

	Commissione speciale per l'istituzione della figura dell'operatore sociale nella Città di Mendrisio	
	Rapporto finale	Mendrisio, 18 ottobre 2012

1. Contenuti della mozione e mandato alla Commissione.

Il 25 gennaio 2012 veniva presentata, da parte del gruppo politico di Insieme a Sinistra la mozione “Costituzione della figura dell'operatore di prossimità nella Città di Mendrisio”, dove si invitava il Municipio a “studiare la possibilità di istituire la figura dell'operatore di prossimità all'interno del territorio della Città di Mendrisio”. In particolare la mozione ricordava che “esistono giovani che costituiscono gruppi sociali diversi, che “abitano” luoghi informali (stazione, piazze, piazzali, bar, manifestazioni, eventi, ...), che per scelta o perché fuori dal “target” non frequentano il Centro giovani; giovani che esercitano il proprio “diritto di cittadinanza” attraverso manifestazioni, alle volte eclatanti, poco convenzionali. Anche in questi casi l'approccio adeguato è quello di favorire il dialogo, lo scambio e l'integrazione; lavorare quindi sulla prevenzione, favorendo un accompagnamento educativo.”

Durante la sua seduta del 5 marzo 2012 il Consiglio comunale ha preso atto della mozione ed ha deciso di demandarla ad una Commissione speciale composta da quattro rappresentanti del gruppo PPD e Generazione Giovani, da tre del PLR e da un rappresentante di Insieme a Sinistra; sono stati invitati a far parte della Commissione anche un Consigliere comunale del gruppo dei Verdi e uno della Lega dei Ticinesi, UDC e Indipendenti.

In data 3 maggio 2012 il Municipio comunicava alla Commissione speciale di aver “risolto di rinunciare alla presentazione del rapporto intermedio” invitando la Commissione a proseguire l'iter procedurale di sua competenza.

2. Composizione della commissione.

Rezio Sisini (IaS), presidente;
Monica Meroni (PPD e GG), vicepresidente;
Fabrizio Poma (PPD e GG);
Fiorenza Trento (PPD e GG);
Daniela Dell'Oro (PPD e GG);
Mellini Spreafico Cristina (PLR);
Sassi Sibilla (PLR);
Diego Bernasconi (PLR);
Cerè Emiliana (Lega dei Ticinesi, UDC e Indipendenti);
Romano Mastrobattista (I Verdi).

3. Modalità di lavoro.

La Commissione speciale si è riunita 9 volte; durante la prima seduta ha deciso di invitare alcuni ospiti allo scopo di conoscere meglio esperienze di lavoro sociale di prossimità, sentire gli operatori che lavorano con i giovani nella Città di Mendrisio e discutere con un rappresentante dell'autorità cantonale.

14 maggio 2012	<ul style="list-style-type: none">• nomina dell'Ufficio presidenziale;• presentazione dei contenuti della mozione.
12 giugno 2012	<ul style="list-style-type: none">• Incontro con le operatrici del Progetto Giovani del Comune di Stabio, Carla Monachesi (operatrice di prossimità), Simona Lietti (consulente per giovani ed adulti) e Angela Zappa (Municipale Capodicastero Previdenze sociali).
18 giugno 2012	<ul style="list-style-type: none">• Incontro con Prof. Cortesi Giancarlo (Capodicastero Politiche Sociali), Crivelli Roberto (Vice-Segretario), Müller Giorgia (responsabile ufficio attività giovanili e animatrice del Centro Giovani), Aramini Michele (aiuto animatore Centro Giovani).
19 giugno 2012	<ul style="list-style-type: none">• Incontro con il signor Galli Marco, Ufficio cantonale del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani.
21 giugno 2012	<ul style="list-style-type: none">• Incontro con rappresentanti del Dicastero integrazione e informazione sociale di Lugano, Marcello Cartolano (coordinatore del progetto di prossimità urbana) e Scettrini Sara (operatrice di prossimità) .
4 luglio 2012	<ul style="list-style-type: none">• Incontro con il Vicesindaco di Riva San Vitale e Capodicastero Politiche sociali Ivo Durisch .
5 luglio 2012	<ul style="list-style-type: none">• Incontro per pianificare i contenuti del rapporto finale.
12 settembre 2012	<ul style="list-style-type: none">• Incontro per sentire il parere dei diversi gruppi politici consultati nel frattempo e pianificazione delle modalità di stesura del rapporto finale.
18 ottobre 2012	<ul style="list-style-type: none">• Discussione del rapporto finale e approvazione.

4. Principali riscontri dai diversi incontri.

La figura dell'operatore di prossimità

L'operatore di prossimità è una funzione che è comparsa in Ticino solo recentemente sull'esempio di esperienze condotte in alcune città svizzere. Una nuova professione che può dar adito a diverse interpretazioni circa il ruolo, i compiti e le modalità di intervento. Le esperienze innovative di Lugano e Stabio hanno permesso di dare una forma più precisa a questa figura.

Di seguito vengono descritti alcuni importati aspetti.

L'operatore di prossimità è una persona con una formazione quale educatore; è importante che conosca bene il territorio in cui agisce e che abbia una grande capacità di adattamento alle diverse situazioni che si vengono a creare sul territorio; avere facilità di relazione con i giovani (dai 12 ai 30 anni), capacità di osservazione e di ascolto notevoli e sapere agire facendo capo al buon senso; conoscere la rete sociale e avere dimestichezza nel muoversi all'intero di essa (servizi sociali comunali e cantonali, polizia, autorità politiche, scuole,

associazioni e enti che lavorano con e per i giovani...). Deve avere un'attitudine al lavoro in équipe considerando il fatto che collabora con le istituzioni, i servizi sociali, gli animatori dei centri giovani e gli altri operatori di prossimità.

Opera in un contesto di prossimità ("hors murs"), vale a dire in situazioni collettive, non strutturate e in luoghi informali considerando la grande mobilità dei giovani. Quindi agisce là dove ci sono situazioni "calde", come i luoghi di incontro di giovani, i grandi eventi aggregativi (concerti, contest, manifestazioni di grande richiamo), le feste paesane, gli eventi sportivi, ...

Nei suoi interventi l'operatore di prossimità agisce quale intermediario tra i giovani e le istituzioni: li ascolta, dapprima deve essere accettato come ospite adulto (non deve occupare spazi che non gli appartengono), in seguito instaura una relazione costruttiva cercando di capire se esiste un disagio, capire come viene manifestato in modo da accompagnare il gruppo verso una riflessione approfondita ed arrivare alla creazione di un progetto concreto costituito da attività variegata, strutturate, che possano rispondere alle esigenze dei giovani. Il lavoro viene svolto assicurando una costante presenza, cercando di individuare quei leader che possono essere responsabilizzati a beneficio del gruppo che è indotto ad assumere comportamenti più consoni (tutoring). L'operatore fa anche un lavoro di depistaggio delle situazioni, indirizzando e, alle volte, accompagnando i ragazzi verso i servizi che possono fornire aiuto; alle volte diventa punto di riferimento anche per i servizi presenti sul territorio. Questo permette all'operatore di prossimità di valorizzare il lavoro dei servizi ai quali i giovani faticano a rivolgersi.

La strada è un luogo di vita dove si cerca di costruirsi i propri limiti; la prossimità non deve agire su questi limiti ma deve impostare un lavoro di comunità che vuole responsabilizzare i giovani creando un dialogo ed evitando interventi solo sanzionatori che possono portare allo scontro; esso permette una politica della riduzione del rischio. Si inserisce quindi in un contesto di cittadinanza attiva dove le problematiche vengono assunte dalla società tutta attraverso un approccio educativo (società educante). Infatti l'operatore di prossimità agisce come un "agente di tolleranza" che interagisce con i giovani ma anche con gli adulti i quali, alle volte, sono i veri portatori di disagio nella loro incapacità o mancanza di volontà di capire le esigenze del mondo giovanile.

La politica di prossimità ha bisogno di molto tempo, la sua applicazione è molto lenta e questo si scontra con l'esigenza da parte della comunità e delle autorità di risolvere immediatamente i problemi. In un contesto di politica di prossimità occorre quindi gestire con attenzione e abilità le aspettative della società alle volte improntate alla ricerca delle soluzioni immediate e definitive.

Da ultimo è importante che all'interno della rete sociale vengano definiti bene i ruoli che non si devono sovrapporre: l'operatore di prossimità non è un assistente sociale e nemmeno un poliziotto.

Il progetto di ricerca-azione

Le necessità di introdurre la figura dell'operatore di prossimità all'interno di un contesto cittadino deve essere valutata attraverso uno studio. Una delle soluzioni percorribili emerse dai colloqui fatti, è la ricerca-azione. Questo studio si compone da un lato di una ricerca letteraria (una vasta letteratura è dedicata a questa tematica) e da incontri con operatori che agiscono da tempo in altre realtà (città svizzere e i progetti ticinesi considerati "pilota" di Lugano e Stabio). Dall'altro lato è parallelamente alla ricerca "teorica", da un'osservazione sul territorio in modo da completare e aggiornare la mappatura. Questo significherebbe assumere per un periodo di sei, sette mesi un operatore di prossimità a tempo pieno che possa andare sul territorio per incontrare i gruppi informali di ragazzi, osservare le situazioni e raccogliere i dati che potranno aggiornare la mappatura in modo da valutare l'eventuale

utilità di introdurre definitivamente la figura dell'operatore di prossimità.

È importante inoltre condurre un'analisi approfondita qualitativa e quantitativa sulla struttura sociale e territoriale; questo coinvolgendo la polizia, le associazioni di categoria, culturali e sportive, i servizi attivi sul territorio e le istituzioni (Comuni, scuole).

L'accompagnamento del progetto

Si è notata l'importanza di non lasciare solo l'educatore di strada che intraprende il progetto di ricerca-azione; è quindi importante accompagnare il progetto attraverso la figura di un coordinatore o, meglio, di un gruppo formato da persone attive nel campo (operatori sociali, insegnanti, "esperti" del settore). L'intenzione è quella di affiancare al lavoro sul territorio, un gruppo di persone che possa diventare un importante punto di riferimento per l'operatore e possa portare argomenti di riflessione. I compiti del gruppo di accompagnamento (o del coordinatore) sono quelli di pianificare il lavoro di progettazione, valutare la sua realizzazione in itinere apportando quegli accorgimenti che si rendessero necessari; consigliare l'educatore nel suo agire sia nell'osservazione dei gruppi informali, sia nella gestione di particolari eventi che potrebbero presentare delle problematiche sociali (funzione di supervisore). Il gruppo accompagnatore assume anche la funzione di specificare progressivamente i compiti dell'educatore, questo facendo capo alla propria esperienza, a progetti analoghi e monitorando costantemente le situazioni in cui l'operatore si trova ad operare.

Il progetto di Lugano ha un coordinatore che si occupa anche delle relazioni con la rete sociale, questo sgravando gli operatori di prossimità e apportando una visione "distaccata" delle situazioni, più neutra, permettendo una lettura che, affiancata alle osservazioni dirette degli operatori presenti sul territorio, contribuisce a pianificare dei progetti mirati con lo scopo di aiutare a leggere la situazione e proporre azioni concrete.

Nei progetti di lavoro di prossimità si è notato che quelli seguiti da un gruppo di accompagnamento hanno portato a dei riscontri molto positivi, essendo l'operatore (o gli operatori) adeguatamente appoggiati nel loro lavoro; nell'unico caso dove non esisteva questo tipo di accompagnamento si è assistito ad un progressivo deterioramento delle condizioni di lavoro fino a giungere al fallimento del progetto.

La rete sociale

Come detto il lavoro dell'operatore di prossimità si deve svolgere a stretto contatto con gli operatori presenti sul territorio; a questo proposito risulta importante che la rete si incontri regolarmente per discutere dei casi che si stanno seguendo e confrontare e coordinare i vari interventi. La rete sociale dovrebbe essere costituita da rappresentanti della Polizia comunale, del servizio sociale della città (capufficio e assistente sociale), delle scuole elementari, medie e del medio superiore oltre che delle scuole professionali e di rappresentanti di altre istituzioni che assumono compiti educativi con i giovani.

Il lavoro in rete permette di dare una certa continuità nel lavoro di appoggio proposto dai vari servizi e dalle istituzioni, favorendo quindi la presa a carico del giovane o di gruppi di giovani durante il loro sviluppo intellettuale e sociale.

Promuovere una visione generale

Nell'ambito educativo è sempre importante promuovere una visione generale che, oltre all'educativa di strada, tenga presente e/o promuova altre iniziative che possano apportare un contributo alla gestione del disagio giovanile. Si pensa in particolare al *Centro Giovani* (già presente nella Città di Mendrisio), allo sportello *Lavoro giovani* (aiuta i giovani nella ricerca di posti di lavoro in istituzioni pubbliche o in realtà lavorative private, per giovani disoccupati o che abbisognano di una riqualifica professionale); il *Progetto Mentoring* della

Pro Juventute (per giovani in difficoltà che non sono ancora considerati dei casi sociali e che aderiscono volontariamente al progetto attraverso la mediazione di “mentori” appositamente formati); il progetto di *Tutoring* promosso dalla SUPSI; il progetto *Macondo* in via di attuazione a Chiasso (centro diurno per giovani problematici con la possibilità di risiedere in appartamenti protetti); il progetto *Arcolaio* attivato a Bellinzona (sviluppo e gestione di progetti di intervento sociale lavorando in partenariato con la committenza attraverso la messa a disposizione di saperi, esperienze, competenze e ascoltando idee, bisogni e desideri).

La collaborazione con altri Comuni

La figura dell'operatore di prossimità è stata introdotta o si sta introducendo in vari comuni del distretto (Stabio, Coldrerio e Balerna, Chiasso). È auspicabile che nasca una collaborazione tra queste diverse realtà per permettere l'acquisizione di maggiori conoscenze riguardo il lavoro di prossimità (scambio di esperienze); permettere di avere una équipe che lavora sul territorio (passaggio di informazioni sui giovani che si contraddistinguono per una forte mobilità) evitando l'eccessiva frammentazione degli interventi; promuovere una maggiore professionalizzazione e specializzazione della funzione di operatore di prossimità. Va ricordato inoltre che un progetto collettivo, regionale, che coinvolge vari Comuni potrebbe ricevere sostanziosi finanziamenti cantonali.

5. **Conclusioni**

La Commissione speciale, all'unanimità, decide di accogliere la richiesta presentata nella mozione “Costituzione della figura dell'operatore di prossimità nella Città di Mendrisio” ritenendo che possa essere utile in futuro l'istituzione della figura di un operatore di prossimità e:

considerati gli incontri fatti e le nozioni apprese sulle diverse esperienze sviluppate in Ticino;

considerata l'opportunità di raccogliere dati oggettivi provenienti dalle fonti di Mendrisio (polizia e assistenti sociali);

invita il Municipio ad avviare uno studio di fattibilità che tenga in considerazione i suggerimenti dati da codesta Commissione e contenuti nel presente rapporto, valutando la messa in atto di un progetto pilota nella città di Mendrisio, eventualmente in sinergia con Comuni limitrofi che hanno già introdotto o stanno introducendo questa figura.

La Commissione speciale per l'istituzione della figura dell'operatore sociale nella Città di Mendrisio

Rezio Sisini, presidente	Monica Meroni, vicepresidente
Fabrizio Poma	Fiorenza Trento
Daniela Dell'Oro	Mellini Spreafico Cristina
Sassi Sibilla	Diego Bernasconi
Cerè Emiliana	Romano Mastrobattista

Testo della mozione e allegato

Mozione

Costituzione della figura dell'operatore di prossimità nella Città di Mendrisio.

Egregio signor Sindaco, Egregi signori Municipali,

si fa un gran parlare degli atteggiamenti assunti dai giovani nei diversi consessi dove si trovano ad essere protagonisti; penso alla scuola, alle società sportive e/o culturali ed ai luoghi pubblici di ritrovo per i giovani (bar, piazze e altri luoghi di aggregazione informali). Atteggiamenti il più delle volte criticati e definiti come poco consoni alla cultura indigena ed, in alcuni casi, molto provocatori, al limite della violenza.

Non è questo il luogo e il momento per chiederci le ragioni di tali comportamenti, che concernono, per quel che riguarda gli atti più gravi, una minoranza dei giovani, ma mi permetto di citare la progressiva scomparsa di valori che hanno caratterizzato e, per fortuna, caratterizzano ancora la nostra regione. Valori annientati da una concezione della vita basata sugli aspetti meramente economici, incentrati sul bisogno assoluto di produrre consumo per permettere all'economia di girare. E qualche responsabilità ce l'ha anche la politica, o meglio, un certo modo di fare politica, che in modo sconsiderato ed estremamente pericoloso veicola messaggi di odio verso i più deboli, gli stranieri, i frontalieri e nel contempo porta avanti una politica clientelare che favorisce i gruppi di potere.

È giusto che l'autorità pubblica intervenga per far fronte al crescente disagio che manifestano i giovani, il tema da anni suscita dibattito nel Cantone, tanto che una commissione è stata costituita a livello cantonale e gli uffici del DSS, in particolare l'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani, hanno promosso, anni fa, dei workshop per portare avanti una riflessione e proporre interventi concreti per far fronte alla problematica.

Da queste riflessioni è stata evidenziata l'opportunità di promuovere, soprattutto da parte dei Comuni, attività atte a favorire la partecipazione dei giovani alla "cosa pubblica", indurli a responsabilizzarsi maggiormente e favorire la crescita del senso di cittadinanza. Promuovere una cittadinanza attiva tra i giovani significa dare loro le opportunità per esprimersi e far emergere quegli strumenti che permettano loro di far conoscere le loro opinioni e le loro esigenze nei più svariati ambiti, utilizzando modalità legali.

Sono quindi nate nel Cantone svariate iniziative:

- i Centri giovani considerati il fulcro dell'attività giovanile della regione, che mettono a disposizione dei giovani degli spazi adeguati e una logistica adatta alla promozione di attività giovanili; alcuni caratterizzati da una sorta di autogestione, altri caratterizzati dalla presenza di operatori a disposizione dei giovani e che hanno il compito di fare da collante tra la realtà dei giovani e quella istituzionale;
- l'istituzione di figure atte a diventare punto di riferimento per quei giovani che fuggono dai luoghi istituzionali come può essere considerato un Centro giovani e che scelgono luoghi informali come punto di ritrovo; penso a figure come l'operatore di prossimità che mette a disposizione le proprie capacità per instaurare un rapporto di fiducia e incanalare la voglia dei giovani di essere partecipi delle decisioni che li concernono;
- oppure un'altra figura molto importante in alcuni progetti giovani, come la consulente che si mette a disposizione per ascoltare le problematiche sollevate dai giovani o dalle persone che hanno dei compiti educativi (docenti, allenatori, animatori di associazioni giovanili, ecc.).

A Mendrisio si è avviata l'esperienza del Centro Giovani; recentemente il Consiglio comunale ha deciso la costituzione del Forum Comunale dei giovani; il quartiere di Genestrerio è parte integrante del Progetto Giovani promosso dai Comuni di Stabio e Ligornetto; il quartiere di Capolago è integrato, dallo scorso anno, con altri Comuni del comprensorio della Scuola media di Riva S. Vitale, in una esperienza biennale legata all'attività d'una operatrice di prossimità.

Esiste quindi un quadro progettuale che dà la possibilità ai giovani che lo vogliono di trovarsi, di avere possibilità scambio, di riflessione, per esprimere le proprie opinioni e costruire dei percorsi secondo le proprie visioni.

L'autorità non deve però dimenticare che esistono giovani che costituiscono gruppi sociali diversi, che "abitano" luoghi informali (stazione, piazze, piazzali, bar, manifestazioni, eventi, ...), che per scelta o perché fuori dal "target" non frequentano il Centro giovani; giovani che esercitano il proprio "diritto di cittadinanza" attraverso manifestazioni, alle volte eclatanti, poco convenzionali. Anche in questi casi l'approccio adeguato è quello di favorire il dialogo, lo scambio e l'integrazione; lavorare quindi sulla prevenzione, favorendo un accompagnamento educativo.

L'operatore di prossimità agisce proprio in questi contesti, con un approccio di lavoro sociale di strada: un contatto costante e quotidiano con giovani e giovani adulti, per costruire nel tempo relazioni di fiducia, avvicinando i giovani nei luoghi dove si ritrovano spontaneamente e sostenerli nel loro percorso quotidiano (per un approfondimento sulla figura dell'operatore di prossimità, viene allegata "La Carta del lavoro sociale di prossimità").

INSIEME A SINISTRA, AI SENSI DELL'ART. 67 LOC, INVITA IL MUNICIPIO:

a studiare la possibilità di istituire la figura dell'operatore di prossimità all'interno del territorio della Città di Mendrisio.

Ringraziando per la collaborazione, porgo i migliori saluti.

Rezio Sisini

Momi Modenato

Monika Fischer

Milena Garobbio

Consiglieri comunali di Insieme a Sinistra

Allegato

Carta del lavoro sociale di prossimità

“Affinché un progetto di azione sociale e politica abbia un certo peso sulla realtà, deve potersi inserire in un contesto particolare di un progetto globale di società.” (Claude Brodeur)

La Carta del lavoro sociale di prossimità è stata redatta dal gruppo “Hors-murs” ed adottata il 25 settembre 2002. Il gruppo “Hors-murs” riunisce una trentina di operatrici e di operatori sociali provenienti da diverse istituzioni della Svizzera romanda.

Allo scopo di creare un documento di riferimento a livello nazionale, la Carta è stata tradotta in tedesco nell'autunno del 2003 dopo una presentazione ed una discussione nel corso di una riunione comune del gruppo “Hors-murs” e del gruppo di lavoro “Gassenarbeit” del Fachverband Sucht (FS).

Il gruppo di lavoro Gassenarbeit ha in seguito lavorato sul documento ed ha redatto una versione tedesca apportando dei complementi che gli sono apparsi essenziali.

In occasione di un secondo incontro dei gruppi di lavoro romandi e svizzeri tedeschi del 25 novembre 2004, la Carta è stata accettata dalle due istanze.

La Carta del lavoro sociale di prossimità è ora stata tradotta anche in italiano.

Carta del lavoro sociale di prossimità o lavoro sociale “extra-muros”

Contenuti

1. Etica del lavoro sociale di prossimità
2. Definizione dell'operatore sociale di prossimità
3. Campo d'azione e orari dell'operatore sociale di prossimità
4. Deontologia dell'operatore sociale di prossimità
5. Gruppi target
6. Gli scopi del lavoro sociale di prossimità
7. Gli effetti del lavoro sociale di prossimità
8. Gli approcci specifici del lavoro sociale di prossimità
 - a) L'approccio comunitario
 - b) L'approccio collettivo
 - c) L'approccio individuale
 - d) L'approccio istituzionale

1. Etica del lavoro sociale di prossimità

Il lavoro sociale di prossimità s'iscrive nel rispetto della dichiarazione dei diritti dell'uomo.

Il lavoro sociale di prossimità propone un approccio “extra-muros” per i gruppi target in situazioni di crisi, di disaffezione e/o in difficoltà intervenendo direttamente nei loro luoghi di vita. Questo approccio sociale intende sviluppare una visione globale e diversificata delle realtà complesse dei differenti gruppi target e del loro ambiente.

Il lavoro sociale di prossimità riconosce che i luoghi di vita e le loro diverse forme d'espressione sono parte integrante dello spazio pubblico.

Il lavoro sociale di prossimità è concepito al di fuori di qualsiasi ambito repressivo e normativo di controllo sociale definito come l'insieme delle sanzioni positive o negative alle quali la società ricorre per assicurare la conformità dei comportamenti ai modelli stabiliti.

L'essenza stessa del lavoro sociale di prossimità s'iscrive in un processo etico fondato su:

- delle situazioni realmente vissute dalle persone coinvolte;
- il rispetto dell'altro in quanto soggetto;
- l'azione emancipatrice legata alla partecipazione attiva delle persone coinvolte;
- la premura di non portare nessun giudizio morale sulle situazioni riscontrate.

2. Definizione dell'operatore sociale di prossimità

Definiamo operatore o operatrice di prossimità tutti coloro il cui campo d'azione si situa nello spazio pubblico e/o luoghi di vita delle popolazioni coinvolte e che aderiscono ai principi presentati in questa Carta.

3. Campo d'azione e orari dell'operatore sociale di prossimità

Il campo d'azione del lavoro sociale di prossimità può essere definito sia da un punto di vista geografico (quartiere, comune, città, zona rurale, ecc.), sia in funzione delle persone coinvolte che l'operatore/trice di prossimità mira ad incontrare.

L'operatore/trice di prossimità assicura una presenza regolare nel suo campo d'azione ed adatta i suoi orari di lavoro in funzione delle ore in cui le persone coinvolte sono presenti, badando di essere facilmente raggiungibile.

4. Deontologia dell'operatore sociale di prossimità

L'operatore/trice di prossimità agisce nel rispetto dell'individualità e del diritto all'autodeterminazione delle persone coinvolte.

L'operatore/trice di prossimità incontra le persone coinvolte avvicinandole o lasciando che siano loro ad avvicinarsi. Se l'incontro avviene su iniziativa dell'operatore/trice di prossimità questo si produrrà senza nessuna imposizione, lasciando alle persone interpellate la scelta di accettare o rifiutare la sua presenza.

Nella sua relazione con le persone coinvolte, l'operatore/trice di prossimità definisce chiaramente il suo ruolo, il suo statuto, le possibilità e i limiti della sua azione così come il quadro istituzionale nel quale egli si inserisce. Allo stesso modo, l'operatore/trice di prossimità definisce la deontologia della relazione che si costituisce: dovere di discrezione, libera adesione, oggetto e limiti della relazione.

L'operatore/trice di prossimità crea un ambiente propizio che favorisce il contatto, l'ascolto, il dialogo, l'espressione dei bisogni e l'azione, prendendo in considerazione ogni domanda formulata dalle persone coinvolte.

L'operatore/trice di prossimità s'impegna a trasmettere alle autorità competenti le problematiche, le rivendicazioni ed i bisogni emergenti delle popolazioni coinvolte.

5. Gruppi target

L'operatore/trice di prossimità orienta la sua azione verso tutte le persone toccate da situazione di esclusione¹ (senza limiti di età, d'origine, di problematica, ecc.) e che si trovano occasionalmente o regolarmente nel suo campo d'azione.

Alcuni/e operatori/trici di prossimità, in ragione del loro mandato ufficiale, rivendicano una specificità nei confronti di un gruppo particolare di persone (in rapporto alla classe d'età, al genere o alle problematiche) senza per questo escludere altre persone presenti nei suoi luoghi d'azione.

6. Gli scopi del lavoro sociale di prossimità

Gli scopi del lavoro sociale di prossimità sono:

- promuovere, mantenere e rinforzare il legame sociale tra gli individui;
- contribuire allo sviluppo, alla soddisfazione ed all'emancipazione degli individui a livello personale nella loro abituale sfera di socialità;
- prevenire le situazioni che potrebbero pregiudicare l'integrità fisica e/o psichica degli individui;
- contribuire alla limitazione e alla riduzione dei danni psichici, fisici e sociali;
- permettere agli individui di evitare o di sfuggire da ogni forma d'esclusione e di favorire il loro accesso alla società con un'attitudine responsabile e critica;
- favorire i processi di presa a carico autonoma di attori individuali o collettivi capaci di esercitare un'influenza sulla propria situazione (sanitaria e sociale), sul proprio futuro e sul proprio territorio in maniera indipendente;
- permettere agli individui di accedere alle risorse, ai servizi, alle strutture ed a tutte le possibilità esistenti di cui potrebbero necessitare;
- favorire i legami di solidarietà ed i sentimenti d'appartenenza.

7. Gli effetti del lavoro sociale di prossimità

Le azioni intraprese attraverso il lavoro sociale di prossimità, conformemente agli scopi previsti, possono generare vari effetti. Tuttavia, questi effetti devono essere distinti dagli scopi che l'operatore/trice di prossimità ha prestabilito.

Tra i tanti, questi effetti possono riguardare:

¹ Per "tutte le situazioni toccate da situazione di esclusione", bisogna intendere non soltanto le persone escluse, ma anche quelle che le escludono.

- la creazione di spazi di libera espressione, di scambio interculturale, intergenerazionale, ecc.;
- il ristabilimento e/o il rafforzamento della comunicazione tra l'individuo ed il suo ambiente sociale, familiare, ecc.;
- la lotta contro la ghettizzazione, l'ingiustizia, la xenofobia, ecc.;
- l'incoraggiamento di diverse forme di organizzazione collettiva;
- lo sviluppo di uno spirito solidale di aiuto reciproco e del senso della comunicazione;
- la diminuzione della delinquenza, delle fughe, delle rotture o degli abbandoni scolastici e professionali, del tasso di suicidio, ecc.;
- la promozione della coabitazione e dell'integrazione.

Soltanto quando gli scopi descritti precedentemente sono raggiunti è possibile osservarne gli effetti. In questo senso, la base dell'azione dell'operatore/trice di prossimità rimane il perseguimento degli scopi che si è assegnato/a (cfr. punto 6).

Il gruppo "Hors-murs" non riconosce l'operatore/trice di prossimità che si darebbe come unico obiettivo l'ottenimento degli effetti (per esempio, l'operatore/trice di prossimità il cui obiettivo principale consiste nella diminuzione della delinquenza).

8. Gli approcci specifici del lavoro sociale di prossimità

L'azione dell'operatore/trice di prossimità è concepita sulla base di quattro approcci specifici. Questi quattro approcci s'intersecano continuamente nel lavoro sociale di prossimità e mirano a favorire la riappropriazione di capacità d'azione autonome.

a) L'approccio comunitario

Le attività dell'operatore/trice di prossimità non possono essere dissociate dal contesto nel quale si svolgono. Occorre dunque considerare l'insieme dei potenziali attori/trici presenti e le loro possibilità di interagire. L'operatore/trice di prossimità può così partecipare alle diverse dinamiche create dalla e con la comunità locale mantenendo la sua specificità d'attore/trice.

L'operatore/trice di prossimità sarà particolarmente attento/a a favorire il mantenimento e/o la costituzione di reti sociali solidali.

Attraverso le proprie attività, l'operatore/trice di prossimità si integra nell'ambiente nel quale lavora, ottenendo progressivamente il riconoscimento della sua credibilità e competenza da parte dell'insieme degli attori/trici, apportando alla comunità degli strumenti utili al suo funzionamento.

b) L'approccio collettivo

L'operatore/trice di prossimità è in contatto diretto con i gruppi di persone (gruppi di giovani, gruppi di utenti, gruppi di abitanti, ecc.).

La sua azione mira a sostenere ed ad accompagnare dei progetti autonomi e/o autogestiti da questi gruppi in una dinamica educativa ed emancipatrice.

c) L'approccio individuale

Questo approccio è incentrato sull'accoglienza e l'ascolto. L'operatore/trice di prossimità assume un ruolo di consiglio, di orientamento, di accompagnamento e di mediazione che mira a (ri)mettere in relazione l'individuo con le reti suscettibili di rispondere alla problematica in gioco.

L'operatore/trice di prossimità può inoltre proporre, se necessario, un accompagnamento della persona. Questo accompagnamento individuale deve essere concepito in uno spirito partecipativo a

carattere pedagogico che mira a favorire l'emancipazione e l'autonomia della persona.

d) L'approccio istituzionale

Grazie alla sua vicinanza con le realtà vissute quotidianamente, l'operatore/trice di prossimità assume, nello spazio pubblico, un ruolo di mediazione e di sensibilizzazione nei confronti degli attori politici, economici, culturali e sociali. A partire da questa mediazione, si tratta di favorire la comunicazione tra questi diversi attori.