciare spazio a capacità orientative. Ci sono diversi fattori che incidono sulla relazione educativa, tra questi possiamo rintracciare il contesto in cui avviene l'incontro tra gli attori interessati. Se l'incontro relazionale avviene in luoghi formali, strutturati (come può essere un centro per disabilità o un centro educativo minorile), la relazione educativa sarà vincolata dalle regole, procedure e modelli di intervento di tale struttura. Se invece l'incontro avverrà in luoghi più destrutturati, aperti, la natura della relazione avrà caratteri di informalità, imprevedibilità e minore normatività (Tramma, 2003).

Un esempio di questo tipo di relazioni educative è messo in atto da quei servizi sociali che si occupano di svolgere un lavoro di strada, motivo per cui si andrà ad analizzare nello specifico la relazione educativa propria di questo tipo di servizi.

Se è stata in precedenza esposta la centralità della relazione educativa nel lavoro sociale, possiamo affermare che nell'educativa di strada risulta fondamentale esserci in quei luoghi di aggregazione per la popolazione giovanile, come risposta alle diverse forme di espressione di disagio. La relazione educativa serve a costruire una rappresentazione dei fenomeni considerati, attraverso un canale comunicativo autentico con i giovani. Presenza da parte degli operatori che non deve essere temporanea, sfuggibile, ma funzionale a un'idea di cambiamento e di evoluzione positiva (Trevisol, 2011). In questo senso la pazienza educativa può essere considerata un tratto caratteristico dell'operatore di prossimità, il quale deve essere in grado di aspettare e capire quale sia il momento propizio al cambiamento atteso (Zampetti, 2016). La relazione educativa classica tra operatore e utente viene riscritta: si assiste ad una maggiore reciprocità, l'operatore mostra la capacità di far emergere le

competenze del singolo così come del gruppo mediando tra la realtà dei giovani, quella delle istituzioni e la comunità intera (Bella, 2000).

I presupposti delle relazioni educative risultano essere la fiducia e – appunto – la reciprocità, che si ottengono con la presenza nella quotidianità, con la propensione all'accoglienza e all'ascolto, in ottica di una sospensione del giudizio (Braccini, 2010).

La disponibilità da parte dell'operatore nell'esserci conferisce ad esso una dimensione di responsabilità nei confronti della popolazione giovanile. In questo modo egli potrà accogliere il giovane in tutta la sua complessità insita nel momento evolutivo che sta vivendo, così da fargli percepire quel senso di fiducia nei suoi confronti necessario per immaginare di realizzare una progettazione individuale (Pollo, 2015).

L'operatore di prossimità utilizza come *setting* la strada, la cui dimensione gli permette di instaurare una relazione aperta e non strutturata: condizioni che facilitano il lavoro educativo con i giovani. La tipologia di lavoro sociale in esame prevede che l'intenzionalità educativa e la progettualità vadano sempre negoziate. La relazione educativa non è autoritaria e necessita di un rapporto di fiducia particolarmente alto tra operatori e gruppi di adolescenti: rapporto che è facilitato dalla disponibilità all'ascolto, a un ascolto attivo nei confronti degli adolescenti e delle tematiche che portano; ascolto che per questa fascia di popolazione può generare un clima di autostima e stimolare processi di apprendimento, basati sulla non direttività: si può parlare in questo senso di pedagogia della presenza. (Paroni, 2004).

La relazione educativa in strada permette di far emergere la domanda di aiuto da parte del giovane, alla quale l'operatore non fornisce risposte immediate e preconfezionate, riconoscendo la specificità di tali domande. Anche in questo senso l'ascolto risulta essere uno strumento necessario agli operatori di prossimità in quanto permette al beneficiario di costruire il significato dei propri bisogni, delle proprie domande d'aiuto: definendo i propri bisogni e di conseguenza il proprio disagio, si attiva il primo passo nel processo di cambiamento. L'assenza di giudizio nei confronti di tali situazioni di disagio e marginalità consentirà all'operatore di mettere in atto dei progetti individualizzati (Zampetti, 2016).

## 4. Dissertazione e analisi dei dati

In questo capitolo verrà presentata l'analisi degli elementi ottenuti incrociando le tematiche ricavate dalla parte teorica del lavoro di tesi e i dati emersi dalle interviste agli operatori di prossimità e ai ragazzi. Successivamente alla trascrizione di tutte le interviste è stata creata una tabella<sup>10</sup> che ha permesso di concentrare e suddividere le diverse tematiche emerse dalle interviste che si può consultare nella sezione degli allegati. Essendo un'intervista semi strutturata, le domande piuttosto aperte hanno permesso agli operatori di spaziare nell'argomentare le proprie risposte; per questo motivo si è ritenuto funzionale raggruppare le risposte degli intervistati all'interno di una tabella, favorendo l'analisi degli elementi significativi rintracciati.

Di seguito, si tenterà di fare un'analisi dei dati emersi alla luce delle teorie riferite dapprima al concetto di informalità e di cosa esso comporti nell'agire professionale degli operatori di prossimità e, successivamente, rispetto alle peculiarità degli accompagnamenti.

### 4.1 L'informalità come sfondo della relazione

Il concetto di informalità occupa un ruolo centrale nel lavoro di strada. Nell'inquadramento teorico è stato delineato il profilo dell'educatore professionale, il quale si muove tendenzialmente in contesti istituzionalizzati dove il ruolo è ben definito così come le regole e le reciproche definizioni tra utenza e operatori. Questa forma tutela l'operatore da un punto di vista professionale e personale. L'operatore di prossimità, invece, si trova ad operare in contesti informali: informalità che comporta assenza di ruoli strutturati e regole definite, comportando anche situazioni di rischio, delegittimazione ed incertezza (Regoliosi, 2000). La dimensione informale induce l'adolescente alla spontaneità e alla creatività. Gli spazi informali lo fanno sentire al riparo dal controllo del mondo adulto, così da farne esprimere la propria soggettività in un'ottica di emancipazione, di scoperta di sé stesso (Regoliosi, 2000). La componente spontanea dettata dai contesti informali, tuttavia, può essere travisata dal giovane come rapporto di amicizia, in questo caso l'operatore deve essere in grado di mantenere la giusta distanza relazionale. Infatti, un ragazzo intervistato dichiara quanto segue: "appunto reputo lui un amico stretto visto che ormai gli racconto di tutto. Da parte mia c'è amicizia, da parte sua capisco che sia il suo mestiere. [...] Ho una grande fiducia nei suoi confronti." (U1), e anche l'operatore che ha accompagnato il ragazzo sostiene che: "ci capita di affrontare un discorso in cui ti dicono: "io ti vedo come un amico, io ti vedo come un fratello" e allora lì devi cercare di rimettere la giusta distanza" (OP1). Entrambe le parti hanno riconosciuto la possibilità che la relazione educativa venga travisata. Tramma (2003) pone l'accento sull'importanza che la relazione educativa rimanga tale, ovvero che mantenga sempre un'intenzionalità educativa, che sia sempre contestualizzata e non sfoci in spontaneità.

Il carattere informale di questa tipologia di lavoro educativo evidenzia anche la difficoltà a garantire continuità ai percorsi educativi intrapresi, come testimonia un utente: "Devo dire che tante volte non ho accettato il loro aiuto. Non rispondevo al telefono, non mi presentavo

---

<sup>10</sup> Allegato 10

agli appuntamenti” (U2). L’educatore di prossimità deve quindi confrontarsi con la frustrazione che il carattere informale del suo operato comporta; la coordinatrice del SOPR mette l’accento su questo rischio proprio dell’educativa di strada: “chiaramente può creare una certa frustrazione tra gli operatori e non sempre si sa dove si sta andando” (OP3). La capacità e allo stesso tempo la necessità di muoversi all’interno di contesti informali comporta anche una difficoltà nel momento in cui si intende far conoscere e promuovere il proprio servizio sul territorio. Questo aspetto critico è emerso dall’intervista con la coordinatrice della Prossimità di Lugano la quale ha sottolineato invece l’importanza di essere riconoscibili sul territorio e riguardo al lavoro che viene svolto dagli operatori di prossimità: “Quindi gran parte del lavoro dell’operatore di prossimità stesso, dei servizi, e mio che rivesto il ruolo di responsabile, è quello di fare conoscere la prossimità [...] È per questo che un grande obiettivo è quello di essere sempre capillari sul territorio” (OP2).

Nonostante le diverse criticità emerse, l’agire in contesti informali permette all’operatore di prossimità di costruire la relazione con i giovani incontrati nei loro luoghi di ritrovo, partendo dall’assunto che la strada possa assumere un marcato valore educativo. Essa è un luogo identitario per i giovani che permette loro di far emergere domande e trovare ipotetiche risposte (Paroni, 2004). Sin dall’Antica Grecia, la strada si configura come uno spazio all’interno del quale è possibile relazionarsi con gli altri, tessendo una rete sociale che trascende dal proprio contesto abitativo. Abbiamo quindi a che fare con un ambito di socialità privilegiato, un luogo di incontro, di aggregazione e di comunicazione volto a instaurare e a incentivare le relazioni interpersonali. Uno spazio che, se concepito attraverso delle misure virtuose, può emergere quale spazio educativo, nonché sede preferenziale dell’azione pedagogica (Di Perna, 2009). L’intervista a un operatore del SOPR conferma questa predisposizione alla relazione e al confronto della strada: “L’informalità mi sento di dire che sia un eccezionale facilitatore nella costruzione di relazione di fiducia con i giovani, in quanto adulti con cui confrontarsi e che non sono giudicanti” (OP5). Nello specifico lavoro con i giovani, la strada risulta essere un *setting* estremamente efficiente nella costruzione della relazione educativa (Di Perna, 2009); tratti distintivi riconosciuti sia da un operatore: “Sicuramente l’informalità permette al ragazzo di sentirsi accolto” (OP4), che da un ragazzo intervistato: “io non sarei mai arrivato a questo servizio se non si fossero presentati loro nei luoghi in cui allora giravo” (U1). In questo modo la strada può divenire un luogo privilegiato di lavoro per gli educatori e, allo stesso tempo, un luogo educativo per i ragazzi che la frequentano. La strada è considerata, dunque, un nuovo spazio di azione pedagogica, un frangente nel quale è possibile attivare il processo educativo, alla pari di quelli istituzionali e strutturati, tra cui la scuola (Bella, 2000). Si può quindi sostenere che: “Si passa così dalla vita di strada alla strada come territorio di vita: la strada non è più solo luogo di transito per la società e luogo di esistenza per chi vive ai margini, ma diviene il posto dove incontrarsi e costruire relazioni, percorsi di crescita, integrazione.” (Zampetti, 2016, p.15).

Nello specifico degli accompagnamenti individuali, non c’è una standardizzazione degli interventi educativi. Per quel che riguarda il *setting* dei colloqui educativi, in alcuni casi risulta più funzionale un contesto informale, non strutturato; in altri casi, di solito quando si entra nella fase di definizione degli obiettivi, o ad esempio si affrontano questioni burocratiche, o anche più sensibili, e di una certa importanza, possono risultare preferibili anche contesti più strutturati come l’ufficio degli operatori: “In un secondo momento invece, anche un po’ per testare il ragazzo a livello di puntualità degli appuntamenti [...] insomma si testano un po’ le sue capacità, le sue come dire peculiarità però ecco la prima fase avviene fuori dall’ufficio in

uno spazio pubblico in una seconda fase si cerca di andare in ufficio” (OP5). “L’informalità, quindi, aiuta a far emergere i loro bisogni, però poi c’è sempre la necessità di rimettere la cornice [...] riportarli su questa dimensione della formalità, dell’istituzionalità; è importante perché dà valore alla relazione con loro” (OP2). L’informalità risulta essere efficiente solo se confrontata con la dimensione formale e istituzionale ai fini di una micro-progettualità.

#### **4.2 Confronto, ascolto e non giudizio**

La cornice teorica di questo lavoro di tesi ha messo ben in evidenza come i giovani, nel periodo adolescenziale, entrino in una fase di cambiamento e trasformazione che comporta sovente, tra gli altri, l’effetto di una rottura con i genitori e in generale con il mondo degli adulti. Citando Pietropolli Charmet (2010), tra i compiti evolutivi dell’adolescente, si rintraccia la necessità di ricreare nuovi legami affettivi e sociali, esterni a quelli famigliari. Ancor di più oggi è aumentato il divario, i ragazzi intervistati testimoniano una certa incomunicabilità e frattura: “Io dal periodo delle medie avevo proprio il distacco dalla società, dal mondo degli adulti. Vedevo proprio le scuole come un luogo in cui ribellarsi. E quegli educatori rappresentavano la scuola” (U1).

I conflitti sono piuttosto frequenti all’interno dei nuclei famigliari. Parlando dei problemi più comuni tra i suoi coetanei il ragazzo seguito dal SOPR sostiene che: “[...] anche tanti ragazzi [hanno] problemi con la famiglia. Io ho avuto problemi con la mia famiglia [...] non riuscivamo ad andare d’accordo. [...] Da quando ho fatto i 18 anni, continuavamo a litigare” (U2). È responsabilità del mondo adulto riflettere su come trovare delle strategie per diminuire questa distanza; è suo dovere conoscere e approfondire le questioni giovanili, e ripristinare un senso di fiducia nei loro confronti vedendoli come soggetti responsabili del proprio futuro (Boda, 2006). Tendenza confermata anche dagli operatori intervistati, come OP5 sostiene: “Non esiste praticamente più il rapporto informale tra giovani e adulti. E noi cerchiamo di ricreare questo rapporto. Con le figure adulte famigliari e scolastiche sappiamo che durante l’adolescenza inizia un periodo di ribellione e di rottura e di conflitto. Gli adulti per loro sono qualcosa da cui stare lontani” (OP5). La socializzazione è un processo necessario all’individuo per introiettare la cultura del proprio contesto, al fine di apprenderne norme e valori (Lupidi et al., 2014). Quindi, se dal contesto famigliare si verificano delle criticità in questo ambito, risulta ancor più cruciale nello sviluppo del giovane avere delle figure adulte di riferimento. Dalle testimonianze degli operatori, sembra essere piuttosto frequente che i giovani incontrati dai servizi di prossimità, non abbiano relazioni significative con persone adulte. Come sostiene convintamente l’operatore di Lugano: “Questa è una cosa estremamente comune, ti direi il 99% dei ragazzi che ho seguito che sono passati dal servizio [...] non hanno figure di riferimento adulte” (OP1). Gli operatori di prossimità utilizzano questi strumenti per costruire la relazione con i giovani: “Quello che noi facciamo è innanzitutto ascoltare. Spesso e volentieri si dà per scontato il semplice ascoltare. Il lavoro di prossimità ci permette di essere quegli adulti, quei professionisti, quelle persone attente ai bisogni dei ragazzi. Con la vera volontà di ascoltare senza giudicare” (OP4). Gli operatori di prossimità garantiscono la possibilità di ascoltare, di non giudicare il giovane con cui si confrontano. Essi favoriscono quella riflessione sana necessaria e sempre più rara, tra il mondo giovanile e quello adulto. Mondo adulto che non si deve arrogare la posizione di spiegare ai giovani come stare al mondo. Deve invece porsi nella posizione dell’altro, deve uscire dalla condizione di pensare di essere nel giusto (Bella, 2000).



Come sostiene Freire (1996), trattando la tematica dell'ascolto: "[...] non è parlando agli altri, in particolare dall'alto al basso come fossimo portatori della verità da trasmettere a tutti, che apprendiamo ad ascoltare, ma è ascoltando che impariamo a parlare con loro." (p.93). Freire è esponente della Pedagogia critica<sup>11</sup>, un approccio che mira all'emancipazione dell'utenza tramite disponibilità al dialogo, predisposizione all'ascolto e assenza di giudizio. Tramite un ascolto attivo l'operatore di prossimità sarà maggiormente in grado di capire le situazioni e solo allora potrà accompagnare il giovane in un percorso fecondo (Bella, 2000). La testimonianza di un operatore del SOPR conferma questa propensione propria della sua categoria professionale: "[...] ecco noi cerchiamo di essere delle figure adulte di riferimento sul territorio che non giudicano. Che non impongono. Che non gli dicono come stare al mondo, ma che provano ad accompagnarli in questo lungo percorso" (OP5).

Per cambiare un comportamento, soprattutto in età adolescenziale, è fondamentale il ruolo che il significato di tale comportamento svolge per il giovane. Significato che è una costruzione su più livelli: cognitivo, affettivo e sociale (Di Cesare & Giammetta, 2011).

L'operatore di prossimità accompagna il giovane nella costruzione di tali significati, trovando occasioni per confrontarsi e tematizzare su determinate questioni sia a livello individuale che di gruppo con i giovani coinvolti. All'interno dell'intervista, l'U2 fa emergere questa capacità propria degli operatori di prossimità che l'hanno seguito: "Con loro [gli operatori] sono riuscito a recuperare il rapporto con i miei genitori. Prima era sempre litigare, adesso non litighiamo quasi più: mi hanno aiutato a riflettere di più a essere meno impulsivo" (U2).

### 4.3 Fuori ufficio fuori orario

Come anticipato nei capitoli precedenti, alla base delle ragioni per cui è nato il lavoro di prossimità risulta esserci la difficoltà dell'utenza nel recarsi ai servizi per esprimere la propria domanda d'aiuto. Si assiste a una sempre minore risposta da parte dei giovani alle iniziative educative del territorio. I servizi tradizionali, infatti, sono ancora basati su un approccio di tipo tardivo-riparatorio, che per quanto riguarda i bisogni propri dell'età giovanile, giungono quando le situazioni sono già largamente compromesse (Paroni, 2004).

Gli operatori di prossimità riescono ad arrivare laddove i servizi tradizionali non arrivano. OP3 riporta quanto osserva sul territorio: "Ci rendiamo conto sempre più che i bisogni specifici dei ragazzi sono sempre di più legati a questioni per le quali i servizi tradizionali non hanno una risposta" (OP3). Anche OP2 riferisce di una certa difficoltà da parte dei giovani nel recarsi ai servizi "Il servizio di prossimità della città di Lugano [...] è nato soprattutto dal desiderio, che è un po' il punto focale del lavoro di strada, di andare verso i giovani. Perché nel tempo ci si è accorti che non arrivavano ai servizi. Non arrivavano agli sportelli, non andavano ai servizi sociali a chiedere aiuto. Quindi si è voluto agevolare un po' questo passaggio" (OP1).

Si può identificare in queste risposte degli operatori di prossimità il concetto di *outreach work*. Il lavoro di prossimità si svolge fuori dall'ufficio, al fine di trovare le persone nei loro contesti di vita informali dove le forme di disagio ed emarginazione sono espresse. Si vuole far emergere il sommerso, l'invisibile, superando i confini del proprio servizio (Zampetti, 2016).

---

<sup>11</sup>La Pedagogia critica, di cui Paul Freire è uno dei maggiori sostenitori, è quell'approccio educativo che intende attivare processi di emancipazione attraverso i quali si crea cambiamento sociale. Contrastando una logica repressiva, favorisce processi dialogici problematizzanti con l'educando (Lenzo et al., 2022).

Come sostiene la coordinatrice del servizio di Lugano, “la filosofia è quella del “fuori ufficio, fuori orario”, dell’uscire dalle mura dell’istituzione per andare dai giovani laddove si trovano” (OP2). L’operatore va verso i giovani non solo nella dimensione spaziale, ma anche in quella temporale: “La stessa necessità dei servizi di organizzarsi in orari scanditi che non necessariamente seguono il ritmo della vita di strada e le esigenze dei beneficiari potenziali aumenta la distanza da essi sfavorendo l’accesso ai servizi stessi” (Zampetti, 2016, p.82). Testimonianze che confermano come gli operatori sociali di prossimità optino per un approccio etnologico. Approccio che, come visto nella parte teorica, prevede l’ingresso nei contesti dell’utenza, rispettandone regole e cultura, dovendo così ridefinire i reciproci ruoli tra giovane e operatore. (Milani & Ripamonti, 2020).

#### 4.4 Peculiarità degli accompagnamenti

Quarto finora emerso è che l’operatore di prossimità vada verso i giovani, nei loro luoghi e nei loro momenti di ritrovo informali. Si relaziona con loro tramite modalità accoglienti, è predisposto all’ascolto, al confronto e al non giudizio. In questo modo è in grado di costruire una relazione di fiducia con il giovane e in seguito di far emergere ed esprimere i suoi bisogni, che sempre di più faticano ad essere rintracciati dai servizi tradizionali.

Il suo ruolo diventa quindi quello di favorire l’emersione dei temi generatori, teorizzati dalla Pedagogia critica, ovvero le cause più profonde che stanno alla base di un problema sociale (Freire, 1996), e ciò può avvenire solo attraverso un processo dialogico problematizzante con il mondo dei giovani.

Prima di entrare nello specifico degli accompagnamenti, è opportuna una premessa riguardo le diverse metodologie dell’educativa di strada. I due servizi di prossimità analizzati hanno riferito di dare un diverso peso, in termini di investimento lavorativo, agli accompagnamenti individuali rispetto alle attività di animazione socioculturale. Da un lato la coordinatrice del servizio di Lugano ha esplicitato di dare a questa pratica la priorità: “Facciamo accompagnamenti educativi. [...] Capitano anche attività di animazione ma sono uno strumento per arrivare ad altro” (OP2). Mentre un educatore del SOPR ha riferito il contrario rispetto al suo servizio, ovvero che “da quest’anno si è deciso di prediligere l’animazione come attività principale”. Gli operatori di entrambi i servizi, tuttavia, concordano che per dare seguito ad un accompagnamento educativo individuale, risultano fondamentali le attività di presenza sul territorio ed animazione, al fine di riuscire ad instaurare una relazione di fiducia: “Capitano anche attività di animazione ma sono sempre uno strumento per arrivare ad altro. Per arrivare a un consolidare della relazione [...] l’obiettivo non è quello di giocare con i ragazzi ma è quello che in futuro potrebbe portare a un’autosegnalazione in caso di bisogno” (OP2), la coordinatrice del SOPR ribadisce l’importanza dell’animazione nella costruzione di una relazione di fiducia con il giovane: “E poi c’è una fetta del lavoro che è quella delle richieste individuali che possono insorgere, emergere una volta costruita la relazione, una volta intrapreso un percorso insieme, con quei ragazzi che magari frequentano il Furgosalotto con una certa costanza, che capiscono che siamo un punto di riferimento, arrivano con delle richieste specifiche ed individuali” (OP3). Infatti, come cita Zampetti (2016), grazie alla possibilità di socializzare, tramite le attività di animazione sociale, si può rilevare un’intenzionalità progettuale che permetta di attuare interventi educativi più strutturati. A favore di questa tesi, la testimonianza di uno dei ragazzi intervistati: “All’inizio devo dire che non li filavo, mi sembrava una cosa strana. Però poi ho iniziato ad andarci diverse volte, mi

trovavo bene. E man mano sono finito a fare degli incontri con [nome dell'operatore]. Il fatto di stare lì, anche a far niente, ma almeno c'era qualcuno di competente del settore" (U1). È importante ricordarsi come sia necessario che l'educativa di strada debba tendere ad un orizzonte che non si riduca alle emergenze sociali riguardanti i casi di devianza e marginalità giovanile, che senza dubbio devono avere un'attenzione particolare. Gli operatori di prossimità devono rivolgersi a tutta la popolazione giovanile, al fine di dare una lettura globale ai fenomeni sociali. (Zampetti, 2016). In questo senso l'OP2 ha voluto mettere l'accento su questa dimensione dell'educativa di strada: "Ecco ci tengo a sottolineare che gli accompagnamenti che facciamo con i ragazzi non li facciamo solo con i ragazzi in difficoltà. Nel senso che il sostegno che il servizio mette a disposizione può essere anche per un ragazzo che di difficoltà non ne ha nessuna [...]. A me piace sempre dire che è bello lavorare non solo con il disagio giovanile, ma anche con l'agio, dove anche lì si può lavorare ed è molto motivante anche per noi operatori" (OP2)

#### 4.4.1 Inizio dell'accompagnamento: una fase cruciale

Tutti gli operatori intervistati sono concordi nell'individuare nella volontà del ragazzo/a l'unica condizione necessaria per poter intraprendere un accompagnamento educativo individuale. *"L'unica condizione indispensabile [...] è che sia il ragazzo ad esserne motivato a vederne per lo meno il senso"* (OP3). *"La condizione necessaria è la volontà del giovane di lavorare con noi"* (OP1). L'educatore non deve cadere nell'errore del così detto accanimento educativo. Non bisogna mai eccedere nell'insistenza nei confronti dell'utenza. La disponibilità del giovane a cambiare la sua situazione di partenza è l'unico motore di questo tipo di accompagnamenti (Tramma, 2003).

Le procedure per accedere ad un accompagnamento da parte di un servizio di prossimità non prevedono aspetti burocratici, sono più semplici e immediate, così da ridurre la distanza tra l'adolescente e il servizio, contrastando la logica della selezione all'accesso, propria dei servizi tradizionali (Bella, 2000): "Significa cominciare a inventare [...] i criteri e i paradigmi della politica sociale, perché superi le facili scorciatoie e non proponga inestricabili labirinti." (Bella, 2000, p.70). Nella seguente testimonianza di un operatore del Servizio di Prossimità della città di Lugano, emerge la difficoltà dei servizi tradizionali ad offrire ciò che i giovani necessitano, ovvero un'accessibilità immediata: "Ad esempio, l'SPS di Lugano c'era una ragazza che è uscita di casa per delle problematiche con il padre, le abbiamo consigliato l'SPS, e le hanno dato l'appuntamento sei settimane dopo, una cosa così no? E li capisci sai quando emerge la problematica e la persona è pronta ad affrontarlo è pronta a chiedere aiuto, ti rimandano a sei settimane. Diciamo che con noi c'è più immediatezza no? Quindi siamo lì sul momento" (OP1). La debolezza da un punto di vista formale della relazione utente/operatore di prossimità si trasforma in forza in quanto esente dalle questioni burocratiche o dalle aspettative di ruolo, focalizzandosi sulle reali necessità del giovane (Bella, 2000).

L'inizio del percorso di un accompagnamento individuale può avvenire con due modalità differenti. Tramite un'autosegnalazione del giovane stesso al servizio, o attraverso una segnalazione di terzi, che potrebbe essere un servizio, un familiare o un amico. La prima modalità, proprio perché fa leva sulla volontà del diretto interessato, risulta più funzionale: "[...] abbiamo avuto una segnalazione dall'assistente sociale che doveva lasciare [...]. Potevamo starle vicino ma lei non aveva delle reali richieste rispetto a questioni che lei

riteneva fondamentali per le quali avere un educatore, quindi, abbiamo interrotto il percorso” (OP3).

Constatata la volontà del giovane ad intraprendere un percorso, una volta in chiaro su quale domanda d’aiuto, su quale bisogno intenda lavorare, si iniziano a definire degli obiettivi secondo una procedura ben descritta da un operatore del SOPR: “la prima condizione è che ci sia questa richiesta, che questa richiesta sia formulata, e che questa richiesta permetta di formulare degli obiettivi, che possono essere generici e poi insieme si smussano e si specificano. Però ecco che ci sia la volontà” (OP5).

#### 4.4.2 Finalità degli accompagnamenti

Per quanto riguarda le finalità, l’operatore sociale di prossimità deve essere consapevole che il suo lavoro possa limitarsi ad offrire la sua presenza al giovane, di esserci per lui, senza aspettarsi che con il proprio lavoro educativo avvengano dei cambiamenti drastici nelle traiettorie di vita dei propri utenti. Riuscire a costruire una relazione con l’utenza sul territorio può essere considerato in certe situazioni già un grande successo (Bella, 2000). Fatta questa necessaria premessa, gli accompagnamenti educativi individuali intendono garantire un sostegno all’utente, ad evitarne l’emarginazione sociale. Operatori e utenti sono concordi nell’individuare nel sostegno la prima finalità degli accompagnamenti: “Hanno riempito la mia sensazione di solitudine.” (U1). “In generale avevo bisogno di sostegno” (U1). “Evitare che i ragazzi rimangano completamente sganciati, da ogni tipo di servizio, da ogni tipo di accompagnamento” (OP3). “Una delle principali [finalità] è quella di reinserire il giovane nel contesto sociale nel quale abita. Come abbiamo detto spesso i giovani sono molto emarginati” (OP1). L’operatore deve saper attivare la rete relazionale intorno al giovane, individuando le risorse all’interno della comunità locale (Zampetti, 2016). Il sostegno può anche significare che l’operatore di prossimità possa fungere da ponte per il giovane verso altri servizi o attori più specifici e funzionali alle sue necessità: “Può essere anche: non siamo il servizio adatto ma ti accompagniamo verso il servizio. E questo ci capita spesso. O anche durante il percorso [...] ci si rende conto che non siamo più il servizio adatto ad arrivare agli obiettivi oppure ad essere di sostegno in questo momento” (OP2).

La capacità di intercettare i bisogni dei giovani e di farli emergere, farli esprimere, pone l’operatore sociale in una funzione di traghettatore verso servizi più adatti, più specifici alle necessità del ragazzo/a (Zampetti, 2016), come sostiene il giovane del Mendrisiotto: “Poi mi hanno aiutato a venire qui a Casa Astra. Io all’inizio ero contrario. Però poi loro mi hanno detto che per avere un futuro, per allontanarmi dai miei e non essere sempre scuzzato, agitato. Mi hanno detto di venire qui e di provare a mettere un po’ di distacco così che si potesse andare un po’ più d’accordo e avere un futuro migliore” (U2). Il ponte rappresentato in questa funzione del lavoro di prossimità viene così sfruttato sia dall’operatore che dal giovane: da un lato il primo viene a conoscenza delle situazioni di esclusione che necessitano di supporto, dall’altro il secondo può scoprire percorsi di inclusione attraverso la cooperazione di più parti in gioco (Zampetti, 2016). In questo senso la fase della mappatura descritta nella cornice teorica di questo lavoro di tesi risulta fondamentale per l’operatore di strada affinché conosca approfonditamente il territorio sul quale opera, le sue risorse, i servizi presenti.

Emerge che l’operatore di prossimità intenda ottimizzare la rete di servizi che gravita attorno all’utente proprio per rendere funzionale e complementare il lavoro dei diversi professionisti

ma anche degli attori informali, puntando sempre di più anche su quei canali non istituzionali al fine di rispondere ai bisogni emergenti e sempre più diversificati dei giovani (Paroni, 2004). Rete di servizi che si può considerare “una trama, una traccia sottile entro cui il soggetto, pur rimanendone condizionato, si può muovere, essendo parzialmente libero persino di fare o disfare quella stessa struttura” (Folgheraiter, 2000, p.245). L’operatore di prossimità aiuta il giovane nella costruzione/ricostruzione della propria rete, la rende più efficiente: “Succede anche che ci siano più servizi coinvolti, [...] la rete dei ragazzi che seguiamo spesso è già molto articolata e noi siamo un tassello di questa rete. Capita spesso però che questa rete è talmente articolata che i ragazzi ci si perdono all’interno. [...] Ci capita spesso di sollecitare un po’ questa rete [...] Il lavoro di rete risulta quindi fondamentale. [...] il confronto e lo scambio anche all’interno della rete è fondamentale, e va anche costruito, perché non è sempre facile” (OP2)

Si può sostenere che i servizi di prossimità intendono facilitare il contatto e il confronto tra i diversi attori, formali e informali, che ruotano attorno al giovane. La loro mobilità sul territorio, la capacità di creare relazioni privilegiate e di fiducia con gli utenti permette di rintracciare precocemente situazioni in cui la rete risulta impotente, sfaldata o mal organizzata. Il termine *linking agent* indica la capacità degli operatori di strada di attivare le diverse risorse presenti sul territorio in base ai bisogni espressi dal giovane (Regoliosi, 2000). Solo attraverso un attento e coordinato lavoro di rete si può garantire il sostegno dell’utente e la sua presa in carico a livello globale in ottica di un auspicato cambiamento in cui vengano riconosciuti i propri bisogni (Zampetti, 2016).

#### 4.4.3 Tempistiche e chiusure dei percorsi

La mancanza di un mandato, di un contratto tra l’adolescente e il servizio di prossimità comporta l’assenza di tempistiche definite e formalizzate. Il carattere della relazione a legame debole tra operatore e utente incide in maniera determinante nelle tempistiche degli accompagnamenti educativi individuali, come conferma OP1: “Non c’è quella pressione di raggiungere per forza un obiettivo dovuto dal mandato del servizio” (OP1).

Con il termine relazioni a legame debole si intendono quel genere di relazioni che sospendono il giudizio verso l’utenza, che hanno una normatività minima e che sono predisposte alla flessibilità dei percorsi e degli obiettivi stabiliti. Questo tipo di accompagnamenti sono caratterizzati da un alto livello di destrutturazione dei percorsi di progettazione (Zampetti, 2016). Le interviste agli operatori confermano tale flessibilità da un punto di vista temporale: “I tempi sono molto dilatati, allungati, non c’è un granché di linearità in questi accompagnamenti. Non avendo un mandato, non abbiamo nemmeno una tempistica in cui iscriverci i nostri seguiti come potrebbe avvenire per quei servizi tradizionali che hanno delle durate ben definite e formalizzate dei progetti e dei seguiti svolti” (OP1). “Poi soprattutto il fatto di non essere coercitivi, di non imporre niente, permette al ragazzo di guardarsi dentro, di domandarsi lui cosa vuole per sé stesso. Deve esserci la sua motivazione. Che può andare venire e tornare e quindi allunga le tempistiche” (OP3). Nel lavoro di prossimità, ed in generale in ogni tipo di relazione di aiuto, bisogna dedicare all’altro il proprio tempo. Solo condividendo il tempo insieme si può entrare in sintonia con l’altro, e solo entrando in sintonia si riesce a indurre l’altro a esprimere le proprie problematiche (Bella, 2000).

Dalle parole di un operatore, si può evincere la difficoltà ad iscriverne in una dimensione temporale questo tipo di accompagnamenti: “Forse non si può mai considerare veramente concluso un accompagnamento individuale in un certo senso. Si può considerare concluso [...] dopo aver raggiunto o meno gli obiettivi [...] anche se minimi, e a quel punto si parla, si fa un piccolo bilancio. [...] l’obiettivo è quello di trasportarli, di prepararli ad un percorso” (OP5).

Se da un lato questa mancanza di tempistiche definite aiuta l’operatore nel mantenimento della relazione operatore/utente in un’ottica di lavoro a bassa soglia, “La relazione diventa super forte. Gli fai capire che sei realmente intenzionato a sostenerlo” (OP4), questo può diventare un deterrente verso la progettualità degli accompagnamenti: “Poi, come ti dicevo, il ragazzo può succedere che si perde nel percorso. Non abbiamo delle tempistiche definite dal nostro mandato, e questo non aiuta” (OP4). “Devi mettere in conto che ci saranno dei vicoli ciechi che per forza di cose andranno a finire in niente” (OP1). Citando Bella (2000), anche nei casi in cui la relazione tra operatore e utente si interrompa, gli effetti di tale relazione perdurano nel tempo. “Ogni relazione lascia orma e ombra di sé nei comportamenti successivi” (p.118).

Le tempistiche allungate sono dovute alla constatazione che il cambiamento necessita di molto tempo, come conferma il giovane seguito dal SOPR: “[...] mentre loro [gli operatori di prossimità] hanno aspettato il tempo che mi serviva per capire.” (U2). Tuttavia, non tutti i servizi hanno a disposizione tempistiche dilatate da mandato, come ammesso dalla coordinatrice del SOPR: “Però c’è voluto un anno di accompagnamento in questa cosa e sono pochi i servizi che possono permettersi di stare nella relazione con il ragazzo, ad attendere e ad accettare le sue tempistiche che gli permettano di maturare il bisogno di un accompagnamento. Senza forzare le cose. Senza mandati, senza che gli venga detto da qualcun altro che cosa deve fare. Cioè che possa maturare dentro di sé la necessità di un percorso” (OP3)

## 5. Conclusioni

Giunti alle conclusioni di questo lavoro di tesi, emerge che la dimensione informale incide in maniera preponderante nella definizione di un accompagnamento educativo individuale tra il giovane e l'operatore di prossimità; dimensione che può comportare sia aspetti positivi sia aspetti critici nella costruzione della relazione tra operatore di prossimità e utente. Da un lato infatti implica il rischio di una eccessiva vicinanza relazionale, così come una difficoltà ad essere riconosciuti nel proprio ruolo e nei propri compiti dai giovani e anche dalla restante società, dall'altra, il carattere informale permette all'operatore di recarsi nei luoghi dei giovani nei loro momenti. Tramite la modalità del "fuori ufficio, fuori orario" egli può avvicinarsi al mondo giovanile secondo un approccio opposto a quello dei servizi tradizionali. Questa modalità risulta funzionale per la fascia di popolazione adolescenziale, in quanto si assiste ad una sempre maggiore difficoltà a recarsi ai servizi tradizionali, facendo sì che i bisogni rimangano inespressi e portando i giovani a rischio di marginalità sociale.

Le competenze dell'operatore di prossimità risiedono nella propensione a porsi in una posizione di ascolto e non giudizio; caratteristiche queste che permettono al giovane di sentirsi accolto nelle sue difficoltà e di non sentirsi etichettato dal mondo adulto, ma anzi di riuscire a trovare all'interno di tale dimensione delle figure di fiducia, con cui confrontarsi e che non facciano parte di quelle istituzioni come la famiglia o la scuola, con le quali spesso entrano in conflitto; propensione al confronto che avviene grazie a delle tempistiche dilatate, finalizzate a garantire sostegno al giovane.

L'intento di questo lavoro di tesi non è stato quello di ricercare in assoluto elementi standard riconducibili alla pratica degli accompagnamenti educativi all'interno dei servizi di prossimità, ma piuttosto, quello di capire in che modo la metodologia degli accompagnamenti individuali, che solitamente è propria di un approccio classico con l'utenza, potesse essere declinata in un contesto informale e destrutturato come la strada.

Da quanto emerso, si riesce così tratteggiare le peculiarità degli accompagnamenti educativi individuali:

- Possono essere intrapresi solamente partendo dalla motivazione dell'utente al cambiamento. Si è delineato come la volontà dell'utenza sia l'unica condizione necessaria per intraprendere un accompagnamento educativo. Solo in questo modo si possono progettare percorsi volti al cambiamento del soggetto in questione.
- Se gli obiettivi specifici definiti tra operatore e utente vertono sovente su questioni piuttosto concrete e raggiungibili (come può essere l'aiuto per un trasloco, la compilazione delle tasse o la ricerca di un lavoro), le finalità di tali accompagnamenti si declinano verso il supporto al giovane e il suo inserimento sociale. È necessaria un'approfondita conoscenza del territorio da parte degli operatori di prossimità; infatti, tra le competenze professionali che permettono di assicurare forme di sostegno al giovane, si rintraccia la capacità di svolgere una funzione di ponte verso altri servizi da parte degli operatori sociali di prossimità, per accompagnare verso servizi che si rivelino specifici e funzionali, nell'intento di soddisfare il bisogno espresso dal soggetto. In questo senso risulta necessario ottimizzare la rete che gravita intorno al ragazzo in modo da renderne più efficiente la collaborazione.
- Le tempistiche di questi accompagnamenti non sono definite da mandato. Per questo motivo, i percorsi non sempre garantiscono una propria continuità e spesso sono

caratterizzati da interruzioni e riprese. Questo comporta un certo livello di frustrazione che l'operatore sociale di prossimità deve imparare a gestire.

Una doverosa puntualizzazione merita la riflessione fatta nella definizione del *target* di questo lavoro di tesi. I servizi di prossimità individuati si confrontano con una fascia di popolazione compresa tra i 12 e i 30 anni su mandato della Legge Giovani. Nella cornice teorica del mio lavoro, tuttavia, ho deciso di limitare l'approfondimento alla fascia adolescenziale, con lo scopo di facilitarne l'inquadramento.

Inoltre, sempre in riferimento al *target* di questa ricerca, l'organizzazione delle interviste con gli utenti ha svelato diversi limiti pratici. L'intento era di sottoporre le domande ad un numero maggiore di giovani, che però si sono rivelati piuttosto difficili da intercettare, confermando il carattere ambivalente delle relazioni a legame debole. Abbiamo infatti visto come la mancanza di una normatività nel rapporto tra operatore e utente possa incidere sulla continuità da un punto di vista relazionale. Le interviste stesse, per quanto frutto di spunti nella fase di analisi, hanno fatto emergere contenuti importanti ma talvolta piuttosto (comprensibilmente) concisi nella loro espressione. Gli operatori, invece, sono stati in grado di fornire testimonianze più ampie e complete, favoriti anche da una posizione più adatta ad esprimere certe questioni, ovvero da una prospettiva professionale rispetto a quella personale, e quindi più scomoda, di quella degli utenti intervistati.

Il motivo per cui ho trovato particolarmente affascinante il lavoro di prossimità ritengo che sia da rintracciarsi nella scoperta del grande valore educativo che la strada può assumere. Si è visto come durante il periodo adolescenziale avvenga spesso una sorta di distacco dalle figure genitoriali, così come dall'istituzione scolastica. La strada è intesa dai giovani come luogo informale dove incontrarsi e confrontarsi con i pari. Questo li aiuta nella costruzione di un'identità definita, caratteristica dell'età adulta.

Bisogna stare attenti però a non conferire a questi luoghi una visione troppo romantica. La strada può essere anche testimone di episodi di violenza e bullismo, così come luogo adibito al consumo di sostanze e in generale è lo spazio dove si manifesta devianza e marginalità sociale. Proprio per questa ambivalenza che caratterizza la strada, la presenza di adulti negli spazi informali risulta funzionale e necessaria ad un sano processo evolutivo di crescita dei giovani. La professione dell'educatore – a mio avviso – deve riuscire, in ottica futura, a staccarsi sempre più dalle sicurezze che conferiscono al suo ruolo le strutture tradizionali. Non si intende sottostimare l'importanza degli istituti sociali tradizionali, i quali si confrontano con quel genere di utenze (anziani, persone con disabilità, disagio psichico ecc.) che necessitano di istituzioni altamente strutturate per poter rispondere alle loro necessità. Tuttavia, si auspica che vi siano sempre più servizi dedicati ai giovani, che possano rispondere ai loro bisogni andando nei loro contesti informali, senza aspettare che essi si presentino, tardivamente, presso il servizio. È importante che la strada sia intesa come luogo che apra al confronto, come uno spazio fertile che permetta la costruzione di una relazione di fiducia tra utente e operatore, il quale dimostra di esserci, di essere capace di attendere l'emersione di una domanda d'aiuto. Uno dei ruoli dell'operatore sociale di prossimità dovrebbe essere quello di rendere consapevole la società rispetto al valore che ricopre la strada nello sviluppo adolescenziale, invertendo la tendenza che vede al contrario sottostimare il potenziale di questi luoghi, spesso etichettati spazi da nascondere, da evitare, in quanto devianti e pericolosi.

Nell'introduzione ho premesso che lavoro da cinque anni come educatore in formazione presso il Progetto Macondo. Un'*équipe* multidisciplinare, attraverso accompagnamenti



educativi individualizzati, co-costruisce con l'utente un progetto educativo volto al reinserimento socioprofessionale attraverso il paradigma classico della presa a carico. La dimensione sociale del reinserimento risulta essere sovente prioritaria rispetto alla questione lavorativa. Avendo svolto l'esperienza di stage presso il Servizio degli Operatori di Prossimità del Mendrisiotto ed avendo approfondito la tematica dell'educativa di strada attraverso questo lavoro di tesi, ho potuto apprezzare la capacità di tali servizi nel rivelarsi dei 'radar' che, grazie alla loro presenza sul territorio, possono individuare situazioni critiche precocemente, evitare che l'utenza rimanga completamente sganciata a livello sociale indirizzandola eventualmente verso i servizi ad essa più indicati. Per questo motivo ritengo che sia fondamentale la collaborazione con quel genere di servizi, come il Progetto Macondo, che perseguono finalità simili, indirizzate al sostegno ed al reinserimento dei giovani, dove però i contesti più strutturati permettono ai percorsi educativi di prendere forme più definite e dare una continuità agli accompagnamenti individuali intrapresi con gli operatori di prossimità. La dimensione preventiva del lavoro di strada assume quindi un'importanza cruciale per anticipare situazioni di esclusione sociale.

Inoltre, nel corso di questi anni lavorativi presso il Progetto Macondo ho potuto assodare, grazie alle testimonianze dei giovani passati dal servizio, come la strada sia sempre meno utilizzata da queste fasce giovanili come luogo di socializzazione, a favore di una grande diffusione dell'utilizzo di realtà virtuali dei videogiochi e *social media*. Constatata questa tendenza da parte delle nuove generazioni, la sfida che a mio parere si presenta per il futuro lavoro degli operatori sociali di prossimità sarà duplice. Gli operatori dovranno adattarsi a queste nuove modalità di incontro per riuscire a mantenere quella funzione, a mio avviso assolutamente fondamentale, di facilitatori dell'emersione dei bisogni giovanili. Ho potuto verificare la presenza sui social media dei due servizi di prossimità: in questo modo si assicurano di poter comunicare e fornire informazioni ai giovani anche nei momenti in cui non si è presenti sul territorio. Ciò dimostra che essi stiano percorrendo la strada auspicata. Inoltre, sempre per quanto riguarda le sfide future degli operatori di prossimità, mi auguro che si riescano a trovare delle modalità per riuscire a riportare i giovani in strada proprio per quel valore fortemente educativa che più volte è stato sottolineato in questo lavoro di tesi. Senza sottovalutare l'importanza delle realtà virtuali, ma in modo da evitare che il tempo libero dei giovani si limiti ad esse, con tutte le conseguenze negative che possono derivarne. Oltre al SOPR e il servizio di prossimità della città di Lugano, l'associazione Prometheus<sup>12</sup> nel Malcantone, e il servizio di prossimità della città di Locarno, da pochi mesi risultano attive anche due figure educative di prossimità per il Comune di Bellinzona. Personalmente trovo che i servizi elencati poc'anzi ad oggi garantiscano una discreta territorialità. Ritengo che sia funzionale, al fine di dare un senso alla territorialità garantita sulla superficie del Ticino, l'iniziativa presa dai servizi stessi di riunirsi nel FOPSI<sup>13</sup> dal 2016, al fine di condividere le diverse prospettive in ottica di un confronto costante e arricchente tra i servizi che vi partecipano. Tra le intenzioni di questo forum si rintraccia l'intento di svolgere delle formazioni continue che permettano agli operatori di prossimità dei diversi servizi di mantenersi aggiornati e in una condizione di continuo apprendimento.

---

<sup>12</sup> L'associazione Prometheus opera sul territorio del Malcantone tramite un approccio proprio del lavoro di prossimità mira ad un'inclusione attiva dei giovani all'interno della società (Prometheus, 2018).

<sup>13</sup> Forum degli operatori di prossimità della Svizzera italiana, riunisce tutti i servizi che svolgono questa tipologia di lavoro sociale (FOPSI, 2020).

L'approfondimento della metodologia utilizzata ha permesso di scoprire il ridotto utilizzo della pratica degli accompagnamenti individuali da parte dei relativi servizi. Quando ho affrontato tale pratica educativa, pensavo fosse maggiormente diffusa tra i servizi presenti sul territorio. Gli accompagnamenti educativi individuali sono invece messi in atto esclusivamente dai due servizi indagati: l'équipe educativa del SOPR stesso di recente ha deciso di limitarne l'azione, vista la grande disponibilità di tempo di cui, come descritto da questo lavoro di tesi, questi accompagnamenti necessitano. Un limite riscontrato dei servizi di prossimità riguarda a mio parere quindi il riconoscimento dei suddetti servizi da un punto di vista di legittimazione politica e quindi di finanziamento economico. In questo senso è apprezzabile l'intento della città di Lugano nel riconoscere la necessità di aggiungere all'équipe educativa la figura di un operatore sociale assunto a tempo pieno. Al contrario, per gli altri servizi si possono rilevare delle difficoltà nel convincere i comuni del territorio sul quale operano, a mettere a disposizione dei finanziamenti. È comprensibile che il sostentamento di tali servizi comporti costi non indifferenti, ma, verificata la loro ottica preventiva, l'aspettativa futura è che le politiche sociali riescano a mettere a disposizione i finanziamenti necessari che permettano di avere personale educativo sufficiente alle richieste del territorio. L'auspicio è che questo lavoro di tesi possa richiamare l'importanza gli aspetti funzionali dell'educativa di strada e nello specifico degli accompagnamenti educativi, favorendo un maggior riconoscimento verso questa pratica di presa a carico dell'utente in contesti informali anche all'interno degli stessi servizi che si occupano di educativa di strada.

Dall'approfondimento dei due servizi di prossimità individuati, ho potuto notare come le *équipe* educative siano composte esclusivamente da figure professionali inerenti all'ambito dell'educazione. Si è potuta constatare una sostanziale mancanza di multidisciplinarietà tra i diversi servizi di prossimità che lavorano con i giovani. Essendo l'educativa di strada prevalentemente finalizzata alla costruzione di una relazione di fiducia con il giovane, risulta comprensibile che i gruppi di lavoro siano incentrati sul profilo dell'educatore, in quanto esperto nella costruzione della relazione. Ritengo però che nel momento in cui un servizio di prossimità stabilisce l'importanza e la necessità di includere tra le proprie metodologie di intervento quella degli accompagnamenti individuali, potrebbe risultare funzionale instaurare delle collaborazioni preferenziali con servizi di sostegno psicologico che ne garantiscano un accesso più facilitato. Le tempistiche e modalità non immediate di accesso a tali servizi insieme ad una diffusa reticenza da parte dei giovani nel richiedere e ricevere sostegno psicologico, come testimoniato anche dalle interviste a utenti e operatori, allontanano i giovani da questo tipo di figure professionali, le quali invece a mio avviso sono fondamentali per riuscire a completare la lettura di stampo educativo del funzionamento di personalità del giovane.

Nonostante il seguente lavoro di tesi abbia posto l'attenzione sull'educativa di strada, che si confronta con un'utenza giovanile, le competenze professionali necessarie ad agire in contesti informali che sono emerse possono essere rintracciabili anche negli operatori di strada che si confrontano con utenze diverse. La mia personale aspettativa, quindi, è che la lettura di questa ricerca di indagine possa essere interessante non solo per gli educatori che operano per conto di servizi di educativa di strada, ma in generale per ogni educatore che si confronti con la pratica del lavoro di strada.

Ascoltare le canzoni e le interviste di Fabrizio De André, cantautore e poeta italiano, ha influenzato la mia crescita sia da un punto di vista personale che professionale, insegnandomi l'importanza di stare vicino agli ultimi e agli emarginati della società e di farne

emergere i vissuti, le storie. Per quanto riguarda il mondo dei giovani, De André aveva intuito la necessità di andare loro incontro, sottolineando l'importanza che gli adulti si sforzino nel comprenderne le nuove esigenze, i nuovi valori, sempre diversi da quelli delle generazioni precedenti: "Non è che i giovani d'oggi non abbiano i valori; hanno sicuramente dei valori che noi non siamo ancora riusciti a capir bene, perché siamo troppo affezionati ai nostri" (De André, 1998). L'operatore sociale di prossimità quindi si avvicina ai giovani, li accompagna nel delicato processo di crescita per entrare nel mondo adulto, perché, altrimenti, citando sempre il poeta italiano, "è triste trovarsi adulti senza essere cresciuti." (De André, Un giudice, 1971).

## 6. Bibliografia

### Libri:

Bauman, Z., (2002). *Modernità liquida*. Editori Laterza.

Bella, S. (a cura di), De Facci, R., Demetrio, D., Tramma, S., Kanisza, S., (2000). *Asfalto amaro*. Terre di mezzo.

Biffi, E., (2010). *Scritture adolescenti. Esperienze di scrittura nella scuola secondaria*. Erickson

Boda, G., (2006). *L'educazione tra pari. Linee guida e percorsi operativi*. Franco Angeli.

Brandani, W., Zuffinetti, P., (2004). *Le competenze dell'educatore professionale*. Carocci editore.

Carey, M., (2013). *La mia tesi in servizio sociale: come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative*, Erickson.

Crotti, M., (2013). *Riconoscersi sulla soglia. Pensare la vulnerabilità per costruire la relazione educative*. Franco Angeli.

Daly, M., (2003). *Methodology*. In R.L Miller e J.D. Brewer (a cura di), *The A to Z of Social Research*, Sage.

Darlington, Y., Scott, D., (2002). *Qualitative research in practice: Stories from the field*, Midenhead, Open University Press.

Demetrio, D., (1993). *Educatori di professione*. La nuova Italia.

Di Cesare, G., Giammetta, R., (2011) *L'adolescenza come risorsa. Una guida operativa alla peer education*. Carocci editore.

Di Lorenzo, M., Maggiolini, A., Suigo, V., (2014). *La psicoterapia evolutiva dell'adolescente. uno studio italiano con l'adolescent psychotherapy Q-set*, in *Psichiatria e Psicoterapia* n. 33.

Di Perna, C., *Educare, abitando la strada. Strategie educative dell'intervento di strada Storie di giovani vite e strategie educative*, in M. G. Casadei (a cura di), (2009). *Storie di giovani vite e strategie educative*. Edizioni Kappa.

Erikson, E. H., (1968). *Infanzia e società*. Armando.

Flavell, J. H., (1971). *La mente dalla nascita all'adolescenza nel pensiero di Jean Piaget*. Astrolabio-Ubaldini Editore.

Folgheraiter, F., (2000) *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*. Franco Angeli.

Freire, P., (1996). *"Pedagogia dell'autonomia"*. Edizione Gruppo Abele.

Galimberti, U., (2018). *Nuovo dizionario di psicologia*. Feltrinelli.

- Ladame, F., (1987). *I tentativi di suicidio degli adolescenti*. Borla.
- Lancini, M., (2010). *Cent'anni di psicoanalisi*. Franco Angeli.
- Lupidi, V., Lusa, V., Serafin, G., (2014). *Gioventù fragile. I nuovi contorni della devianza e della criminalità minorile*. Franco Angeli.
- Moshman, D., (2010). *The Cambridge Companion to Piaget*. Cambridge University Press.
- Paroni, P., (2004). *Un posto in strada – gruppi giovanili e intervento sociale*. Franco Angeli.
- Pietropolli Charmet, G., Bignamini, S., Comazzi, D., (2010). *Psicoterapia evolutiva dell'adolescente*. Franco Angeli.
- Pietropolli Charmet, G., Piotti, A., (2009). *Uccidersi. Il tentativo di suicidio in adolescenza*. Raffaello Cortina.
- Pommereau, X., (1998). *La tentazione estrema. Gli adolescenti e il suicidio*. Pratiche.
- Regoliosi, L., (2000). *La strada come luogo educativo*. Edizioni Unicopli
- Tramma, S., (2003). *L'educatore imperfetto*. Carocci Editore.
- Zampetti, A., (2016). *La strada educativa. Un approccio sistemico al lavoro educativo di strada*.

### **Riviste:**

- Braccini, A., Funaro, S., Latella, Seghizzi S., (2010). *Le strategie e i presupposti pedagogici*. Animazione sociale, 240, 57-68.
- Pollo, M., (2015). *Passione e metodo nell'agire dell'animatore*. Animazione Sociale, 289, 44-49.
- Renzetti, C., (2003). *"Pari" e "dispari" nel Sistema dei servizi*. Animazione Sociale, 170, 69-74.
- Santamaria, F., (1998). *Per una qualificazione educativa del lavoro di strada*. Animazione Sociale, 124, 56-68.
- Trevisol, L., (2011). *Luoghi vitali nelle città che cambiano*. Animazione Sociale, 249, 92-101.

### **Moduli scolastici:**

- Lenzo, F., & Ripamonti, E., & Durini, M., (2021-2022). Corso "Metodologie dell'educazione sociale". Bachelor lavoro sociale SUPSI. iCorsi SUPSI-DEASS (2022).  
[https://www.icorsi.ch/pluginfile.php/1156275/mod\\_resource/content/2/2022%20PEDAGOGIA%20CRITICA%20E%20COMPLESSITA%20SOCIALE.pdf?forcedownload=1](https://www.icorsi.ch/pluginfile.php/1156275/mod_resource/content/2/2022%20PEDAGOGIA%20CRITICA%20E%20COMPLESSITA%20SOCIALE.pdf?forcedownload=1)
- Milani, E., & Ripamonti, E., (2020-2021). Corso "Nuovi territori dell'intervento sociale". Bachelor lavoro sociale SUPSI. [Powerpoint]. iCorsi SUPSI-DEASS  
<https://www.icorsi.ch/course/view.php?id=10357>

## Sitografia:

- AVS-AI. (2022). *Assicurazione per l'invalidità*. Tratto da [www.ahv-iv.ch](http://www.ahv-iv.ch): <https://www.ahv-iv.ch/it/Assicurazioni-sociali/Assicurazione-per-linvalidit%C3%A0-AI>
- Gabbiano, F. i. (2020). Tratto da SOPR: <https://fgabbiano.ch/wp-content/uploads/rapporto-attivita-2020.pdf>
- Gabbiano, F. i. (2022). *SOPR*. Tratto da [www.fondazionegabbiano.ch](http://www.fondazionegabbiano.ch): <https://fgabbiano.ch/sopr/>
- Lugano, C. d. (2022). *Servizio di prossimità*. Tratto da [www.lugano.ch](http://www.lugano.ch): <https://www.lugano.ch/temi-servizi/sociale/famiglie-ragazzi/prossimita-the-van/>
- Schipani, S. (2015). *Treccani*. Tratto da [https://www.treccani.it/enciclopedia/welfare\\_%28Enciclopedia-Italiana%29/](https://www.treccani.it/enciclopedia/welfare_%28Enciclopedia-Italiana%29/)
- Svizzera, P. S. (2010). *Quint-essenz*. Tratto da <https://www.quint-essenz.ch/it/topics/1100>
- Ticino, R. e. (2022). *Legge giovani*. Tratto da [www4.ti.ch](http://www4.ti.ch): <https://www4.ti.ch/generale/infogiovani/politiche-giovanili/politiche-giovanili/legge-giovani/>
- Ticino, R. e. (2022). *Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati*. Tratto da <https://www4.ti.ch/dss/dasf/chi-siamo/sezione-del-sostegno-sociale/ufficio-dei-richiedenti-lasilo-e-dei-rifugiati/>
- Ticino, R. e. (2022). *Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento*. Tratto da <https://www4.ti.ch/dss/dasf/chi-siamo/sezione-del-sostegno-sociale/ufficio-del-sostegno-sociale-e-dellinserimento/>
- Treccani. (2022). *Dizionario Treccani*. Tratto da [www.treccani.it](http://www.treccani.it): <https://www.treccani.it/enciclopedia/setting>

## Fonti audio:

- De André, F. (1971). *Un giudice* [Registrato da F. De André]. Italia.
- De André, F. (Artista). (1998). Roma, Italia.

## Iconografia:

<https://www.viaggi-usa.it/forrest-gump-point/>

## Allegati

- Allegato 1: scaletta intervista operatori
- Allegato 2: scaletta intervista utenti
- Allegato 3: Trascrizione integrale intervista operatore 1

- Allegato 4: Trascrizione integrale intervista operatore 2
- Allegato 5: Trascrizione integrale intervista operatore 3
- Allegato 6: Trascrizione integrale intervista operatore 4
- Allegato 7: Trascrizione integrale intervista operatore 5
- Allegato 8: Trascrizione integrale intervista utente 1
- Allegato 9: Trascrizione integrale intervista utente 2
- Allegato 10: tabella riassuntiva

# ALLEGATI



## ALLEGATO 1

### SCALETTA INTERVISTA OPERATORE DI PROSSIMITA'

Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del Mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.

Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.

1. Da quanto lavori nell'ambito dell'educativa di strada?
2. Puoi farmi una descrizione del servizio in cui lavori? Che tipo di intervento mettete in atto? Quali metodologie utilizzate?
3. Adesso volevo chiederti, prima di entrare nello specifico dei seguiti individuali, quali sono secondo te i principali bisogni che emergono dai giovani con cui vi confrontate?
4. Adesso, entrando nello specifico della mia domanda di ricerca, in che modo si svolgono gli incontri con i ragazzi che seguite e come avviene la scelta del luogo in cui recarvi?
5. Quali sono le condizioni necessarie per dare inizio a un seguito individuale?
6. Quali sono le finalità di questo tipo di accompagnamenti?
7. Ti vorrei chiedere secondo te in che modo l'informalità incide su questo tipo di accompagnamenti?
8. Quali sono secondo te i punti di forza e le criticità dei servizi di prossimità che lavorano con i giovani?
9. Posso chiederti quando si può considerare concluso, se si può considerare concluso, un accompagnamento educativo?

## ALLEGATO 2

### SCALETTA INTERVISTA UTENTI

Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del Mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.

Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.

1. Cosa pensi della presenza di operatori di prossimità nei posti frequentati dai giovani?
2. Puoi parlarmi di come hai conosciuto il servizio?
3. Quali obiettivi vi siete posti con l'operatore di prossimità?
4. Dove avvenivano i colloqui educativi con l'operatore?
5. Quali credi che siano i principali bisogni dei tuoi coetanei?
6. Quali pensi siano gli aspetti positivi, se esistono, di questo tipo di accompagnamento? Quali invece, sempre se esistono, quelli negativi?
7. Hai avuto a che fare con educatori in contesti formali? Rispetto all'accompagnamento con la prossimità, hai trovato delle differenze?

## ALLEGATO 3

### INTERVISTA OPERATORE 1: OP1 (prossimità di Lugano)

**Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio educativo. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.**

**Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.**

Figurati, è un piacere!

#### **Da quanto tempo lavori nel servizio di prossimità di Lugano?**

Io lavoro qua dal febbraio 2017, ho iniziato come stage del sesto semestre della SUPSI e poi sono rimasto, quindi sono 5 anni.

#### **Puoi farmi una descrizione del servizio in cui lavori? Che tipo di intervento mettete in atto? Quali metodologie utilizzate?**

Allora il servizio di prossimità della città di Lugano esiste dal 2008, è nato come progetto volto ad andare a coprire la famosa zona grigia, così l'hanno chiamata, è un po' quella zona dove si incontrano il mondo giovanile, il mondo degli adulti. Dove si lavora nell'informalità, dove si lavora a contatto con, a volte, l'illegalità. E' nato soprattutto dal desiderio, che è un po' il punto focale del lavoro di strada, di andare verso i giovani. Perché nel tempo ci si è accorti che non arrivavano ai servizi. Non arrivavano agli sportelli, non andavano ai servizi sociali a chiedere aiuto. Quindi si è voluto agevolare un po' questo passaggio. Adesso il servizio c'è da quasi 15 anni, è una realtà abbastanza riconosciuta per quanto riguarda le istituzioni a Lugano. Quello che è l'essenza del nostro lavoro sono sicuramente gli accompagnamenti individuali, quindi, noi seguiamo ragazzi dai 12 ai 30 anni. Si pensi che il lavoro di strada è diviso in tre pilastri principali, quindi l'educativa di strada, l'animazione culturale e la riduzione del danno. Noi facciamo principalmente educativa di strada, ci capita di fare parti di animazione che però sono sempre subordinate all'aspetto educativo e poi facciamo anche azioni di prevenzione e riduzione del danno in minima parte. Soprattutto prevenzione.

#### **Adesso volevo chiederti, prima di entrare nello specifico dei seguiti individuali, quali sono secondo te i principali bisogni che emergono dai giovani con cui vi confrontate?**

Noi seguiamo bene o male individualmente, si è un po' abbassata l'età, ragazzi tra i 16 e i 23 anni e generalmente se devo trovarti una cosa che c'è in comune di questi ragazzi è che sono socialmente emarginati. Quindi sono molto soli, non hanno figure adulte di riferimento. Questa è una cosa estremamente comune, ti direi il 99% dei ragazzi che io ho seguito che sono passati dal servizio, hanno questa caratteristica in comune. O non hanno dei genitori, o hanno dei genitori con i quali non vanno d'accordo, o che non sono in grado di prendersi cura di loro per determinate problematiche. Spesso non vanno a scuola, non hanno una formazione, quindi, non hanno figure di riferimento adulte. Non hanno maestri, insegnanti, datori di lavoro. Non fanno attività sportive, quindi non hanno un allenatore ad esempio. Ma le richieste sono molto varie, tanti ragazzi arrivano con delle richieste molto puntuali e poi andando un po' a scavare escono tutt'altre richieste. Spesso andiamo a lavorare con ragazzi per i quali non ci sono altri servizi che possano prenderlo in carico. Perché magari andiamo a lavorare con ragazzi che non hanno una disabilità per cui hanno una assicurazione invalidità, non hanno una psicopatologia franca per cui sono seguiti dai rispettivi servizi, quindi andiamo a coprire, o se vuoi per dirla brutta, andiamo a tappare i buchi dove mancano i servizi, la dove non arrivano. Per esempio, facciamo sostegni abitativi, giovani che abitano da soli magari con l'assistenza o che lavorano, gli diamo una mano in abitazione quando nessun altro servizio riesce o può farlo. Dopo sta a noi riportare alle istituzioni che mancano determinati servizi che si occupano di determinati bisogni. Diciamo che noi siamo un po' i primi che ci accorgiamo, i primi a contatto con determinati bisogni, problematiche nuove che emergono dal territorio nel quale lavoriamo e sta poi a noi riportare a chi di dovere determinate dinamiche.

**Adesso, entrando nello specifico della mia domanda di ricerca, in che modo si svolgono gli incontri con i ragazzi che seguite e come avviene la scelta del luogo in cui recarvi?**

Allora, noi quando iniziamo un accompagnamento individuale cerchiamo sempre di incontrare in coppia i ragazzi, vuoi per avere un po' una visione di insieme, visionare non con 2 ma con 4 occhi, conoscere un po' la persona, per dare la possibilità di scegliere, lo diciamo sempre, noi facciamo accompagnamenti individuale come educatore, o in coppia educativa. Buona parte dei ragazzi sono auto-segnalati, ragazzi che conosciamo sul territorio durante le nostre attività, tipo il The Van, l'attività con il furgone, che è un po' l'attività che ci permette di conoscere i giovani. Se no ci vengono segnalati dai genitori da altri servizi, dai servizi sociali... adesso da un po' di anni a questa parte abbiamo un ottimo rapporto con il servizio di accompagnamento sociale della città, con gli assistenti sociali della città di Lugano, che quando vedono che ci sono dei ragazzi giovani che chiedono l'assistenza, soprattutto a Lugano e si accorgono che c'è qualche problematica anche a livello sociale, cercano di fare un aggancio anche con loro. C'è da dire che quando è un'auto-segnalazione di solito poi l'intervento è più efficace. Perché poi noi lavoriamo sulla loro libera adesione, non chiediamo nessun tipo di contratto, siamo un servizio gratuito e questo è molto bello e facilita da una parte, d'altra parte se il giovane o la giovane non vuole più aderire al servizio, non vuole più farsi seguire e libero/a di farlo. E poi appunto i primi incontri dipende: spesso cerchiamo di farlo in una zona più formale come può essere l'ufficio, se è una segnalazione un po' più delicata se la segnalazione magari ci arriva dalla scuola, con un ragazzo un po' più piccolo, magari delle medie o così. Se no magari sono ragazzi che vediamo già direttamente in

strada e allora l'incontro avviene in un bar. Quello per noi è abbastanza indifferente. Magari se sono ragazzi segnalati da tal servizio, tipo il servizio sociale, allora andiamo al servizio sociale. E' molto vario.

### **Quali sono le condizioni necessarie per dare inizio a un seguito individuale?**

La condizione necessaria è la volontà del giovane di lavorare con noi. Di lavorare su un obiettivo, di andare a scavare di capire quali sono le domande anche. Noi lavoriamo tanto sul facilitare l'emergere di una domanda per andare a risolvere un po' precocemente una problematica che altrimenti verrebbe presa in considerazione solo una volta che è "esplosa" no?

### **Quali sono le finalità di questo tipo di accompagnamenti?**

Le finalità sono individualizzate ovviamente. Una delle principali è quella di reinserire il giovane nel contesto sociale nel quale abita. Come abbiamo detto spesso i giovani sono molto emarginati. Aiutarli un po' ad entrare in un mondo adulto che spesso sentono molto "alieno", ragazzi che magari hanno già superato i 20 anni e ci si aspetta che siano un po' più attivi, che sappiano muoversi più facilmente nel mondo adulto dove invece spesso fanno ancora molta fatica. E quindi uno delle finalità è sicuramente quello di aiutarli a reinserirsi. Poi appunto noi cerchiamo di lavorare in gruppo con i ragazzi, di fare un po' comunità tra di loro, in modo che sappiano anche aiutarsi reciprocamente, capire come possono utilizzare i servizi che ci sono sul territorio, di qualsiasi tipo, non solo sociale. Però che sappiano un po' muoversi nel contesto che li circonda e sappiano un po' dove andare e a chi chiedere per determinate sfide che si trovano ad affrontare.

### **Ti vorrei chiedere secondo te in che modo l'informalità incide su questo tipo di accompagnamenti?**

Sicuramente una cosa già detta prima, noi riusciamo a intercettare, quanto meno sperabilmente, una problematica precocemente. Tenere gli occhi ben aperti e captare quando un ragazzo magari non si è ancora accorto di avere una determinata problematica allora cerchiamo noi di facilitare l'emersione di una domanda per cercare di andare a intercettarla prima. Lavoriamo in questo senso sulla prevenzione. Il fatto di andare noi sul territorio, noi verso, è un facilitatore. Perché i ragazzi non devono fare quello step: "ok ho una problematica, devo trovare un servizio, devo andare al servizio... mi è capitato un po' di tempo fa di parlare con un ragazzo che mi diceva "io sono andato dallo psicologo ma avevo un'ansia addosso perché mi sentivo quasi come se dovevo performare, adesso io sono il paziente e devo venire lì e devo dirti tutti i miei problemi e dobbiamo farne qualcosa di quest'ora perché comunque sono soldi e bisogna far fruttare questo tempo". Il carattere informale dei servizi di prossimità toglie un po' questa pressione, questa aspettativa. Noi ci basiamo tanto sulla relazione, e non dobbiamo per forza avere in testa solo il raggiungimento di un obiettivo. Quindi abbiamo questa bella possibilità, opportunità di prenderci un po' più di tempo e lavorare anche semplicemente sugli aspetti relazionali. Io incontro dei giovani che poi a volte chiacchieriamo e basta. Non stiamo lì a cercare di risolvere per forza un problema anche perché magari non è il giorno giusto, perché magari la conversazione va così, ci prendiamo un argomento... ci sono ragazzi con i quali ci facciamo delle chiacchierate perché

abbiamo delle cose in comune, e ci facciamo semplicemente una chiacchierata. Non c'è quella pressione di raggiungere per forza un obiettivo dovuto dal mandato del servizio. Attenzione gli obiettivi ci sono per guidare l'andamento di questi accompagnamenti individuali, però è trasversale l'aspetto relazionale, garantito dall'informalità di questa relazione. In questo senso il carattere gratuito del servizio aiuta: non è come lo psicologo che devi pagare e quindi devi per forza portare a casa qualcosa, noi abbiamo il lusso di poterci prendere molto più tempo e concentrarci su aspetti appunto più relazionali.

### **Quali sono secondo te i punti di forza e le criticità dei servizi di prossimità che lavorano con i giovani?**

Si, un punto di forza può essere anche il fatto che possiamo rispondere in maniera molto immediata. Ovviamente fissiamo il momento per una chiacchierata, si può anche fissare un appuntamento, però generalmente non siamo quel servizio, ad esempio l'SPS di Lugano c'era una ragazza che è uscita di casa per delle problematiche con il padre, le abbiamo consigliato l'SPS, e le hanno dato l'appuntamento sei settimane dopo, una cosa così no? E li capisci sai quando emerge la problematica e la persona è pronta ad affrontarlo è pronta a chiedere aiuto, ti rimandano a sei settimane. Diciamo che con noi c'è più immediatezza no? Quindi siamo lì sul momento, non so, magari un ragazzo/a che viene lì al furgone per settimane, noi annusiamo che c'è qualcosa, però lasciamo che la cosa emerga un po' da sé. È un po' come un elastico sai? Devi capire quando andare a chiedere, quando aspettare, però sicuramente noi siamo lì. Noi ci siamo. Se vuoi invece una criticità è che noi dobbiamo filtrare la richiesta che arriva dal giovane al servizio dedicato e poi lì gli danno appuntamenti alla lunga, ma poi noi siamo lì, a coprire quel margine di tempo. Tu appunto aiuti a fare emergere una richiesta e poi però quando la persona si decide ad agire non trovi la stessa immediatezza da parte degli altri servizi. Una criticità è data dal fatto che lavoriamo sulla libera adesione, quindi, la persona è libera di scegliere o meno se... non lo so se sia criticità o meno... sicuramente lo è per noi. Devi mettere in conto che ci saranno dei vicoli ciechi che per forza di cose andranno a finire in niente, ma quello ormai fa parte del "gioco". La libera scelta comporta anche un punto di forza: io ad, esempio, seguo un ragazzo da un paio di anni, magari non chiacchieriamo di niente, però lui intanto arriva. Arriva sempre. Lavorando nell'informalità è molto facile scivolarci dentro e perdere un po' di vista ciò che stai facendo a livello professionale. Dopo gli incontri noi torniamo in ufficio e si discute a caldo con chi c'è di cosa è successo e poi riprendiamo in riunione. Anche lì è la nostra modalità di rimettere la professionalità in ciò che facciamo se no appunto rischi di lasciarti trascinare. Si rischia di perdere l'orizzonte professionale. Il confronto con i colleghi, mettere parola su ciò che è stato fatto è molto importante. C'è molto il tema dell'amicizia: io penso anche perché semplicemente non c'è un'altra parola per descrivere quello che facciamo, da parte dei ragazzi intendo eh. Ci capita di affrontare un discorso in cui ti dicono: "io ti vedo come un amico, io ti vedo come un fratello" e allora lì devi cercare di rimettere la giusta distanza e anche far capire loro che non riconoscere questa etichetta di amico non significa che non ci tieni a lui o che non sei investito emotivamente nella relazione che comunque è il tuo strumento di lavoro e in un modo o nell'altro sei investito emotivamente. Solo che non è sempre facile da parte loro anche capire questa cosa. Abbiamo avuto ad esempio un ragazzo schizofrenico e quindi molto rigido su determinati aspetti, abbiamo avuto un periodo di rottura di diverse settimane sulla definizione di amico. Perché quando noi gli abbiamo

detto che noi non ci riteniamo suoi amici, che è una cosa che lui pensava, lui ci è rimasto male, dopo ha capito però che non è perché non siamo suoi amici che non ci teniamo.

### **Posso chiederti quando si può considerare concluso, se si può considerare concluso, un accompagnamento educativo?**

Si, io penso che una caratteristica dei servizi di prossimità, o quanto meno del nostro, è che noi magari pensiamo ad un accompagnamento che va avanti per 6 mesi, poi il giovane decide di interrompere, poi però si ripresenta dopo due anni: uno dei nostri accompagnamenti "storici" l'abbiamo seguito praticamente tutto il periodo da quando sono qui, ovvero 5 anni, però io l'ho visto durante il mio stage, poi non si è più fatto vedere sino all'anno successivo, poi l'abbiamo seguito ancora per un po'. Quindi i tempi sono molto dilatati, allungati, non c'è un granché di linearità in questi accompagnamenti. Non avendo un mandato, non abbiamo nemmeno una tempistica in cui iscrivere i nostri seguiti come potrebbe avvenire per quei servizi tradizionali che hanno delle durate ben definite e formalizzate dei progetti e dei seguiti svolti. Ad esempio, nel suo caso, l'accompagnamento si è concluso perché siamo riusciti a renderci inutili. Quindi abbiamo costruito una rete sociale attorno: abbiamo fatto un aggancio psicoterapeutico, visto che aveva problematiche psichiatriche un aggancio con un infermiere psichiatrico, si è trovato un curatore... noi abbiamo co-costruito una rete intorno al giovane e poi quando abbiamo visto che non c'era più bisogno della nostra presenza abbiamo lasciato andare. Questo è l'esempio principale che uso per descrivere un percorso che si sia concluso nella maniera migliore. Se quindi ti avevo parlato della necessità molto frequente nei ragazzi di avere una rete sociale funzionale attorno a se stessi, il fatto di essere riusciti a crearla può essere un motivo di raggiungimento degli obiettivi preposti e quindi di conclusione del percorso. Ti rendi conto quando non c'è più necessità. Noi durante tutte le riunioni capita di riflettere se per un ragazzo/a sia ancora necessario seguirlo. Però ad esempio noi abbiamo degli accompagnamenti che sono ragazzi che seguiamo settimanalmente che vediamo regolarmente con i quali abbiamo degli obiettivi chiari. Poi abbiamo dei sostegni che sono ragazzi che magari erano degli accompagnamenti ma hanno raggiunto certi obiettivi e ogni tot li sentiamo per ricordarci di loro. L'accompagnamento è più strutturato, il sostegno significa esserci per questioni puntuali. C'è un ragazzo che segue Stefanie con il quale fa solo le tasse, una volta all'anno. Per tanti non c'è una vera e propria fine, è capitato in questo caso in cui è stata formalizzata la chiusura ma non è sempre così anzi capita raramente. Anche perché magari lo fai e poi dopo sei mesi il giovane ha un'altra problematica e il giovane bussa alla porta, per noi la porta è sempre aperta. E' molto difficile capire quando chiudere un accompagnamento, passare al sostegno... che poi sono tutte cose di cui ci occupiamo noi, che i ragazzi non vedono. Sono tutte cose che aiutano noi a muoverci in una modalità di lavoro molto fluida, molto informale. Questi sono tutti dei piccoli modi per ottimizzare le energie che discutiamo durante le riunioni.

## ALLEGATO 4

### INTERVISTA A OPERATORE 2: OP2 (prossimità di Lugano)

**Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.**

**Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.**

Ciao Nicola, grazie a te della considerazione.

#### **Da quanto tempo lavori in questo servizio di prossimità?**

Da quando è nato il servizio come progetto nel 2008 sono stata la prima operatrice assunta e quindi ho vissuto un po' tutte le fasi da progetto al passaggio a servizio consolidato.

#### **Puoi farmi una descrizione del servizio in cui lavori? Che tipo di intervento mettete in atto? Quali metodologie utilizzate?**

Allora il servizio di prossimità di Lugano è un servizio dedicato ai giovani dagli 11 ai 30 anni e ai giovani che vivono la città di Lugano. Che non vuol dire per forza che siano domiciliati a Lugano ma che vivono la città ossia per studi tempo libero, qualsiasi motivo che gli faccia frequentare Lugano. È un servizio di accompagnamento per i giovani di sostegno, di valorizzazione del mondo giovanile. La filosofia è quella del "fuori ufficio, fuori orario", dell'uscire dalle mura dell'istituzione per andare dai giovani laddove si trovano, quindi, l'idea è un po' quella di entrare a casa dei giovani. Io la chiamo casa perché per tanti di loro il territorio le strade le piazze diventano casa. Quello che fa l'operatore è di andare verso i giovani. Come servizio di Lugano abbiamo diverse modalità di intervento la presenza a piedi, abbiamo un giorno fisso che è il mercoledì pomeriggio con il furgone The Van, che diventa un po' lo strumento che rende visibile il servizio. Perché di base il servizio di prossimità stesso e gli operatori sono molto poco visibili sul territorio. Non abbiamo una divisa, un cappellino un qualcosa che identifichi che è una figura professionale quella che sta camminando per la città mentre per i momenti del mercoledì pomeriggio di presenza con il furgone è un momento che abbiamo dal 2009 più o meno, sono tantissimi anni che abbiamo le due tre ore di presenza dove creiamo un salottino e dove i ragazzi possono venire. Quello è uno spazio dove noi accogliamo gli altri all'interno del nostro spazio. È sempre all'interno dei luoghi di aggregazione dei giovani, perché comunque cerchiamo sempre di trovare dei luoghi che siano interessanti per i ragazzi per stazionare con il furgone, però è una modalità un po' diversa quella di accogliere noi con il furgone piuttosto che andare noi verso i ragazzi.



Quello che facciamo è consulenza, sia ai ragazzi sia alle famiglie, ai servizi, alle scuole. In caso di bisogno chiunque ci può contattare e chiedere una consulenza. Facciamo degli accompagnamenti educativi. Quindi una sorta di presa a carico dove spesso sono i ragazzi stessi che si segnalano e chiedono supporto. Ogni tanto sono delle segnalazioni e da parte di famiglie o di servizi, però per la maggior parte sono i ragazzi stessi che ci chiedono di intraprendere un percorso assieme. Capitano anche attività di animazione ma sono sempre uno strumento per arrivare ad altro. Per arrivare a un consolidare della relazione. L'obiettivo ultimo non è creare momenti di animazione, anche quando siamo presenti con il furgone o anche in altri momenti di animazione, diciamo che le tecniche di animazione vengono sfruttate per creare un aggancio relazionale. Qualsiasi cosa facciamo che sia organizzare il torneo di carte oppure banalmente il gioco a carte, il gioco da tavolo durante il the Van, l'obiettivo non è quello di giocare con i ragazzi ma è quello che in futuro potrebbe portare a un'autosegnalazione in caso di bisogno.

**Proprio perché avete questa relazione privilegiata con i giovani del vostro territorio, volevo chiederti quali sono secondo te i principali bisogni che emergono da questa fascia di popolazione?**

Diciamo che il target al quale ci riferiamo 12-30 è talmente diversificato, l'età scuola media ha determinati tipi di bisogni, 18-22 ne hanno altri e poi fino ai trenta ne emergono altri ancora. Però la maggior parte delle richieste che arrivano mi viene da dire da parte dei ragazzi, da parte delle famiglie, o anche le segnalazioni che ci entrano, hanno un po' il minimo comune denominatore che è la scuola, ovvero la scelta professionale, la difficoltà a scuola, poi c'è la famiglia, l'abitazione, spesso c'è il periodo in cui magari i ragazzi vogliono uscire di casa, dal nucleo familiare, e quello è un processo che per tanti è difficile, quindi noi li sosteniamo in quello. Abbiamo anche tante domande legate al mondo burocratico amministrativo. Tanti ragazzi che sono sommersi dalla carta e non riescono bene a gestirla. Per quanto riguarda le dipendenze da sostanze diciamo che noi di base come servizio cerchiamo di agganciarci sugli altri servizi del territorio che sono specializzati in presa a carico di un certo tipo. L'idea è proprio quella di non creare dei doppioni con quello che c'è già ma di fungere da ponte, quindi di scoprire, di far emergere i bisogni del territorio dei giovani e di portarli verso il servizio che già esiste. Diciamo che tanti ragazzi con i quali entriamo in contatto sono stati a loro volta in contatto con sostanze che siano esse illegali o legali però ecco hanno fatto uso o abuso di sostanze. Diciamo che quando c'è questo tipo di situazione cerchiamo di agganciarci ai servizi che già ci sono, quindi ai colleghi di Ingrado, che hanno degli operatori di prossimità. Non sempre riusciamo a portare in ragazzi verso questi servizi, però magari richiedono una sorta di consulenza anche per noi per capire come intervenire come approcciarci con i ragazzi quello lo facciamo. Per noi è fondamentale avere una fitta rete di servizi sul territorio sia come professionisti sia per il messaggio che mandiamo ai ragazzi. Ecco quasi tutti quelli che entrano in contatto con noi dicono "a Lugano non c'è niente da fare, non si può fare niente!" in realtà a Lugano c'è tanto da fare, tanto rivolto ai giovani. Ed è ruolo di noi operatori di prossimità anche quello di far emergere a Lugano sia a livello di intrattenimento, perché anche quello spesso passa nel dimenticatoio, sembra non c'è niente da fare a livello di attività, ma anche a livello di servizi perché ce ne sono tanti, per alcuni magari troppi, e i ragazzi fanno fatica un po' a orientarsi all'interno di

tutti questi servizi. Una richiesta che emerge tanto in questi anni è quella di spazi. Richiedono il loro diritto di avere degli spazi anche a loro dedicati.

Ecco ci tengo a sottolineare che gli accompagnamenti che facciamo con i ragazzi non li facciamo solo con i ragazzi in difficoltà. Nel senso che il sostegno che il servizio mette a disposizione può essere anche per un ragazzo che di difficoltà non ne ha nessuna ma che è intraprendente ha voglia di fare, ma forse non sa come portare avanti un progetto e l'educatore può essere di sostegno anche in quello. Può essere l'organizzazione di un concerto, una mostra, un viaggio, qualsiasi cosa che ci sia qualcuno che gli dia una mano. Perché spesso ci si dimentica, è importante che passi il messaggio che noi ci siamo per tutti anche per quelli che non sono in difficoltà. Spesso emerge "ma io sono mica uno come quelli lì" che poi a Lugano è "non sono mica come quelli della pensilina". A me piace sempre dire che è bello lavorare non solo con il disagio giovanile, ma anche con l'agio, dove anche lì si può lavorare ed è molto motivante anche per noi operatori.

**Adesso, entrando nello specifico della mia domanda di ricerca, in che modo si svolgono gli incontri con i ragazzi che seguite e come avviene la scelta del luogo in cui recarvi?**

Allora diciamo che quando un ragazzo si segnala e chiede un supporto a livello di accompagnamento individuale, cerchiamo dapprima di presentarci bene come servizio quindi di fare un incontro con il ragazzo, se serve anche con qualcun altro, con la famiglia o con qualcuno che lo accompagni, e di solito con due operatori già in coppia, di solito uomo donna, così sanno che c'è la possibilità nel limite del possibile di scegliere, quando abbiamo la possibilità anche noi internamente. Poi quello che viene fatto è capire le esigenze, gli obiettivi e le aspettative reciproche. Perché di solito un ragazzo quando chiede aiuto ha anche delle aspettative nei confronti della persona con la quale si confronta, alla quale sta chiedendo aiuto. Quindi capire un po' cosa i ragazzi si aspettano, noi gli spieghiamo quelle che sono effettivamente le nostre possibilità, quello che possiamo dare noi, e poi vengono definiti degli obiettivi. Quindi si faranno degli incontri regolari, di solito settimanali, però anche quello viene definito insieme al ragazzo. Sono decisioni che vengono prese tra operatore e giovane che decide di intraprendere il percorso e si deciderà come arrivare a questi obiettivi. Ecco, non aspettiamoci obiettivi stratosferici tipo "cambio la mia vita con un clic" però ecco può essere anche solo mi alzo al mattino invece che alle 4 del pomeriggio, per riuscire a riprendere una regolarità giorno notte, sonno veglia. La definizione dei luoghi dove incontrare i ragazzi viene fatta insieme a loro. È chiaro che ci sono degli incontri magari di un certo tipo in cui l'operatore sa che si deve parlare in tono confidenziale, che non è opportuno da fare proprio in un luogo pubblico non affollato, e allora si eviterà il bar, però di base, qualsiasi luogo può essere luogo di incontro. Può essere il bar, la panchina, il muretto il parco o la piazza, così come può essere l'ufficio perché comunque una base, un ufficio c'è e cerchiamo anche di farlo conoscere questo ufficio. È vero che il lavoro di prossimità è un lavoro spesso destrutturato, un lavoro al quale a occhio inesperto manca la cornice, quindi, è importante anche ridarla in certi momenti ai ragazzi questa cornice. È chiaro che l'operatore ce l'ha sempre in mente la cornice, ha in chiaro che quello che lui fa è inserito in un contesto di senso anche se fuori dall'ufficio, ogni tanto ai giovani è opportuno ridarla, rimarcarla questa cornice. Ci è capitato di fare il primo colloquio all'esterno, perché sapevamo che era inopportuno farlo all'interno di un contesto formale istituzionale. Poi, il nostro ufficio è inserito

all'interno del centro giovanile di Viganello quindi già non è per dire l'ufficio dell'assistente sociale, il ragazzo che arriva vede una casa tutta colorata e già quello aiuta. Se no di solito il primo incontro è abbastanza formale, in cui gli spieghiamo chi siamo cosa facciamo, cosa possiamo fare e anche cosa non possiamo fare. Perché spesso arrivano richieste che non sarebbero da servizio di prossimità ma andrebbero rivolte ad altri. E però anche quello, dove saranno gli incontri e la regolarità, verrà stabilito insieme ai ragazzi. Dipende un po' tutto dall'obiettivo. È chiaro che se è quello di fare ordine all'interno dei documenti burocratici e tutte le lettere che da mesi magari non vengono aperti, si farà in ufficio dove c'è spazio a disposizione. Se no può essere fatto ovunque.

### **Quali sono le finalità di questo tipo di accompagnamenti?**

Diciamo che l'obiettivo ultimo è sempre quello di arrivare a non essere più utili, all'emancipazione del giovane. Diciamo che noi abbiamo davvero un ventaglio ampissimo di possibilità, di sostegni e di aiuti che possiamo dare. E devo dire che gli operatori sono molto creativi. A tante domande anche un po' particolari riusciamo a dare una risposta. Può essere anche: non siamo il servizio adatto ma ti accompagniamo verso il servizio. E questo ci capita spesso. O anche durante il percorso che dura mesi dove abbiamo raggiunto diversi obiettivi che il ragazzo si era fissato, che assieme avevamo fissato con il ragazzo, ci si rende conto che non siamo più il servizio adatto ad arrivare agli obiettivi oppure ad essere di sostegno in questo momento, quello che facciamo è che non lasciamo nessuno con l'acqua alla gola. Cerchiamo di accompagnare ognuno al servizio adatto. E quando dico accompagnare intendo anche fisicamente, non solo dire "vai da qualcun altro, noi non possiamo più esserti d'aiuto", ma andiamo e poi ci congediamo. Succede anche che ci siano più servizi coinvolti, questo succede molto spesso, la rete dei ragazzi che seguiamo spesso è già molto articolata e noi siamo un tassello di questa rete. Capita spesso però che questa rete è talmente articolata che i ragazzi ci si perdono all'interno. Oppure che le diverse persone, diversi tasselli di questa maglia intorno al ragazzo pensano ognuno "lo farà l'altro" e poi magari nessuno fa niente e il ragazzo rimane un po' perso nel nulla. Ci capita spesso di sollecitare un po' questa rete e be mi vien da dire che gran parte degli accompagnamenti che abbiamo sono accompagnamenti che vanno di pari passo con altri servizi e con altri sostegni. Il lavoro di rete risulta quindi fondamentale. I ragazzi sono inseriti in una rete, fosse solo una rete familiare o scolastica, cioè genitori famiglia scuola e operatori, se ognuno di questi tre tasselli della rete va in una direzione non confrontandosi con gli altri, a parte che creiamo confusione nel ragazzo, però diciamo che si rischia di remare uno contro l'altro. Il confronto e lo scambio anche all'interno della rete è fondamentale, e va anche costruito, perché non è sempre facile. Già solo ricostruire la rete intorno al ragazzo, chi c'è, chi è stato attivo in passato, chi si potrebbe riattivare, e non è facile. È un lavoro di mesi. Di solito gli incontri di rete vengono fatti in luoghi formali. Spesso i ragazzi stessi non si rendono conto di ciò che gravita intorno a loro. "Ah, sì ho l'assistente sociale. Ah, è vero una volta ho incontrato un curatore" e non si rendono conto che sono tutte figure professionali a loro sostegno a loro supporto che però magari serve che noi sollecitiamo, ma ci capita anche fisicamente fare il disegno con il ragazzo accanto. Ed è impressionante vedere cosa esce. Dieci quindici servizi attivi o che sono stati attivi è davvero tanto.

### **Quali sono le condizioni necessarie per dare inizio a un seguito individuale?**

L'unica condizione necessaria è il desiderio di fare qualcosa. La volontà da parte del ragazzo. Noi ogni tanto ci arrivano segnalazioni da parte delle famiglie oppure le scuole o docenti o amici, qualcuno che ci dice "date una mano a questo ragazzo" quello che noi possiamo fare è metterci a disposizione però è il ragazzo stesso che deve avere voglia di fare qualcosa. Quando c'è una segnalazione esterna organizziamo un primo incontro con chi ha segnalato e il ragazzo per presentarci. In quel caso, quando proprio il giovane non conosce il servizio di prossimità ed è una conoscenza da zero, il primo incontro è proprio di presentazione cioè dire cosa fa l'operatore di prossimità cosa fa a Lugano, quali sono le possibilità, e poi mettiamo nelle mani del ragazzo. Cioè noi siamo a disposizione, "se vuoi noi possiamo fare questo e quest'altro con te, però devi scegliere tu" ma se il ragazzo non vuole non ha senso, perché gli accompagnamenti così come sono pensati e strutturati nel nostro intervento di prossimità ha senso solo se l'interlocutore ha voglia di fare qualcosa. Poi ecco. spesso sono gli operatori stessi che stimolano questa voglia, questo desiderio. È più semplice se già un ragazzo conosciuto dal servizio, se frequenta lo spazio The Van, o che si vedono sul territorio, gli operatori sono anche molto creativi in questo. Nel far emergere il desiderio, la volontà di fare qualcosa assieme. È più difficile appunto se è un ragazzo che proprio non conosce il servizio di prossimità e non sa cosa facciamo. Però anche lì, se è lui ad accendere questa miccia diventa davvero difficile se non impossibile. Funziona molto bene appunto se parte da un'autosegnalazione, il ragazzo conosce già il servizio e dice "ho bisogno di aiuto, datemi una mano", oppure quello che funziona anche molto bene è il passaparola tra i ragazzi. Se c'è qualcuno che in un momento particolare della sua vita ha avuto il sostegno degli operatori di prossimità e la cosa ha funzionato, il passaparola è la cosa migliore. Perché poi dice ai suoi amici "chiama loro, che ti danno una mano". Poi è sempre molto particolare e anche simpatico da vedere, perché ogni ragazzo coglie del servizio di prossimità e dell'aiuto da parte degli operatori, quello di cui lui ha bisogno. Se gli chiedo a tutti i ragazzi che negli anni sono passati dal servizio di prossimità "cosa fa un operatore di prossimità?" se sono 50 ragazzi ci saranno 50 risposte diverse. Uno ti dice che ti dà una mano per fare il trasloco, l'altro per fare il curriculum, oppure assieme abbiamo capito cosa fare da grande, l'altro ti dice a fare insieme la spesa, l'altro mi ha accompagnato dal terapeuta, oppure ho imparato a cucinare il risotto, cioè ognuno ci dice quello che ha colto in quel momento. La risposta che ha avuto al bisogno di quel momento. Rispetto ai servizi classici che hanno un mandato dato dal servizio in cui lavorano ben specifico, la prossimità è molto più varia: se penso alla maggior parte delle richieste che arrivano dai noi dicono "devo trovare un lavoro". Quel devo trovare lavoro poi si articola in tanto altro. Cioè il lavoro per tanti è davvero l'ultimo scalino per arrivare, prima devono fare tanto altro, devono risolvere, devono essere sostenute in tante altre sfaccettature della vita, per cui più avanti verrà il lavoro.

### **In che modo l'informalità incide su questo tipo di accompagnamenti?**

Diciamo che è un po' un'arma a doppio taglio nel senso che: allora io incontro un ragazzo, insieme definiamo degli obiettivi, il ragazzo si mette in testa di mettere in piedi un percorso insieme all'operatore, e il non avere un mandato d'ufficio, un mandato istituzionale che dice al giovane: "tu devi andare a incontrare l'operatore di prossimità" da una parte mette l'operatore nella condizione di dire: "bene, se adesso decide di lavorare con me, se decide di fare qualcosa, è perché lui è davvero motivato a farlo. Quindi lavoriamo su questo, sulla sua

motivazione e funziona molto bene. Dall'altra parte può essere che un ragazzo lo incontri con regolarità per due mesi tutte le settimane, poi il ragazzo decide di non voler più incontrare l'operatore per un motivo o per l'altro, e può essere che io per mesi questo ragazzo non lo veda più e quindi il percorso venga interrotto e di base come operatore si può sollecitare perché chiaro non si lasciano andare così e chiudiamo gli accompagnamenti. Sollecitiamo, cerchiamo di capire il perché, però comunque è il giovane a decidere, cioè può decidere "non ho più voglia" oppure "non mela sento", il "non me la sento" lo diranno raramente, diranno "non ho più bisogno" e magari quel "non ho più bisogno", dopo uno due mesi, un anno torna a ribussare a dire "ecco adesso ho di nuovo bisogno" che tradotto è "adesso me la sento, sono pronto per fare qualcosa". Appunto l'informalità, non avere questo mandato istituzionale, questo obbligo di incontrare l'operatore da una parte è un grande valore aggiunto, dall'altra i percorsi si interrompono proprio perché il ragazzo può scegliere di interromperlo. Spesso fanno un po' mi viene da dire a fisarmonica, a molla. Ci sono poi si allontanano, poi tornano, poi si allontanano e spesso non rendendosi neanche conto. E ogni tanto farlo notare questo li fa riflettere sulle loro modalità relazionali che hanno con noi ma che di solito hanno anche nella vita, con gli amici e con altre figure di riferimento. Poter incontrare i ragazzi fuori da un contesto istituzionale, come può essere al bar o nella piazza, veramente qualsiasi cosa, o anche l'organizzare l'incontro non per forza seduti da qualche parte, ma anche mediati da un'attività, può essere la passeggiata assieme, portare a spasso il cane, o far la camminata in montagna, aiuta anche a rendere più sciolto il discorso, il passaggio di informazioni. Lo stare seduti faccia a faccia a parlare, anche solo in un bar dove il contesto è destrutturato e informale al massimo, però sei comunque uno di fronte all'altro e ti guardi in faccia, invece già solo fare un colloquio, è un po' particolare da dire, durante un tragitto in auto, io sto guidando, il ragazzo non mi guarda in faccia, io non guardo in faccia lui, ti porta a far emergere magari degli elementi che non uscirebbero in un contesto più formale ma anche in un faccia a faccia. L'informalità, quindi, aiuta a far emergere i loro bisogni, però poi c'è sempre la necessità di rimettere la cornice e di tenerla comunque presente questa cornice. Perché comunque l'operatore è una figura professionale, è una persona che è sì lì con te e per te, però sta comunque lavorando e portando un contributo professionale. E trovo che farlo presente ai ragazzi, ogni tanto riportarli su questa dimensione della formalità, dell'istituzionalità è importante perché dà valore alla relazione con loro, cioè io sono qua, è molto brutale dirlo ma "io sono qua e sono pagato per essere qua" però dà anche valore a questo momento perché "io sono qua per te e con te e faccio questo, mi sto dedicando a questo, e non sono un tuo amico, i tuoi amici ti portano degli elementi importanti interessanti, hai bisogno dei tuoi amici, però probabilmente se sei qua a parlare con me hai bisogno anche di altro. Sicuro nell'informalità una cornice c'è e gli operatori ce l'hanno bene in testa, bisogna ogni tanto ricordarla, renderla presente, esplicitarla ai ragazzi. Ogni tanto capita che ci scambino per degli amici oppure arrivino con delle confidenze e ecco le confidenze da amici non vanno fatte agli operatori che comunque non sono amici ma figure professionali di supporto, magari in un momento difficile della tua vita ma comunque figure professionali che hanno un approccio diverso probabilmente da tutte le figure professionali che il ragazzo ha incontrato nell'arco del suo percorso, nell'arco della vita.

**Quali sono secondo te i punti di forza e le criticità dei servizi di prossimità che lavorano con i giovani?**

Allora diciamo che secondo me, un grande punto debole, nonostante in Ticino ormai ci sia da molti anni questo approccio, a Lugano è dal 2008 che c'è questo servizio. Però per l'opinione pubblica ogni volta che emerge qualcosa su un servizio di prossimità, è una nuova modalità, un intervento nuovo che la gente non conosce, quindi gran parte del lavoro dell'operatore di prossimità stesso, dei servizi, e mio che rivesto il ruolo di responsabile, è quello di fare conoscere la prossimità, quali sono le potenzialità e quali sono i limiti, perché anche la prossimità ha dei limiti, però ecco farla conoscere. Un grande limite, quindi, è quello di non essere conosciuti e quindi anche fraintesi, quando non si conosce bene il servizio poi "eh ma cosa fanno quelli lì. Inseguono i giovani? Spiano?" ecco poi è compito dell'educatore spiegare, far capire quale è il proprio ruolo e cosa può fare. Forse più che spiegare, farlo vivere ai ragazzi perché penso che proprio tramite il vissuto che poi interiorizzano si tramandano e passano le informazioni. Però ecco tuttavia siano passati gli anni ma per l'opinione pubblica è sempre un nuovo approccio, una nuova modalità, una novità e non solo per i giovani ma anche per il servizio stesso che è un continuo ripresentarsi. I ragazzi non conoscendo cosa fa un servizio di prossimità non vengono a chiederti aiuto. È per questo che un grande obiettivo è quello di essere sempre capillari sul territorio, non solo con gli accompagnamenti ma anche con una mappatura costante del territorio, presenza in giro per la città, ogni tanto mi chiedono "ma cosa fanno gli operatori quando sono in giro? Cosa vuol dire presenza territoriale?" vuol dire andare a piedi nei luoghi di aggregazione dei ragazzi e farsi vedere. Farsi vedere costantemente, giorno dopo giorno e spiegare ai ragazzi cosa fa l'operatore di prossimità, presentarsi, e fare in modo che nel momento del bisogno sappiano che possono rivolgersi ad un servizio. Quindi cerchiamo di lavorare anche con le scuole, con i centri giovanili proprio per, non mi piace il termine ma per pubblicizzare il servizio, far capire cosa fa, per fare in modo che forse oggi che te lo presento, no, domani nemmeno, ma tra tre anni quando sarai in difficoltà e dici "cavolo, a chi posso chiedere aiuto, a chi posso scrivere un messaggio?" ti viene forse in mente, "ah, quelli con il furgone, quelli che una volta mi hanno dato il tè caldo, ecco provo a scrivere a quelli". La grande potenzialità invece è quella di andare verso, di uscire dalle mura e di andare verso i giovani ma anche verso i servizi e verso le famiglie. Di uscire ed entrare nello spazio di vita degli altri. E questa è una cosa che trovo che i ragazzi sentano, la capiscono la voglia di uscire di incontrare di conoscere nel loro contesto di vita.

### **Quando si può considerare concluso un accompagnamento individuale?**

Noi cerchiamo sempre di verbalizzare una chiusura, cioè di dire quando un accompagnamento è concluso. Anche quando i giovani chiudono di botto oppure non si presentano più agli incontri, noi cerchiamo di fare in modo o tramite un ultimo incontro o una telefonata un messaggio, comunque di verbalizzare "ok forse adesso non è il momento, quando avrai bisogno ci siamo" quindi quella è una modalità di chiusura magari mi viene da dire anche momentanea, dove il percorso può essere riaperto. Oppure ci sono le chiusure degli accompagnamenti per raggiungimento degli obiettivi. Cioè quando il giovane ha raggiunto gli obiettivi che si era prefissato e non era più necessario il sostegno da parte dell'operatore di prossimità, anche lì ce lo diciamo, verbalizziamo: "abbiamo raggiunto tutti gli obiettivi che ci eravamo prefissati, se non ce ne sono altri da raggiungere assieme, allora buona vita, buona strada da solo. Sempre sapendo che se c'è bisogno si può ricontattare". Succede anche che ci sono percorsi conclusi, con tutti gli obiettivi raggiunti, però magari una

volta all'anno ti scrive per chiederti "possiamo incontrarci per compilare le tasse?" e allora ci vediamo. Oppure una qualsiasi cosa, un messaggino, gli auguri di buon compleanno, noi ci siamo in caso di bisogno e in ogni caso ci capita di vederli con piacere.

## ALLEGATO 5

### INTERVISTA A OPERATORE 3: OP3 (SOPR)

**Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.**

**Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.**

Ciao Nicola, sono a disposizione!

#### **Da quanto lavori in questo servizio?**

Allora lavoro nel servizio dal 2015 dall'avvio del progetto di prossimità regionale sul territorio del mendrisiotto.

#### **Puoi farmi una descrizione del servizio in cui lavori? Che tipo di intervento mettete in atto? Quali metodologie utilizzate?**

Il genere di intervento che mettiamo in atto è prevalentemente l'animazione sociale: per cui lavoriamo per farci conoscere dai ragazzi con il furgosalotto che è il nostro maggior strumento di informazione, che è un punto di incontro nel quale i ragazzi possono venire a conoscerci a creare un primo legame. L'intento è quello di entrare in contatto con i ragazzi, riuscire a diminuire la distanza, creare un legame di fiducia per poi fare emergere eventualmente delle richieste. Queste richieste possono essere richieste collettive, faccio un esempio, di spazi nel quale passare del tempo libero, realizzare delle attività nel tempo libero, e quindi qui lavoriamo su progetti collettivi di gruppo, di empowerment, di bottom up, cioè il tentativo di sostenerli, di tirar fuori le loro competenze. Ti faccio degli esempi. Abbiamo organizzato dei concerti, dei tornei, di solito chiediamo una mano ai ragazzi nel partecipare attivamente, nella realizzazione dei percorsi. E poi c'è una fetta del lavoro che è quella delle richieste individuali che possono insorgere, emergere una volta costruita la relazione, una volta intrapreso un percorso insieme, con quei ragazzi che magari frequentano il furgosalotto con una certa costanza, che capiscono che siamo un punto di riferimento, arrivano con delle richieste specifiche ed individuali. Quindi si apre un po' il capitolo degli accompagnamenti che non sono veri e propri progetti dettagliati come fanno in un servizio educativo classico, ma un appoggio.

#### **Adesso volevo chiederti, prima di entrare nello specifico dei seguiti individuali, quali sono secondo te i principali bisogni che emergono dai giovani con cui vi confrontate?**



In generale il grosso bisogno dei giovani oggi è quello di trovare degli spazi dove potersi esprimere, sperimentarsi liberamente. Quindi spazi aperti, spazi chiusi, spazi autogestiti, dove passare il proprio tempo libero e realizzarsi in quanto persone. Questo è il principale. Poi ci sono dei bisogni più specifici individuali che possono andare dalle richieste di supporto nel trovare lavoro, di solito quando un ragazzo arriva da noi domandando un sostegno parte da quello. Però ci rendiamo conto con l'esperienza fatta che spesso questa richiesta di lavoro nasconde poi tutta un'altra serie di questioni che vanno risolte, sui quali vanno sostenuti, per poter poi garantire una continuità lavorativa, stare in un posto di lavoro ecco. Partono quindi da richieste concrete che poi celano questioni più profonde. C'è anche la necessità di sganciarsi dalla scuola e chiedere supporto in questo senso oppure una mano per il trasloco, qualcosa di ancora più concreto e tangibile. Attraverso queste cose poi, avvicinandosi più da vicino, emergono situazioni come il non avere un posto dove vivere sereni, avere delle situazioni critiche famigliari per cui avere bisogno di avere uno spazio allontanandosi dalla famiglia, rimettere a posto delle questioni famigliari, il bisogno di sostegno psicologico sempre più spesso, perché vediamo anche una grande fragilità in questa generazione qui. Senza generalizzare, la tanta pressione scolastica, il dover stare a dei canoni che sono sempre più elevati, per essere presi al lavoro, per essere performanti a scuola, se pensi già ai livelli che ci sono, questa cosa mette una grande pressione sui ragazzi. La maggior parte dello sport è competitivo, i ragazzi devono stare dentro in questa cosa e quindi c'è tanta richiesta di ascolto. A volte di semplice ascolto. Dalla pandemia del Covid noi sentiamo che sono aumentate le insicurezze dei singoli per cui c'è il bisogno di parlarne, di confrontarsi, la sensazione nostra è anche che possano essere aumentati un po' i consumi di sostanze e che ci sia un aumento della violenza tra i giovani come risposta al disagio che risentono.

**Adesso, entrando nello specifico della mia domanda di ricerca, in che modo si svolgono gli incontri con i ragazzi che seguite e come avviene la scelta del luogo in cui recarvi?**

Allora i ragazzi vengono a conoscenza del servizio e di solito scelgono un operatore di fiducia, con il quale si confrontano maggiormente, con il quale hanno una relazione di fiducia maggiore e al quale dichiarano un bisogno. Noi cerchiamo di mantenere questa informalità iniziale, per cui di mantenere la dinamica del gruppo, di parlarne all'interno del gruppo, e di cercare di capire se si possono trovare delle soluzioni appoggiandosi su dei progetti già esistenti. Per cui se un ragazzo viene a dirmi che cerca lavoro lo accompagno eventualmente dall'orientatore e cerco di capire quanto è la sua autonomia, se ci può andare da solo, se non può andarci da solo per qualche motivo, se non se la sente lo accompagno in questa scelta, quindi anche fisicamente, qualora non c'è un servizio disponibile che risponda al bisogno del ragazzo: ci rendiamo conto sempre più che i bisogni specifici dei ragazzi sono sempre di più legati a questioni per le quali i servizi tradizionali non hanno una risposta. Per cui in quelle situazioni possiamo accompagnarli in un periodo di tempo anche abbastanza lungo. Ti faccio un esempio l'anno scorso abbiamo incontrato un ragazzo che ci chiedeva di aiutarlo a trovare lavoro. L'abbiamo seguito per un anno, e è emersa una grossa fragilità a livello di famiglia, una situazione molto conflittuale. Siamo quindi andati a conoscere la famiglia, abbiamo cercato di capire come sostenerlo, abbiamo fatto degli incontri con la famiglia con l'obiettivo di trovargli un posto fuori casa, perché comunque era

già ventenne, per trovargli un posto fuori casa e collocarlo. Man mano ci siamo resi conto delle sue fragilità personali, per cui era impossibile andare a collocarlo da solo in un appartamento, se no chiaramente l'appartamento se lo sarebbe anche trovato da solo, per cui abbiamo individuato il servizio al quale rivolgerci in Casa Astra, che avrebbe potuto fare tutto un percorso di accompagnamento strutturato e sostenerlo nel ritrovare quell'equilibrio che poi gli avrebbe permesso di vivere da solo. Il problema è che il ragazzo aveva un immaginario dei servizi sociali, Casa Astra non la conosceva assolutamente ad esempio, che non gli permetteva di arrivare a tali servizi. Per cui abbiamo fatto più di un anno di colloqui, di relazione, per arrivare finalmente a permettergli di conoscere casa Astra, fargli sperimentare di dormire lì, e quando si è reso conto di cosa era Casa Astra in termini di risorsa per lui, ha cambiato attitudine, ha accettato di farsi seguire e è cambiato come persona. Cioè ha proprio ritrovato un bell'equilibrio. Però c'è voluto un anno di accompagnamento in questa cosa e sono pochi i servizi che possono permettersi di stare nella relazione con il ragazzo, ad attendere e ad accettare le sue tempistiche che gli permettano di maturare il bisogno di un accompagnamento. Senza forzare le cose. Senza mandati, senza che gli venga detto da qualcun altro che cosa deve fare. Cioè che possa maturare dentro di sé la necessità di un percorso.

Tornando ai luoghi scelti per i colloqui: allora chiaramente all'inizio ci si incontra in luoghi molto informali che può essere il bar, solitamente si chiede al ragazzo quale può essere lo spazio anche perché è lui a farci la richiesta ed è lui a definire dove si sente a suo agio. E quindi siamo molto molto elastici in questa cosa. Possiamo incontrarci a casa sua, possiamo incontrarci al bar, a secondo di quale luogo lui ritenga più opportuno. È chiaro che a un certo punto, se il processo va avanti da tempo e abbiamo bisogno di raggiungere degli obiettivi un po' più strutturati abbiamo bisogno di un luogo più accogliente o più strutturato come può essere il nostro ufficio. Non con tutti passiamo da questa cosa, non con tutti andiamo in ufficio. Con alcuni cominciamo dall'ufficio, dipende proprio dal progetto. Non c'è una regola fissa. Sono proprio sostegni individualizzati. Capiamo quale è la necessità e cerchiamo di essere elastici noi.

### **Quali sono le finalità di questo tipo di accompagnamenti?**

Sicuramente io direi, vedendo la società di oggi, evitare che i ragazzi rimangano completamente sganciati da ogni tipo di servizio, da ogni tipo di accompagnamento. Perché quello che osserviamo ci sono dei ragazzi che arrivati alla fine del percorso scolastico obbligatorio, hanno pochi esempi di adulti validi che li possano sostenere. Di solito i due principali sono la scuola e i genitori. E qui finito il percorso vengono a mancare delle strutture portanti fondamentali e questi ragazzi rischiano di trovarsi molto isolati. Solamente influenzati da compagnie di pari che di solito fanno delle scelte poco funzionali per il loro percorso di vita e che diventano un po' un palliativo alla famiglia. In una situazione del genere i ragazzi non sanno come fare a districarsi e come spendere il proprio tempo e costruire un progetto di avvenire solido. E quindi l'idea, la finalità macro è quella di sostenerli in questa cosa, nell'evitare che sgancino completamente da tutti i servizi.

### **Quali sono le condizioni necessarie per dare inizio a un seguito individuale?**

Questa domanda è molto interessante perché quando ci arrivano segnalazioni dai servizi cerchiamo sempre di valutare se la necessità dell'essere accompagnato è dei servizi, nel senso che abbiamo dei colleghi che vedono giustamente un bisogno e pensano di rispondere segnalandoci il ragazzo. Oppure è il ragazzo stesso a segnalarsi. Perché per la particolarità del tipo di accompagnamento che offriamo il ragazzo deve essere colui che richiede il sostegno, per cui ti direi che l'unica condizione indispensabile ad iniziare ad avere degli incontri e vederci è che sia il ragazzo stesso ad essere motivato e vederne per lo meno un senso. Dopo chiaramente in un percorso di questo tipo, quando un ragazzo ha abbandonato il percorso da parecchio tempo, può succedere che per un lungo periodo non ci si vede, che per un dato tempo manca agli appuntamenti, ma dobbiamo percepire che dalla parte del ragazzo c'è un reale desiderio di mettersi in gioco e cambiare qualche cosa della sua situazione o una semplice richiesta. Ci è capitato l'anno scorso. Abbiamo avuto una segnalazione dall'assistente sociale che doveva lasciare per un dato motivo un accompagnamento che faceva presso un suo servizio e che ci ha chiesto di stare vicino ad una ragazza, nell'informalità, per cercare di convincerla a prendere un appartamento da sola. Abbiamo fatto una serie di appuntamenti e ci siamo accorti strada facendo che per questa ragazza uscire di casa e abbandonare la mamma era un tema troppo grande in quel momento, che non aveva senso pressarla in questa cosa. E che potevamo starle vicino ma lei non aveva delle reali richieste rispetto a questioni che lei riteneva fondamentali per le quali avere un educatore, quindi abbiamo interrotto il percorso. Chiaramente siamo a disposizione. Cioè questa ragazza ci conosce, se sa che un giorno avrà il desiderio di sostegno per un particolare motivo noi non chiudiamo mai la porta a nessuno e quindi tutti i ragazzi possono tornare. Però se loro sentono che non è il momento, è meglio non spingerli in una direzione piuttosto che in un'altra.

### **In che modo l'informalità incide su questo tipo di accompagnamenti?**

Sicuramente incide sulle tempistiche. Perché quando uno è libero di scegliere ed è in una situazione in cui non è obbligato, si ascolta. Non è tutti i giorni convinto allo stesso modo. Quindi c'è una tempistica più dilatata. Questa cosa noi la rispettiamo. Chiaramente può creare una certa frustrazione tra gli operatori e non sempre si sa dove si sta andando. Però credo che sia un metodo vincente perché quando il ragazzo fa quel click e capisce dove vuole arrivare dopo si dà automaticamente i mezzi e fa un salto nel percorso di qualità. Ecco. Poi soprattutto il fatto di non essere coercitivi, di non imporre niente, permette al ragazzo di guardarsi dentro, di domandarsi lui cosa vuole per sé stesso. Deve esserci la sua motivazione. Che può andare venire e tornare e quindi allunga le tempistiche.

### **Quali sono secondo te i punti di forza e le criticità dei servizi di prossimità che lavorano con i giovani?**

Non porsi degli obiettivi chiari di fronte a un ragazzo, perché non ci mettiamo al tavolino facendo un progetto, uno PSI o via dicendo, ci chiediamo a volte se non avrebbe senso farlo. Perché forse anche il ragazzo stesso a volte si domanda dove vogliamo arrivare e cosa stiamo facendo no? Forse una certa struttura nel darsi degli obiettivi chiari manca, per capire cosa si vuole fare in generale.

### **Quando si può definire concluso un accompagnamento individuale?**

Di base l'importante del tipo di accompagnamento che facciamo noi con i ragazzi è che riprendano fiducia rispetto i servizi sociali, educativi. Che capiscano che non veniamo per nuocere, che siamo lì per sostenerli. Che vedano la possibilità di chiedere aiuto in generale in un momento di bisogno. Quindi dal mio punto di vista personale, anche se un progetto si conclude a metà ma il ragazzo ha capito che non avevamo intenzione di decidere al posto suo, che eravamo lì per sostenerlo, che rispettiamo la sua scelta, per me abbiamo lavorato bene e il nostro obiettivo è raggiunto. Quindi importa più il tipo di percorso che facciamo con il ragazzo piuttosto che l'obiettivo che raggiungiamo. Se poi lui riesce a raggiungere i propri obiettivi che si è dato, e arriviamo alla fine di un percorso con l'avvio di un apprendistato il trovare un appartamento, finire un trasloco, siamo ancora più felici per lui ecco. Però ecco il raggiungimento degli obiettivi non è l'unico aspetto determinante del lavoro che facciamo. Aver raggiunto gli obiettivi posti non determina necessariamente la conclusione del percorso. Mi è appena capitato un ragazzo, con il quale tematizzavamo il consumo di sostanze, che da tanti anni spaccia, che sta mettendo in dubbio il tipo di percorso che ha deciso di intraprendere nella sua vita, perché si sta rendendo conto che sì gli porta un avere economico ma che non gli porta benessere generale nella sua vita. La scelta di vita che ha fatto lo stressa tanto, lo mette spesso in difficoltà, a volte in pericolo. E quindi sta rivalutando questa cosa. Ci ha contattato per fare un bilancio. Perché sa che siamo delle figure neutre che possono ascoltarlo in questa cosa, che possono riflettere insieme a lui sulle scelte che ha fatto fino ad oggi, perché non siamo giudicanti in questo senso e quindi a suo tempo quando gli avevamo proposto dei percorsi, avevamo cercato di sostenerlo... addirittura all'inizio eravamo stati contattati dalla mamma che era allarmata per la situazione. E ci aveva chiesto di dargli una mano. La prima volta che ci siamo avvicinati, ci siamo resi conto che la richiesta era della madre e non sua. Così abbiamo interrotto la cosa. Poi col tempo ci siamo conosciuti, siamo entrati in contatto, ha capito che poteva fidarsi di noi, però ha deciso di continuare per la sua strada di continuare a sperimentare ambiti particolarmente dannosi e pericolosi per la sua persona. Piano piano sta arrivando alla consapevolezza che questo non è quello che vuole fare nella vita, e quindi ci sta contattando per capire come altro potrebbe fare.

## ALLEGATO 6

### INTERVISTA A OPERATORE 4: OP4 (SOPR)

**Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.**

**Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.**

Eccomi! Inizia quando vuoi.

**Da quanto tempo lavori in questo servizio?**

Tre anni e mezzo.

**Puoi farmi una descrizione del servizio in cui lavori? Che tipo di intervento mettete in atto? Quali metodologie utilizzate?**

Allora, il SOPR mette ad oggi il focus sull'animazione socioculturale, però, in una visione più olistica del lavoro di prossimità, la si può vedere sotto più aspetti. Appunto quello che è il cercare di relazionarsi con i singoli giovani o dei gruppi di giovani all'interno della fascia dai 12 ai 30 anni nell'ottica appunto di creare un rapporto di fiducia in un ambiente, in un contesto informale. Questo ci permette poi di sviluppare determinati aspetti della relazione che possono prendere diverse forme a seconda della richiesta della persona o del gruppo. Cerco di essere sintetico. Ci si relaziona anche quindi con la singola persona e ciò si può sviluppare in diversi modi. Può essere la costruzione di un rapporto di fiducia che ci permette poi di entrare in un'ottica più intima dove da lì riusciamo a sostenere il ragazzo nelle criticità o negli aspetti di difficoltà che ci porta e ci riporta, ma può essere anche in un'ottica un po' più positiva. Nel senso, la persona, il singolo ragazzo può arrivare con una richiesta specifica che gli piacerebbe ad esempio creare qualcosa, però attualmente non ha i mezzi, le risorse, le conoscenze per poterlo fare, e quello che possiamo fare noi è indicare chi sono le figure più coerenti con la richiesta portata dal ragazzo, piuttosto che accompagnare il ragazzo appunto dal servizio, in un'ottica più professionale, che è più idoneo alla richiesta della persona, o appunto essere un punto di riferimento per la persona e supportarlo e accompagnarlo nelle sue richieste, nelle sue difficoltà. Ma anche semplicemente rispondere a delle domande che per noi possono essere banali ma per la persona sono significative in quel momento. Mentre per l'animazione socioculturale ci sono diversi metodi. Lo strumento che usiamo di più è il Furgosalotto che ci permette di contestualizzare l'incontestualizzabile. Essendo un lavoro destrutturato, senza una sede fissa, se vuoi un luogo specifico, il

Furgosalotto ci permette di creare un luogo di aggregazione mobile, in diversi punti del territorio, e ci permette appunto di contestualizzare il nostro lavoro in ambienti informali come può essere lo skatepark, le piazze, i campetti. Questo a noi permette innanzitutto di essere dei punti di riferimento sul territorio e secondariamente ci permette di farci conoscere dai diversi ragazzi, dalle diverse frange di età, e le diverse provenienze. L'idea dell'animazione è quella appunto di creare un gruppo con una richiesta specifica e da lì trovare i mezzi per riuscire a creare ciò che la loro richiesta. Se un gruppo di ragazzi ci porta la volontà di fare un concerto, quello che facciamo è cercare di capire il target a cui ci si vuole rivolgere e da lì cerchiamo di trovare i modi per realizzare questo concerto a seconda dell'età, del tipo di persona che porta la richiesta eccetera. Poi si cerca di sviluppare la loro volontà in un senso molto pratico. L'animazione socioculturale ci permette veramente di entrare in intimità con i ragazzi, e da lì spesso e volentieri, riusciamo a entrare in una dimensione più professionale di accompagnamento individuale: l'animazione ci permette di abbattere quei muri che i ragazzi spesso hanno verso le istituzioni e verso tutto ciò che sono gli operatori sociali. Queste attività, quindi, servono a creare quel clima di fiducia che è necessario per intraprendere degli eventuali accompagnamenti individuali. Ci siamo trovati in diverse situazioni in cui i ragazzi ci hanno portato la loro passione la loro volontà di fare qualcosa nella vita, e quello è stato il primo passo. Dopo il raggiungimento dell'obiettivo iniziale, si è creata la relazione per poter fare quello switch e passare alla dimensione individuale.

**Adesso volevo chiederti, prima di entrare nello specifico dei seguiti individuali, quali sono secondo te i principali bisogni che emergono dai giovani con cui vi confrontate?**

Il target è molto ampio. Lavoriamo con ragazzi dai 12 ai 30 anni. Principalmente però posso dire che la criticità che riscontriamo maggiormente nei ragazzi è la mancanza degli spazi. Vediamo una forte voglia di emancipazione, una forte voglia di creare, di crearsi all'interno di questi contesti in cui non hai potuto creare niente, ti ci sei trovato e in cui sei cresciuto senza avere l'agio di sperimentare quello che sei tu come persona. E quindi, maggiormente riportano questa criticità. Di volere emanciparsi e creare qualcosa di proprio. Purtroppo, mancano degli spazi dove poter fare ciò. Un altro aspetto che ci riportano molto è l'utilizzo delle sostanze stupefacenti. Appunto, probabilmente è anche un po' il rinculo del covid. Possiamo dire che i due anni di clausura e di tanti doveri e pochi diritti, dove i ragazzi sono stati sicuramente la fascia che ha maggiormente subito, soprattutto quelli in fase adolescenziale, sono quelli che hanno sofferto di più perché non hanno potuto sviluppare il proprio carattere anche attraverso gli occhi delle altre persone, anche perché sono dovuti rimanere rinchiusi. E questa cosa ha generato in loro una sorta di dissociazione dalla società. L'utilizzo delle sostanze è arrivato prorompente quasi in sostituzione a quella mancanza che hanno avuto di poter socializzare e crescere. Abbiamo potuto vedere diversi ragazzi che prima della pandemia si stavano formando, e hanno dovuto interrompere bruscamente quello che era il loro sviluppo. Purtroppo, la risposta spesso e volentieri è stato l'utilizzo sconsiderato delle sostanze stupefacenti. Questo è sicuramente molto allarmante. Quello che noi facciamo è innanzitutto ascoltare. Spesso e volentieri si dà per scontato il semplice ascoltare. Il lavoro di prossimità ci permette di essere quegli adulti, quei professionisti, quelle persone attente ai bisogni dei ragazzi. Con la vera volontà di ascoltare senza giudicare. Quello che magari per gli occhi o le orecchie di un adulto che magari vede i ragazzi all'interno di un contesto, le problematiche dei ragazzi possono essere viste come

banalità. Poi magari possono anche esserlo delle banalità, in un certo senso, ma per loro non lo sono. E quindi l'ascolto in assenza di giudizio è la nostra prima modalità di approccio. Poi a seconda della gravità della situazione abbiamo i mezzi e le conoscenze per poter indirizzare la persona al servizio o ai servizi che più possono essere coerenti alla profondità anche del dolore e di ciò che ci riportano. E poi cercare di valorizzare ciò che già è la persona. Se dopo due anni di Furgosalotto abbiamo realizzato una relazione, un po' ti conosciamo e sappiamo quali sono i tuoi lati positivi, e quindi anche dopo l'ascolto riusciamo a rimandarti su quello che sei tu, su quello che già sei, su quello che hai già creato, per ricordarti di non mollare, e che comunque c'è gente che ascolta. Si può dire quindi che noi lavoriamo su bisogni più 'ampi', l'essere accolti, ascoltati, il non essere giudicati, e poi quando emergono i bisogni un po' più specifici, dove noi non arriviamo, sappiamo a quali servizi andare a 'bussare'. Facciamo un po' da parafulmine in un certo senso. Arrivano scazzati, "oh è successo questo" "questo week end ho abusato di tale sostanza, perché mi è successo questo" arrivi da noi, ti sfoghi, perché sai che con noi puoi farlo, che non ti giudichiamo. Un altro bisogno, un altro tema che si affronta spesso con i ragazzi seguiti è la sessualità. Questa è una mia riflessione personale. Penso che al giorno d'oggi, anche a causa dell'utilizzo e del mal utilizzo di internet, tante volte i ragazzi si fanno un'idea totalmente sbagliata di quello che è la sessualità. Spesso i maschi si sentono sotto pressione perché dopo aver visto una sfracca di porno pensano che la sessualità debba essere fatta in quella maniera quando la realtà dei fatti non è così. E quindi spesso e volentieri sono anche i maschi sono dissociati dalla realtà di quello che è la sessualità e si sentono talmente sottopressione da non riuscire veramente ad arrivare fino a quel punto. E viceversa le ragazze entrano in quell'ottica di strumentalizzazione del proprio corpo. "io devo essere così che se no i ragazzi non mi guarderanno mai." Ecco, quindi il tema della sessualità, su come noi ci collochiamo all'interno di questo tema, è quello di cercare di riportare un po' quello che è il vero rapporto umano no? E non quello che è prettamente il rapporto fisico. Raccontare dell'amore, raccontare del sentimento e delle emozioni che si vivono relazionandosi in maniera intima con l'altra persona. Non che noi facciamo i professori di turno eh, ma in base alle nostre esperienze in quanto adulti, possiamo svolgere quel ruolo di adulti in ascolto da un lato e che possono dare consigli dall'altro. Cosa che raramente fanno con i genitori o con altre figure adulte significative.

**Adesso, entrando nello specifico della mia domanda di ricerca, in che modo si svolgono gli incontri con i ragazzi che seguite? come avviene la scelta del luogo in cui recarvi?**

E' molto difficile standardizzare il nostro lavoro. Dipende tanto dalla persona che hai davanti. Abbiamo questo potere, secondo me, di essere super flessibili. Cioè di vedere la necessità del ragazzo, vedere le difficoltà, e avere la possibilità di modellarci anche in un certo senso in base a quello che è la persona. Mettiamo che la persona è iper-timida, molto chiusa in sé stessa, fa tanta fatica ad uscire di casa, il nostro ruolo ci permette anche di poter entrare in casa loro. Quindi anche fare questo. Organizzare il colloquio in un luogo favorevole per il ragazzo. Quindi un ambiente in cui la persona si senta a proprio agio. Direi che il punto focale di questa cosa è la ricerca dell'agio. Nel senso, se la persona è disposta a venire da Coldrerio fino a Chiasso, ben venga, noi ti accogliamo in ufficio, ti apriamo, ti ascoltiamo e svolgiamo il colloquio lì. Se non hai la possibilità, non hai volontà o più semplicemente non

riesci perché in questo momento della tua vita tu non riesci, noi ti veniamo incontro. Quindi, sì direi che ecco è la ricerca dell'agio, a seconda della necessità.

### **Quali sono le finalità di questo tipo di accompagnamenti?**

Sicuramente cose molto concrete. La ricerca di un apprendistato, di un posto di lavoro. La ricerca di un appartamento, l'aiuto nel fare un trasloco. Nel momento in cui la richiesta diventa più specifica, come può essere "vorrei smettere di consumare" allora la finalità diventa quella di essere da ponte verso altri servizi, come in questo caso potrebbe essere Ingrado. Ad oggi le cose rispetto a quando hai lavorato con noi sono cambiate molto, diamo più spazio all'animazione. Però sì, l'idea non è fare una presa a carico in toto, come poteva essere fino a qualche tempo fa, adesso è proprio un accompagnamento. Se arriva una richiesta specifica, riconosciamo che dedicarci 6 mesi, un anno, va oltre alla nostra capacità proprio logistica di percentuali di lavoro e allora tendiamo ad accompagnarlo a servizi di fiducia che sappiamo essere specifici per la richiesta.

### **Quali sono le condizioni necessarie per dare inizio a un seguito individuale?**

La volontà è la prima e unica condizione. È un lavoro dove noi non abbiamo nessun mandato, nessun obbligo. Il ragazzo non deve niente a noi e noi in un certo senso non dobbiamo niente al ragazzo. Quindi il presupposto per iniziare un accompagnamento è sicuramente la volontà. Poi noi ti aiutiamo anche a chiarire la richiesta, giustamente a quell'età vuoi qualcosa ma non sai ancora cosa. Non lo sai bene cosa vuoi, non sai formularlo bene, allora cerchiamo di darti una mano a contestualizzare quello di cui hai bisogno e magari riuscire a comprendere se noi come servizio di prossimità riusciamo a sostenerti in questa cosa. Però appunto la caratteristica principale è la volontà e l'autodeterminazione. Al contrario se noi non vediamo la volontà di portare a termine la tua richiesta allora si chiude l'accompagnamento. Cioè non è che sei bannato per sempre dalla prossimità, ma tornerai quando avrai la voglia di intraprendere un percorso. Ovviamente nel momento in cui è il ragazzo ad auto segnalarsi piuttosto che essere segnalato al servizio da terzi, come può essere un familiare o la scuola, la volontà emerge più facilmente. Le scuole possono dirci "ok c'è questo ragazzo qui che sta andando un po' alla deriva, vedete se riuscite a fare qualcosa". Noi quello che facciamo è cercare di girare negli ambienti dove si trova il ragazzo, per cercare di relazionarci con lui e capire se effettivamente c'è la volontà di intraprendere un percorso: il ragazzo deve fare propria la richiesta, a differenza di altri servizi sociali ai quali talvolta sono 'forzati' a partecipare. Noi non obblighiamo nessuno.

### **In che modo l'informalità incide su questo tipo di accompagnamenti?**

Sicuramente l'informalità permette al ragazzo di sentirsi accolto. Gli operatori di strada si prestano a quello che è la tua richiesta. Nel nostro lavoro c'è un sacco di margine. Accettiamo di essere paccati 3/4 volte perché ci rendiamo conto che siamo un servizio informale e quindi fa parte del nostro lavoro essere paccati. Non avendo un luogo fisso io posso muovermi, e sfruttare l'informalità per raggiungere il ragazzo, non aspettare che sia lui a recarsi al servizio.



## **Quali sono secondo te i punti di forza e le criticità dei servizi di prossimità che lavorano con i giovani?**

Tra i lati pro, è quello che è il rapporto con il ragazzo. La relazione diventa super forte. Gli fai capire che sei realmente intenzionato a sostenerlo. Contro è che comunque non avendo un mandato, non avendo degli obblighi in un certo senso, fondamentalmente se ti girano i 5 minuti puoi mandarci a quel paese e la roba può scemare e concludere tutto. Un altro aspetto negativo è il fatto di rischiare di essere visti come degli amici, come dei fratelli maggiori. La vicinanza. È proprio difficile fargli capire che “ok tra di noi c’è un ottimo rapporto basato sulla fiducia, ma io e te non siamo amici. Ti vogliamo bene, chiaro, siamo degli esseri umani ma non siamo amici.” Ecco, c’è il rischio di essere frainteso. Spesso tendono ad avvicinarsi un po’ troppo. Magari vanno oltre a quello che è un rapporto professionale. Nella pratica a me è capitato, questo ragazzo si è legato tantissimo a me, questo ci ha permesso di entrare molto in intimità super profonda. Dove mi ha raccontato aspetti della sua vita molto toccanti e molto intimi i quali lui ha esplicitato più volte che l’unica persona con cui riusciva a parlare di sé senza paura di essere giudicato ero io. Però appunto nell’accompagnamento individuale, il non avere avuto dietro una struttura che ci permettesse di professionalizzare il mio accompagnamento, è diventato troppo dispersivo. Anche se l’obiettivo era molto chiaro, ovvero trovare un posto di lavoro, alla fine durante i colloqui si andava a parlare di lavoro ma anche di tutt’altro. E questa cosa non ci ha permesso di evolvere e di arrivare dritti al punto. Quindi questa vicinanza relazionale, intrinseca al nostro lavoro, da un lato aiuta nel fare emergere i bisogni dall’altra però determina una difficoltà a canalizzare le energie verso obiettivi specifici. Che poi magari sarà stato dettato anche dalla mia esperienza, non voglio togliere questo. Però ecco in questo lavoro, più che in altri è la persona a essere determinante. Rispetto ad altri servizi come può essere un istituto, dove ti impari le regole ed è così, tu metti in atto una metodologia assodata. Qui la componente umana, individuale, è molto più determinante. Sei tu che metti i paletti, sei tu che devi tracciare la strada. La prossimità valorizza tanto l’individuo: all’interno dell’équipe ognuno porta il suo. Ha un ruolo che poi i ragazzi riconoscono dall’esterno. Probabilmente con questo ragazzo sono stato troppo aperto nell’ascoltare questo ragazzo riguardo i suoi dolori e le sue sofferenze, perché mi sembrava primario, e ciò ha avuto i suoi riscontri positivi, ma si è andato un po’ sfumando l’obiettivo lavorativo. Si può dire forse che il nostro compito, la nostra prima finalità risulta essere davvero quello di fare emergere i bisogni dei ragazzi. Ragazzi che fanno sempre più fatica a trovare figure con le quali aprirsi. Il paradosso è un po’ questo. Si pretende che i ragazzi parlino la lingua degli adulti, ma sarebbe meglio se gli adulti parlassero la lingua dei ragazzi. Questo è il nostro lavoro: tradurre quello che viene detto dai ragazzi e tradurlo in un linguaggio più comprensibile agli adulti, ai servizi, alle istituzioni.

## **Quando si può considerare concluso un accompagnamento individuale?**

Allora be, innanzitutto, tornando all’inizio si definiscono degli obiettivi. Quindi si può definire concluso un accompagnamento quando si raggiungono determinati obiettivi. Quello che facciamo per ufficializzare la chiusura è un incontro, una cena, un aperitivo, un qualcosa per celebrare quello che è stato il raggiungimento degli obiettivi. Poi come ti dicevo il ragazzo può succedere che si perde nel percorso. Non abbiamo delle tempistiche definite dal nostro mandato, e questo non aiuta. Non c’è su carta qualcosa che ci dice “ok il ragazzo può stare

con noi x mesi". A secondo di cosa porta e delle nostre possibilità dipende la durata dell'accompagnamento, cercando di dedicargli il tempo giusto.

## ALLEGATO 7

### INTERVISTA A OPERATORE 5: OP5 (SOPR)

**Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.**

**Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.**

Ciao! Molto volentieri.

#### **Da quanto tempo lavori in questo servizio?**

Sono laureato in scienze sociali e lavoro da due anni e mezzo come operatore di prossimità al SOPR.

#### **Puoi farmi una descrizione del servizio in cui lavori? Che tipo di intervento mettete in atto? Quali metodologie utilizzate?**

Allora, il SOPR divide il suo intervento tra animazione socioculturale e accompagnamenti educativi individuali, anche se da quest'anno si è deciso di prediligere l'animazione come attività principale. Siamo attivi sul territorio con il Furgosalotto, con il quale ci rechiamo nei posti di ritrovo giovanile. Seguiamo la filosofia del 'fuori ufficio fuori orario' nel senso che pur avendo una sede a Chiasso, gran parte del nostro lavoro si svolge nell'informalità della strada. Attraverso la presenza del territorio costruiamo delle relazioni di fiducia e privilegiata con i giovani creando momenti di condivisione ascolto e confronto. Organizziamo e soprattutto aiutiamo a organizzare eventi come possono essere concerti tornei sportivi eccetera con l'intento di lavorare con i ragazzi, fornendogli quegli strumenti e risorse necessarie. Da questa base si sviluppano relazioni di fiducia come detto che permette in alcuni di casi di intraprendere degli accompagnamenti educativi individuali. Insomma, è un lavoro piuttosto diversificato il nostro.

Per quanto riguarda il cambiamento di rotta verso l'animazione socioculturale, volevo dire che in questi ultimi due anni che sono stato qua abbiamo cercato un po' di tirare la quadra su quale direzione prendere come servizio e secondo me, il mio parere personale è che la prossimità non può svolgere degli accompagnamenti individuali veri e propri. Presa a carico di ragazzi. Ma deve essere un po' quell'antenna sul territorio che per prima vede le situazioni e poi fa da ponte verso i servizi che fanno questi accompagnamenti individuali più strutturati.

Questa è la mia opinione personale ecco, poi ci sono altri servizi come i colleghi di Lugano che incentrano il loro servizio sugli accompagnamenti.

**Adesso volevo chiederti, prima di entrare nello specifico dei seguiti individuali, quali sono secondo te i principali bisogni che emergono dai giovani con cui vi confrontate?**

A livello legale di mandato noi ci confrontiamo con la fascia d'età 12-30, nel concreto in realtà la fascia con cui abbiamo maggiormente a che fare sono 14-20 anni. Mah quello che vedo è una sorta di spaesamento. Fanno tantissime cose: scuola, dopo scuola, sport attività eccetera, e ogni tanto mi sembra che gli manchi un po' il perché, insomma. Non si insiste abbastanza sul perché si devono fare tutte queste cose e per me è importante perché poi rischi di far mettere il pilota automatico a delle persone quando poi però bisogna tirare un po' assieme i conti non si capisce quale è l'obiettivo finale di tutto ciò. Questa è una cosa che penso. Poi, va be, un tema su cui noi ci siamo spesi molto in questi anni sono gli spazi pubblici, gli spazi pubblici che diventano sempre più di difficile accesso per i giovani perché se sei in due su una panchina forse magari te la cavi, quando incominci ad essere in cinque, alle 9 alle 1 di sera, o peggio in dieci a mezzanotte, è quasi impossibile per un giovane immaginarsi di essere in tanti in una piazza a mezzanotte quando in verità nel resto del mondo è pratica comune da sempre. Quindi gli spazi pubblici sono un tema molto caldo. La nostra presenza sul territorio, il fatto che siamo degli adulti che si confrontano con i giovani inizialmente li spiazza. Perché le loro figure adulte di riferimento sono genitori e insegnanti e forse qualche allenatore di calcio, sport o musica. Però tutti all'interno di quei contesti. Non esiste praticamente più, non so se esisteva prima, però non esiste praticamente più il rapporto informale giovani adulti. E noi cerchiamo di ricreare questo rapporto. Con le figure adulte familiari e scolastiche sappiamo che durante l'adolescenza inizia un periodo di ribellione e di rottura e di conflitto. Gli adulti per loro sono qualcosa da cui stare lontani. Perché ti mettono le regole, perché sono noiosi, perché ti dicono cosa fare quando te nella tua testa sai benissimo cosa vuoi fare, ecco noi cerchiamo di essere delle figure adulte di riferimento sul territorio. Che non giudicano. Che non impongono. Che non gli dicono come stare al mondo, ma che provano ad accompagnarli in questo lungo percorso. Per quanto riguarda la questione del consumo io non la vedo una particolare criticità riguardante i giovani. Nel senso che cioè, non ho i dati alla mano per dire che il consumo di droga sia cresciuto piuttosto che diminuito, la droga c'era quando ero bambino io e c'è ora che ho trent'anni. Non posso quindi dire che il consumo sia aumentato. Cambiano un po' i consumi. Nel senso che forse c'è stato un po' di miglioramento per quanto riguarda il tabacco, non sono così tanti i giovani che fumano, è esploso chiaramente il consumo delle sigarette elettroniche, la cocaina si è abbassata l'età in cui i ragazzi vengono a contatto con la cocaina, che non vuol dire che per forza ne fanno uso però che la vedono, ne sentono parlare eccetera. E poi c'è tutta la questione dei medicinali e tutta quella fascia di sostanze che per quanto mi riguarda, è una cosa abbastanza nuova. Io ho scoperto facendo questo lavoro il consumo a scopo ricreativo di farmaci.

**Adesso, entrando nello specifico della mia domanda di ricerca, in che modo si svolgono gli incontri con i ragazzi che seguite e come avviene la scelta del luogo in cui recarvi?**

Allora, inizialmente per rompere il ghiaccio, per creare una relazione di fiducia, tendenzialmente gli incontri con il singolo si tendono a fare fuori per strada. Nei luoghi in cui il ragazzo che è interessato o che noi vogliamo agganciare si sente a suo agio. Si sente in un posto suo, quindi appunto per strada in un parchetto al bar. Naturalmente la relazione parte prima. Prima di iniziare l'accompagnamento individuale. Perché chiaramente le strade sono due. O ti accorgi che il ragazzo avrebbe bisogno di un accompagnamento individuale, e quindi cerchi di entrare in relazione con lui, di conquistarti la sua fiducia. Poi forse un giorno cominciare qualcosa di più personale. Oppure il ragazzo che viene da te, immediatamente ti dice "avrei bisogno di". E poi appunto il primo passo è conquistarsi la fiducia. Fargli capire che lavoro facciamo, come lo facciamo, e perché lo facciamo. E quello come detto lo facciamo nei posti fuori, fuori dal nostro ufficio. E poi, in un secondo momento invece, anche un po' per testare il ragazzo a livello di puntualità degli appuntamenti, a livello di "vediamo se regge a fare un'ora di colloquio in ufficio", insomma si testano un po' le sue capacità, le sue come dire peculiarità però ecco la prima fase avviene fuori dall'ufficio in uno spazio pubblico in una seconda fase si cerca di andare in ufficio in qualche modo e in una terza fase si va come detto dalle altre figure professionali che poi possono cominciare un percorso un pochino più strutturato, un pochino più professionale.

### **Quali sono le finalità di questo tipo di accompagnamenti?**

La prima finalità è secondo me appunto quella di fargli cominciare un percorso. Premetto che io parlo a nome mio non voglio assumermi la prospettiva di tutto il servizio, però secondo me la finalità prima è quella di preparare il ragazzo a cominciare un percorso. Ovvero, vedi un ragazzo che avrebbe bisogno di andare da uno psicoterapeuta, allora chiaramente noi non abbiamo le competenze di uno psicologo o per fare lo psicoterapeuta. Però puoi iniziare a preparargli il terreno. Gli dici cosa è uno psicologo, come lavora, perché secondo noi gli servirebbe, quali benefici potrebbe portargli, quali servizi ci sono sul territorio. Magari vai a conoscere uno psicologo, i primi appuntamenti vai insieme a lui. La prima seduta lo accompagni per conoscere il posto e magari partecipi alla seduta. La seconda volta lo lasci fuori dalla porta. La terza gli ricordi l'appuntamento, e poi se comincia ad andare il tuo compito è già quasi finito. Oppure se l'obiettivo è trovarsi un lavoro allora la prima volta ci si incontra per capire un po' quali sono le richieste, la seconda ci si becca per fare un curriculum, quella dopo si prendono gli indirizzi dei possibili datori di lavoro. Poi ad esempio si va dall'orientatore. Il nostro lavoro è di preparazione al percorso che il ragazzo vuole intraprendere. Personalmente questa la vedo come la principale finalità dei nostri accompagnamenti individuali. Noi molto spesso incontriamo ragazzi in totale rottura con tutto quello che è il mondo degli adulti, il mondo delle istituzioni, insomma tutto quello che è un po' strutturato e in cui loro dovrebbero andare per raggiungere una stabilità che possa essere economica ma anche psicologica, morale eccetera eccetera. E quindi un'altra finalità che ci poniamo come prossimità è cercare di ricreare in questi ragazzi una sorta di fiducia verso il mondo degli adulti, delle istituzioni e dei servizi sociali.

### **Quali sono le condizioni necessarie per dare inizio a un seguito individuale?**

La prima è che ci sia la volontà del ragazzo. Il nostro servizio è assolutamente e totalmente volontario. Noi non abbiamo mandato su nessuno. Quindi deve essere il ragazzo o la ragazza che viene da noi ed esplicitamente ci chiede una mano per determinate cose. E poi

la creazione di obiettivi precisi: la prima condizione è che ci sia questa richiesta, che questa richiesta sia formulata, e che questa richiesta permetta di formulare degli obiettivi, che possono essere generici e poi insieme si smussano e si specificano. Però ecco che ci sia la volontà. Nel momento in cui è segnalato da altri servizi noi possiamo farlo, ma in realtà possiamo fare poco. Mi spiego. Nel senso che possiamo cercarli sul territorio, possiamo conoscerli e spiegarli il lavoro che facciamo, possiamo cercare di creare una relazione privilegiata, ma non possiamo certo obbligarli a presentarsi a un appuntamento con noi per iniziare un accompagnamento. Nel momento in cui è il ragazzo o la ragazza stessa a segnalarsi questo è molto più facile.

### **In che modo l'informalità incide su questo tipo di accompagnamenti?**

Come dicevo noi cerchiamo di fare da ponte, quindi ci mettiamo in mezzo tra l'utenza, ovvero i giovani, i ragazzi che accedono al nostro servizio e i servizi al quale vogliono dirigersi o di cui hanno bisogno. Quindi l'informalità crea proprio quel ponte quel legame tra il ragazzo e l'istituzione. Che di solito appunto non si parlano, o che parlano due lingue diverse, che fanno fatica ad incontrarsi, l'informalità serve a creare questo legame. L'informalità mi sento di dire che sia un eccezionale facilitatore nella costruzione di una relazione di fiducia con i giovani, in quanto adulti con cui confrontarsi e che non sono giudicanti. Su questi elementi credo che individuo l'incisività di questo tipo di approccio.

### **Quali sono secondo te i punti di forza e le criticità dei servizi di prossimità che lavorano con i giovani?**

Il punto di forza equivale al punto debole secondo me. Nel senso che è un accompagnamento individuale molto blando. Può essere un punto di forza perché come detto c'è molta informalità, c'è spontaneità. I ragazzi possono fidarsi. Noi abbiamo un linguaggio anche un po' volutamente informale, e quindi questa cosa li aiuta ad avvicinarsi ad un servizio sociale, perché noi comunque siamo un servizio sociale. Punti critici è che se noi cominciamo un percorso e lo portiamo avanti, e due mesi dopo, tre mesi dopo, quattro mesi dopo, un ragazzo ti dice "non mi interessa più, ciao e grazie!", lui è liberissimo di allontanarsi senza dover rendere conto a nessuno. Quindi, è buono perché è più facile avvicinarsi, è meno buono perché è più facile sganciarsi e allontanarsi. Molto poco come dire normativo.

### **Quando si può definire concluso un accompagnamento individuale?**

Si può considerare concluso... forse non si può mai considerare veramente concluso un accompagnamento individuale in un certo senso. Si può considerare concluso, o almeno noi lo consideriamo concluso, quando il ragazzo ci dice che è concluso, dopo aver raggiunto o meno gli obiettivi, oppure quando noi vediamo che gli obiettivi sono stati raggiunti, anche se minimi, e a quel punto si parla, si fa un piccolo bilancio, gli si chiede "secondo te ha ancora senso vedersi, oppure consideri concluso questo percorso e siamo arrivati dove volevamo arrivare?" e quindi insomma, o quando si raggiungono gli obiettivi o quando il ragazzo decide che è concluso. L'obiettivo nostro non è quello di portare avanti gli accompagnamenti educativi per anni. A oltranza. L'obiettivo è quello di riuscire a trasportarli verso degli altri servizi che possano fare questo, ovvero seguirli per anni, per mesi, insomma per il periodo di

cui hanno bisogno essere seguiti, in strutture più fisse, quindi l'obiettivo è quello di trasportarli, di prepararli ad un percorso. E quando il percorso si vede che è avviato, e ci sono delle buone basi e fondamenta, allora in quel caso si lascia andare. Ciò non toglie che la nostra porta rimane sempre aperta. Questa è una certezza che i ragazzi hanno per eventuali future nuove richieste.

## ALLEGATO 8

### INTERVISTA UTENTE 1: U1 (seguito dalla prossimità Lugano)

**Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.**

**Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.**

Ciao! E' un piacere poterti aiutare.

#### **Cosa pensi della presenza di operatori di prossimità nei posti frequentati dai giovani?**

Eh si è molto comodo, io non sarei mai arrivato a questo servizio se non si fossero presentati loro nei luoghi in cui allora giravo.

#### **Puoi parlarmi di come hai conosciuto il servizio?**

Li ho conosciuti in pensilina. Facevano il The Van il mercoledì. All'inizio devo dire che non li filavo, mi sembrava una cosa strana. Però poi ho iniziato ad andarci diverse volte, mi trovavo bene. E man mano sono finito a fare degli incontri con (...), operatore di prossimità di Lugano. Il fatto di stare lì, anche a far niente, ma almeno c'era qualcuno di competente del settore. Che potrebbe aiutare noi giovani. E' stato uno di quei periodi in cui non avessi chissà quanti amici con cui poter parlare di qualsiasi cosa. Perché io con gli amici ho sempre parlato di tutto. Poi forse appunto c'è stato quel periodo in cui non mi sono trovato bene con certe persone e sono restato diciamo da solo, allora diciamo che sono andato al The Van e mi sembrava di essere tornato con i miei amici. Hanno riempito la mia sensazione di solitudine. Infatti, io dico sempre a (...) che resta lui l'unico ormai a cui io dico di tutto. Non ho più amici stretti. Appunto reputo lui un amico stretto visto che ormai gli racconto di tutto. Da parte mia c'è amicizia, da parte sua capisco che sia il suo mestiere, magari è diverso dal mio punto di vista, però è giusto così penso. Ho una grande fiducia nei suoi confronti.

#### **Quali obiettivi vi siete posti con l'operatore di prossimità durante il vostro percorso?**

Principalmente io ho iniziato quasi amichevolmente. Inizialmente ci vedevamo appunto ogni tanto al The Van e poi man mano sono venuto anche qui. Ho iniziato prima una volta ogni due settimane, poi una volta a settimana e ora due volte a settimana. L'obiettivo principale... oddio, fammici pensare... l'accompagnamento dura da due anni e mezzo. Gli obiettivi principali ci sono sempre: sistemarmi con un lavoro, trovare un apprendistato e continuare



così. E dopo da lì derivano tutti gli altri obiettivi conseguenti. Per esempio perder peso. Sistemarmi in fatto di alcool sigarette. Perché a un certo punto io ho iniziato anche a venire qua per smettere di bere. Perché a me piaceva parecchio alzare il gomito. Quello ho smesso, obiettivo raggiunto! Poi anche il fumo, un pacchetto di sigarette andava, ho smesso per sei mesi e ora ho ripreso. Quindi gli obiettivi riguardavano più aree. In generale avevo bisogno di sostegno.

Adesso non è che sia proprio disoccupato, lavoro per Sotel, un'associazione della città. io sono disoccupato ma non sono né in assistenza né in disoccupazione.

### **Dove avvenivano i colloqui educativi con l'operatore?**

All'inizio ci incontravamo in pensilina, poi dopo abbiamo iniziato a incontrarci in ufficio quando abbiamo iniziato a definire degli obiettivi più specifici.

### **Quali credi che siano i principali bisogni, le problematiche maggiori dei tuoi coetanei?**

Non vorrei avere una visione distorta della realtà, delle persone. Secondo me, politicamente parlando, andando avanti è sempre peggio. Prendo sempre l'esempio stipendio e prezzi di una vita normale qui da noi, non trovo molto equi. E da quello ne deriva tutto il resto: chi me lo fa fare? Non vedo un futuro molto promettente per noi giovani nell'ambito lavoro, guadagno, stile di vita. Io non mai stato un grande cercatore di lavoro, ma anche sentendo i miei amici, lavoro non ce ne è. E se c'è devi andare fuori dal Ticino. Se no hai uno stipendio da miseria. Secondo me i politici non vedono i nostri bisogni. Sono troppo lontani da noi. Secondo me è sbagliato che le decisioni riguardanti giovani vengano prese da politici che spesso sono anziani. Manca il nostro punto di vista. Va bene che la città dice che ascolta i giovani ma quali giovani? Io non mi sento ascoltato, o meglio non vado a farmi ascoltare. Non sono l'unico giovane che la pensa così.

### **Quali pensi siano gli aspetti positivi, se esistono, di questo tipo di accompagnamento? Quali invece, sempre se esistono, quelli negativi?**

Ti faccio un esempio. Io devo dire che sono andato dallo psicoterapeuta per anni, forse non ero così immaturo da non capire quanto mi servisse, ma posso dire che il confronto con la prossimità, mi è servito più (...) che lo psicoterapeuta. Va bene che parlavo di tutto con lo psicoterapeuta ma c'è sempre quel distacco di dire parlo con lo psicoterapeuta, ma lui lo fa proprio, nel senso, non so come dirlo, cioè mi sono sentito più accolto da (...) in un ambiente così più amichevole che da uno psicoterapeuta che lo fa di mestiere in un ufficio asettico, quello non aiuta. Con la prossimità mi sono aperto di più, stando chiuso in un ufficio c'è qualcosa che cambia. Con (...) ci facciamo anche un giro in moto volendo, con lo psicoterapeuta non le fai queste cose.

### **Hai avuto a che fare con educatori in contesti formali? Rispetto all'accompagnamento con la prossimità, hai trovato delle differenze?**

Si io ho fatto praticamente tutte le scuole medie che sono stato seguito da educatori. Da educatori esterni alla scuola, che finita la scuola mi davano una mano con i compiti e cose così. Io dal periodo delle medie avevo proprio il distacco dalla società, dal mondo degli

adulti. Vedevo proprio le scuole come un luogo in cui ribellarsi. E quegli educatori rappresentavano la scuola. Il fatto di aver conosciuto la prossimità e (...) in una situazione come la pensilina, che non c'entra niente con il mondo degli adulti, mi ha aiutato ad aprirmi ad avere fiducia in loro. Premetto che gli educatori delle scuole sono bravi eh, io ho anche un bel ricordo. Però la mia maturità di adesso me li fa vedere così ma prima li vedevo soltanto come gente che sono lì e sono pagati per essere lì e dirti cosa devi fare e come. Capisco che lo fanno come mestiere e devono aiutare i giovani. Se avessi conosciuto la prossimità prima lo avrei preso meno come un obbligo. Loro non si pongono così. Non mi ha mai obbligato nessuno, anzi sono proprio io a passare più tempo possibile con (...). Io sono sempre stato contro le cose che mi impongono di essere fatte. E forse tutti i giovani sono così, a io ancora di più. Quindi questa vicinanza con (...) mi ha aiutato molto. A scuola quando ci davano i compiti io non li facevo però magari mi leggevo i libri di matematica.

## ALLEGATO 9

### INTERVISTA UTENTE 2: U2 (SOPR)

**Innanzitutto, volevo ringraziarti per la disponibilità a fare questa intervista, a dedicarmi il tuo tempo. Ti faccio una breve introduzione di quello che è il mio lavoro di tesi: l'esperienza di stage nel servizio di prossimità del mendrisiotto ha fatto nascere in me la passione per questa tipologia di servizio. Nel mio lavoro di tesi ho deciso di analizzare nello specifico quello che concerne le peculiarità degli accompagnamenti individuali che i servizi di educativa di strada mettono in atto con i giovani adolescenti in contesti informali.**

**Mi piacerebbe sapere il tuo parere circa questo argomento, l'intervista sarà completamente anonima, se mi dai l'autorizzazione a registrarla verrà poi trascritta come allegato del mio lavoro di tesi.**

Figurati, grazie a te Nicola.

#### **Cosa pensi della presenza di operatori di prossimità nei posti frequentati dai giovani?**

Mah ci sta. Che vengano loro dove siamo noi. È più facile aprirsi, parlare dei tuoi problemi su una panchina al parchetto piuttosto che nello studio della psicologa.

#### **Puoi parlarmi di come hai conosciuto il servizio?**

Grazie a (...), una mia amica, che era seguita da due operatori del SOPR, ero a casa sua e li ho conosciuti lì. Gli ho spiegato la mia situazione, che ero uscito di casa avevo litigato con i miei, e poi sono stato aiutato da loro. Devo dire che tante volte non ho accettato il loro aiuto. Non rispondevo al telefono, non mi presentavo agli appuntamenti.

#### **Quali obiettivi vi siete posti con l'operatore di prossimità?**

Non me li ricordo tutti, però sicuramente trovare un appartamento e entrare in assistenza per avere un'entrata economica.

#### **Dove avvenivano i colloqui educativi con l'operatore?**

I primi a casa di (...) quando vivevo da lei a Stabio [un'amica], poi quando ero a Lugano al bar a Molino Nuovo, il Tra. Quando dovevo fare cose burocratiche invece lo facevamo nel loro ufficio.

#### **Quali credi che siano i principali bisogni dei tuoi coetanei?**

Il lavoro. Ci sono tante persone della mia età che non hanno ancora fatto un apprendistato, o hanno un apprendistato e sono senza lavoro. Boh, anche i soldi, c'è tanta gente senza soldi. E anche tanti ragazzi problemi con la famiglia. Io ho avuto problemi con la mia famiglia, avevo problemi di soldi perché non trovavo lavoro per sistemarmi. Con i miei non riuscivamo ad andare d'accordo. Da quando ho fatto i 18 anni, continuavamo a litigare.

**Quali pensi siano gli aspetti positivi, se esistono, di questo tipo di accompagnamento?**

Con loro [...] sono riuscito a recuperare il rapporto con i miei genitori. Prima era sempre litigare, adesso non litighiamo quasi più: mi hanno aiutato a riflettere di più a essere meno impulsivo. Poi mi hanno aiutato a venire qui a Casa Astra. Io all'inizio ero contrario. Però poi loro mi hanno detto che per avere un futuro, per allontanarmi dai miei e non essere sempre scazzato, agitato. Mi hanno detto di venire qui e di provare a mettere un po' di distacco così che si potesse andare un po' più d'accordo e avere un futuro migliore. Però io non ero tanto d'accordo all'inizio e quindi non lo facevo questo passo, poi mi sono ritrovato che non avevo più un posto dove andare e dove stare e quindi li ho ascoltati. Mi hanno aiutato anche a entrare in assistenza. Se non mi avessero aiutato a fare le cose burocratiche e così, non sarei mai entrato in assistenza.

**Quali invece, sempre se esistono, quelli negativi?**

Nessuno. Credo proprio nessuno.

**Hai avuto a che fare con educatori in contesti formali? Rispetto all'accompagnamento con la prossimità, hai trovato delle differenze?**

Qui c'erano meno regole, più ascolto. Meno pretese rispetto ad esempio a Macondo, che è un posto troppo formale per me. Non riuscivo a starci dietro e ho mollato. Mentre loro [la prossimità] hanno aspettato il tempo che mi serviva per capire. Forse questa la differenza. Altro non saprei.

**ALLEGATO 10****TABELLA INTERVISTE OPERATORI:**

Questa tabella è stata creata con l'intento di raggruppare i concetti espressi in maniera più schematica al fine di rendere più agevole la parte di analisi del lavoro di tesi. È stata creata solo in funzione delle risposte degli operatori perché erano in numero maggiore rispetto agli utenti e hanno fornito un numero maggiore di informazioni e concetti.

Tabella interviste:

TEMI EMERSI	SOPR	LUGANO
Bisogni	Spazi in cui esprimersi Scelta professionale Pressione scolastica Rapporti famigliari critici Sostegno psicologico Ascolto e confronto Essere figure valide di riferimento adulte per i giovani Sessualità Rapporti informali con il mondo adulto I servizi tradizionali non riescono a dare una risposta ai nuovi bisogni dei giovani	Emarginazione sociale, pochi punti di riferimento nel mondo degli adulti Scelta professionale Questione abitativa/uscita dal nucleo famigliare Spazi giovanili/ iniziative di interesse giovanile sul territorio
Condizioni d'ingresso	Volontà dell'utente Desiderio a mettersi in gioco No mandato no obblighi Più efficienti le auto segnalazioni da parte del ragazzo stesso	Volontà dell'utente Emersione di una domanda d'aiuto Conoscenza reciproca Più efficienti le auto segnalazioni da parte del ragazzo stesso
Luoghi scelti per incontri educativi	Volontà dell'utente Emersione di una domanda d'aiuto Conoscenza reciproca Più efficienti le auto segnalazioni da parte del	- Primo colloquio: formale, si presenta la coppia educativa di operatori, per dare la possibilità di scelta all'utente - Sempre condivisa con l'utente la scelta del luogo di incontro.

	ragazzo stesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luoghi informali: per costruire e nutrire la relazione (bar parchetto piazza)</li> <li>- Luoghi formali: per i momenti in cui serve un contesto strutturato.</li> </ul>
Finalità accompagnamenti	<p>Sostenere i giovani</p> <p>Favorire il reinserimento sociale</p> <p>Accompagnare nelle richieste più concrete (trasloco, lavoro ecc.)</p> <p>traghetare ad altri servizi per le richieste più specifiche e complesse.</p> <p>Preparare il ragazzo a cominciare un percorso</p>	<p>Favorire il reinserimento sociale/ emancipazione giovanile</p> <p>Ponte verso altri servizi</p> <p>Ottimizzare il lavoro di rete dei servizi che ruotano attorno al giovane</p> <p>Emergenza dei bisogni dei giovani</p>
Condizioni d'uscita	<p>Raggiungimento obiettivi definiti: condizione che non per forza determina la chiusura di un percorso</p> <p>La chiusura si tende ad ufficializzarla</p> <p>La porta rimane sempre aperta</p>	<p>L'assenza di mandato comporta l'assenza di tempistiche definite</p> <p>Percorsi spesso lunghi e "tortuosi"</p> <p>Al raggiungimento degli obiettivi prefissati, si considera concluso</p> <p>Le chiusure vengono sempre verbalizzate al giovane</p> <p>Spesso sono chiusure momentanee, poi il giovane torna con la stessa o altre richieste</p> <p>Talvolta gli accompagnamenti, una volta raggiunti gli obiettivi, diventano seguiti ovvero solo per questioni specifiche (ad esempio per la compilazione delle tasse)</p>
Criticità	<p>Tempistiche lunghe</p> <p>Mancanza di una progettualità più strutturata: accompagnamenti meno</p>	<p>Libera adesione: il ragazzo può lasciare quando vuole</p> <p>Poca distanza relazionale: l'operatore può essere visto</p>

	professionalizzati Vicinanza relazionale: rischia di essere fraintesa con l'amicizia L'informalità allontana	come un amico Servizi di prossimità sono ancora poco conosciuti
Punti di forza	Libera adesione: comporta vero coinvolgimento del ragazzo Vicinanza relazionale: aiuta nel far emergere i bisogni L'informalità avvicina	Accesso immediato al servizio Libera adesione: fanno propria la volontà di cambiare qualcosa Possibilità di incontrare i giovani nei loro contesti di vita