

## IL COMPITO SOCIALE DEI SERVIZI DI PROSSIMITÀ

Sara Bardelli - Lorenzo Fronte

*Fra gli interventi nell'area della marginalità sociale comunemente definiti a bassa soglia hanno assunto un'importanza crescente i «servizi di prossimità», caratterizzati, nelle pratiche di assistenza, accoglienza e sostegno, dalla centralità della dimensione relazionale, dall'accettazione dell'incertezza, dalla flessibilità dell'accompagnamento e della proposta. Qui vengono presentati alcuni nodi critici e alcune questioni aperte per una più puntuale definizione del loro ruolo e della loro progettualità.*

Nel corso degli ultimi quindici anni il sistema di servizi che si sono occupati e si occupano di marginalità sociale ha sperimentato e perfezionato diverse tipologie di interventi che potessero affrontare più efficacemente alcune problematiche sociali nuove (pensiamo alla diffusione del virus HIV, alla diffusione della prostituzione straniera).

In questo quadro sono nate le prime *unità mobili per tossicodipendenti* che, seguendo la strategia della riduzione del danno, distribuiscono materiale sterile e informativo a chi fa uso di sostanze stupefacenti per via endovenosa, promuovendo comportamenti consapevoli di prevenzione.

Successivamente sono nate anche unità mobili rivolte alla *prostituzione di strada*, soprattutto straniera, che si occupano di prevenzione anche attraverso un ascolto attivo relativamente alla situazione in cui le donne vivono.

L'esperienza delle unità mobili è stata poi arricchita da altri *servizi* che vengono definiti *a bassa soglia*: sono tutti quei servizi di accoglienza diurna e notturna che si propongono di affrontare situazioni di grave marginalità e che hanno, appunto, una soglia di accesso bassa, non prevedono un contratto terapeutico con

le persone che vi si rivolgono, hanno orari dilatati e offrono soprattutto prestazioni di accoglienza, ascolto, orientamento e accompagnamento agli altri servizi. Alcuni poi rispondono anche a bisogni primari (hanno servizio di docce e lavatrici), oppure forniscono un deposito bagagli per chi è senza fissa dimora.

Il panorama dei servizi che si rivolgono ad adulti in situazioni di esclusione vede infine anche la presenza – quest'ultima storicamente più consolidata – di tutte le realtà che si occupano di assistenza: gli armadi per la distribuzione di vestiario e le mense dei poveri.

Accogliendo il suggerimento di chi da tempo lavora su questi temi, chiamiamo tutti questi servizi come «servizi di prossimità», caratterizzati da un'immediata vicinanza ai bisogni delle persone che sperimentano sulla loro pelle situazioni di alta vulnerabilità sul piano bio-psico-sociale. Un aspetto, quello della *vicinanza*, che è sicuramente fondamentale e grazie al quale viene ridotto, o addirittura eliminato, lo spazio fisico che separa i luoghi in cui una persona vive o passa solitamente il suo tempo dai luoghi in cui vengono erogate le prestazioni di cui ha bisogno. È un tentativo volto a trovare e sperimentare risposte e soluzioni

nuove a una vulnerabilità che ha a che fare con la salute delle persone, con la loro capacità di stare in relazione con gli altri e valorizzare le proprie reti relazionali.

## Lo specifico della prossimità relazionale

Che cosa differenzia l'idea di servizi di prossimità, come qui si intendono, da quella che ha ispirato tutti quei servizi che si occupano di distribuzione dei pasti o accoglienza degli ultimi? Perché è interessante discutere di servizi che si vorrebbero prossimi alle persone, quando da decenni esistono progetti rivolti a specifiche tipologie di persone che si trovano in situazione di grave marginalità? Quale idea di cura della persona propongono alla luce di un sistema sanitario che dovrebbe essere diffuso e largamente accessibile?

Per avviare la discussione attorno a questi quesiti ci sembra importante, innanzitutto, fare un breve cenno a tre diversi orientamenti culturali dell'assistenza ai quali i servizi fanno riferimento: *l'aiuto al bisognoso, il target di riferimento, la guarigione del malato*. Naturalmente, in quanto orientamenti culturali, non descrivono in toto i servizi, ma è necessario immaginarli come riferimenti che possono orientare le pratiche del lavoro di prossimità, con alcune, spesso consistenti, contaminazioni tra l'uno e l'altro.

□ *L'aiuto al bisognoso*. L'ipotesi di fondo è che ci siano persone portatrici di domande esclusivamente materiali alle quali è possibile rispondere fornendo beni e servizi strumentali: se qualcuno chiede cibo, gli do da mangiare; se qualcuno non ha un alloggio, gli fornisco da dormire. In questo modo la situazione di marginalità viene assunta negli aspetti più esteriori di un bisogno evidente, senza prendere in considerazione questioni relative alle ragioni dell'esclusione o alle possibilità di evoluzione.

□ *La chiusura nei target di riferimento*. L'organizzazione dei servizi socio-sanitari impone spesso di far riferimento nel proprio in-

tervento a persone con problematiche specifiche in relazione alle quali si ritiene possibile una loro suddivisione apparentemente chiara: i tossicodipendenti, gli stranieri, i residenti in quella particolare zona, ecc. Se qualcuno o qualcosa non corrisponde esattamente a questa classificazione diventa un soggetto «non di nostra competenza». Questo modo di intendere l'intervento fa riferimento soprattutto a una cultura burocratico-amministrativa dei servizi, dove le cose che hanno maggiore importanza sono le norme e le procedure formali.

□ *La guarigione del malato*. In questo caso la rappresentazione che si ha delle persone che si rivolgono ai servizi non è né di chi ha bisogno, né di chi può essere considerato come un «bersaglio» dell'intervento, ma del malato al quale somministrare una terapia efficace al fine di guarirlo. Il riferimento è a una cultura sanitaria forte, capace di produrre tutti gli strumenti per permettere al paziente di ristabilirsi; ammesso che lui lo voglia e che collabori.

Insieme, e parallelamente a questi primi tre, ci sembra interessante descrivere un quarto orientamento che vorremmo definire della *prossimità relazionale* dove è la relazione a essere assunta quale elemento costitutivo e più qualificante dell'intervento.

È questo il presupposto da cui partiamo per proporre una definizione di servizi di prossimità.

Ci aiuta nella riflessione Carlo Sini, che illustrando il mito greco di Epimeteo e Prometeo introduce questioni per noi fondamentali:

I due fratelli titanici presiedono alla nascita delle creature viventi sulla terra ed è Epimeteo che chiede e ottiene di distribuire a ogni specie vivente le qualità necessarie alla sua sopravvivenza. Ma giunto all'uomo, Epimeteo, che non è molto sapiente, scopre di aver esaurito tutte le possibili qualità, sicché gli esseri umani rischiano di venire alla luce del tutto nudi e sprovvediti e perciò facile preda delle fiere. Interviene allora Prometeo che, come si sa, ruba agli Dei il fuoco e le arti tecniche e le dona all'uomo, patendone poi il noto castigo. Ecco, l'intervento di Prometeo lo definirei, col vostro gergo, un intervento di bassa soglia: somministrazione immediata di quegli aiuti che sono indispensabili alla sopravvivenza.

Ma il mito non si ferma qui, sebbene nella sua prima parte insegna una cosa importante e cioè che l'essere umano non ha, per così dire, un habitat naturale prestabilito: la sua casa nel mondo egli deve sempre di nuovo costruirse-

la. L'uomo non si incontra in un luogo fisso e predeterminato: per incontrarlo bisogna sempre fare, come voi dite, un «lavoro di strada». Bisogna ogni volta cercarlo dov'è, ma non è facile dire dove sia perché l'essere umano non coincide mai col luogo della sua apparente collocazione; coincide piuttosto con la mobile e invisibile soglia del suo destino; una soglia specifica e diversa per ognuno.

La seconda parte del mito, così come la racconta il grande sofista Protagora, constata il fallimento anche del generoso Prometeo, detto dai Greci «progenitore dell'umanità». Anche Prometeo fallisce, perché gli esseri umani, resi più forti dal possesso del fuoco e delle arti tecniche, ciò nondimeno, a causa delle loro continue contese e reciproche violenze, rischiano di distruggersi completamente. Il che, tradotto nel vostro linguaggio, potrebbe dirsi così: l'intervento di bassa soglia è indispensabile e tuttavia ci sono delle esigenze che esso non è in grado di risolvere: bisogni che esigono qualcosa di più e qualcosa d'altro...<sup>(1)</sup>

## Le potenzialità evolutive

È evidente che le persone che incontriamo nei servizi, soprattutto se ad accesso diretto, come *drop-in* e unità mobili, sono portatori di bisogni di prima necessità, legati alla sopravvivenza e alla tutela della salute: questi bisogni è necessario accoglierli attraverso prestazioni dirette, oppure con l'orientamento ad altri servizi della rete.

Tuttavia questo intervento non è sufficiente: le prestazioni di cura, di assistenza e di riduzione del danno dovrebbero essere degli *strumenti* che favoriscono soprattutto la relazione.

Ci sembra infatti che le persone siano portatrici di bisogni soprattutto relazionali e crediamo perciò sia importante considerare l'altro come soggetto «di una relazione», prima ancora che «di una prestazione».

Chi io sia è, per certi versi, una questione largamente predecisa: nascendo appartengo a una storia, a un tempo, a un luogo, a un linguaggio, a una condizione naturale e sociale: è in questo mondo già «definito» che io vengo all'esistenza e se questo mondo non mi accoglie e non mi educa, la mia intera esistenza è in pericolo. Nessuno infatti è nulla sino a che l'altro non lo accoglie; sono i suoi modi di accogliermi che costituiscono lo specchio entro il quale e grazie al quale potrò ravvisarmi, amarmi e ottenere un'identità riconoscibile.

Dualità relazionale, poiché anche l'altro diviene, nella relazione, colui che appunto accoglie nel modo in cui accoglie, o, al limite, colui che non accoglie. E così ognuno

di noi è sempre l'una e l'altra cosa: colui che è accolto (o non accolto) e colui che accoglie (o non accoglie). Questa girandola è destinata a non fermarsi mai; essa implica un lavoro di continuo oltrepassamento (*outreach*, come anche voi dite), un impegno di continua con-costituzione con l'altro...<sup>(2)</sup>

Allora, più che fornire nuove e miracolose soluzioni, è possibile centrare l'attenzione degli operatori sulle potenzialità evolutive dell'incertezza, del poco indagato, del non codificato.

È questo un *modus operandi* che possiamo identificare già in parte nel lavoro di outreach, la cui caratteristica di più grande interesse costituisce allo stesso tempo la difficoltà maggiore e la risorsa più importante: l'impossibilità di costruire soluzioni precostituite grazie alla quale gli operatori arrivano all'incontro con l'altro «vuoti», ma allo stesso tempo «pieni di spazio».

Sarà così possibile una relazione che sia davvero una proposta, alla quale si può pensare che seguirà una risposta della persona che potrà, a sua volta, essere considerata come un'ulteriore proposta per l'operatore. Si garantisce, in questo modo, lo *scambio*: la persona porterà innanzitutto la sua storia e la sua presenza, che, in contesti spesso cronici, esprime già di per sé l'apertura verso un percorso possibile e costituisce la prima risorsa con la quale poter lavorare; porterà inoltre la propria rappresentazione del mondo, delle cose che sono accadute e che potrebbero accadere; una rappresentazione necessariamente differente da quella che possiede l'operatore.

Quest'ultimo, dal canto suo, metterà in campo la competenza nell'ascolto della realtà dell'altro e le proprie conoscenze. Non cercherà però, come già si è detto, soluzioni preconfezionate, ma tenterà di stimolare percorsi possibili, costruiti attraversando i desiderata della persona, le sue risorse e le offerte del

<sup>(1)</sup> Sini C., intervento al convegno *Un'accoglienza possibile. Il sistema di prossimità tra lavoro di strada, servizi e riduzione dei rischi*, Varese 20-21 novembre 2003.

Atti del convegno in: <http://xoomer.virgilio.it/equal.inclusione/Convegno/Atti.htm>

<sup>(2)</sup> Ibidem.

territorio avendo come primo obiettivo quello di rafforzare nella persona la competenza ad agire nel suo contesto.

La relazione nei servizi di prossimità deve essere quindi caratterizzata da una forte vicinanza non solo in fase di progettazione del percorso, ma durante tutta la sua durata. La bassa soglia garantisce soprattutto un *contatto continuo* con le persone e la possibilità di un accompagnamento flessibile, che rispetti i tempi della persona e degli operatori, assicurando però una presenza costante di questi ultimi.

Nonostante le tante difficoltà che presenta ci sembra che questa possa essere una prospettiva praticabile ed efficace per un lavoro di prossimità ma vorremmo anche affrontare almeno due delle questioni che questo tipo di lavoro propone:

□ è possibile che il lavoro di prossimità abbia tra i suoi obiettivi fondamentali quello di *costruire percorsi di inclusione* e il tentativo di garantire in questo modo anche i diritti sociali di chi viene a contatto con questi servizi?

□ *quali competenze* dovranno avere gli operatori in una situazione di tale incertezza per prefigurare percorsi possibili?

## Costruire percorsi di inclusione

La costruzione di percorsi di inclusione parte dal riconoscimento dei diritti sociali dei cittadini. Cerchiamo quindi, per iniziare la nostra riflessione, di identificare alcune modalità attraverso le quali il lavoro che si sviluppa nei servizi di prossimità riesce effettivamente a tutelare alcuni diritti fondamentali.

Sicuramente questo risultato si concretizza in molte delle prestazioni offerte: le pratiche di riduzione del danno correlato all'uso di sostanze stupefacenti rimandano direttamente al diritto alla salute e lo stesso può dirsi per la distribuzione del materiale di prevenzione del contagio di malattie sessualmente trasmissibili e del materiale informativo su questi temi.

Le azioni di tutela sono però anche quelle che vedono le persone non solo come destinatarie di un intervento, ma anche come sog-

getti attivi all'interno dello stesso: ci riferiamo alle pratiche di orientamento e di *counselling* che hanno come obiettivo quello di aumentare la consapevolezza rispetto ai propri diritti e circa il ruolo dei servizi che sul territorio se ne occupano. Questi interventi sono, nell'ottica di una strategia di bassa soglia, progetti individualizzati mirati a raggiungere una maggior autonomia nell'utilizzo delle risorse, a rendere cioè la persona più competente.

Una terza attività che gli operatori dei servizi di prossimità svolgono è quella svolta in collaborazione con gli altri servizi della rete che si occupano di interventi di interesse «pubblico». Uno dei loro compiti, in questo ambito, è quello di promuovere la diffusione di questa stessa rete e di un lavoro svolto in sintonia, non nell'ottica di una sostituzione, ma restituendo ai servizi esistenti le responsabilità e i mandati che sono loro propri.

Ragionando su questo terzo aspetto veniamo a toccare una dimensione del lavoro di prossimità che ci sembra molto interessante anche perché richiama a un'attenzione non sempre adeguatamente riconosciuta: *la prossimità come avvicinamento a tutta la cittadinanza*.

La città è in primis il luogo in cui sono presenti interessi diversi, in contraddizione tra loro, e quando vi sono interessi diversi non si può che evocare la necessità di un governo pubblico dei conflitti e, in particolare, di un governo pubblico dei diversi interessi presenti. In assenza di un governo pubblico la città diventa da luogo dei conflitti luogo del privilegio, e cioè luogo in cui solo piccole componenti della comunità sono soddisfatte, mentre altre subiscono i privilegi dei pochi. [...] Sono gli interessi diffusi che devono invece trovare giusta rilevanza nel governo della città.

Bisogna però, d'altra parte, fare attenzione a non compiere l'errore opposto, considerare solo la categoria degli interessi diffusi, perché un atteggiamento aprioristico, se volete ideologico, è esso stesso produttore di città del privilegio. [...] Il processo di governo della città non può che partire dalla fondazione di diritti di cittadinanza e dalla ricerca di giuste proposte politiche e progettuali per garantire questi diritti al maggior numero di cittadini, anzi, a tutti i cittadini, attraverso processi di mediazione costruttiva e di costruzione del consenso.<sup>(3)</sup>

<sup>(3)</sup> Delpiano A., intervento al seminario «Periferie... al centro», Bologna 3 marzo 2004.

In: [www.celestini.it/article/articleview/195](http://www.celestini.it/article/articleview/195)

Questa potrebbe costituire una interessante prospettiva per i servizi di prossimità: non evidentemente quella del *governo della città* in quanto tale, ma quella dell'*esercizio di una funzione pubblica*.

Si è discusso se, in relazione ai servizi di prossimità, si possa parlare di una funzione pubblica. Ecco, credo che ci sia una funzione pubblica nell'operatività di questi servizi, anche se essi non sono un'istituzione pubblica: c'è una funzione pubblica nonostante la variazione della soggettività.<sup>(4)</sup>

Avere una funzione pubblica significa, in questo caso, occuparsi di una fascia particolare di persone, ma avendo ben presente che *le persone sono cittadini*; hanno precisi diritti, ma allo stesso tempo non vivono isolati, sono parte di una società. Per il nostro lavoro questa è un'occasione per restituire senso al mandato di controllo sociale che, sebbene spesso non venga esplicitato dalle istituzioni, di fatto rientra nelle aspettative di queste ultime. Mediazione e controllo sociale possono diventare azioni di inclusione perché, come accade spesso, consentono di gestire il rapporto non raramente difficile con chi vive vicino al dormitorio, di evitare una denuncia o rassicurare chi frequenta il quartiere dove staziona l'unità mobile.

Il controllo sociale esercitato da questi servizi rischia però troppe volte di essere l'unica azione rivolta alla cittadinanza e l'unico obiettivo sembra essere quello di arginare o limitare i comportamenti che possono generare conflitti. Questo rimane sicuramente un intervento importante e necessario, ma non è pensabile che chi si occupa di prossimità possa intervenire nell'ambito di una nuova e diversa ottica e cioè quella dell'inclusione sociale, che non si ferma al lavoro dedicato alle persone in difficoltà, ma si dà una prospettiva di ampio respiro rivolgendo il suo impegno anche a chi è, per così dire, già incluso?

Per diverse ragioni questo intervento è da sempre difficoltoso: le risorse, innanzitutto, che poco riescono a garantire oltre al lavoro direttamente rivolto agli esclusi; la fatica da parte del mondo del sociale nel riconoscere anche i doveri e le responsabilità di quelle che

consideriamo le fasce più deboli<sup>(5)</sup> nei confronti dell'area dell'inclusione (doveri di attenzione e responsabilità che pur esistono); le difficoltà con cui occorre confrontarsi per favorire lo sviluppo di una cultura dell'accoglienza in una società sempre più individualista.

La motivazione ad affrontare questi ostacoli cresce se ci appropriamo seriamente della funzione pubblica di cui si discuteva sopra. Al di là del contenere e gestire possibili episodi di intolleranza tra gruppi sociali, questo particolare mandato ci consegna un impegno a garantire i diritti di tutti: di quelli che, dato il loro stato di marginalità, dimenticano di avere alcuni doveri, e di quelli che non considerano gli esclusi come portatori di pari diritti. Tutelare i diritti di ognuno significa evitare di schierarsi aprioristicamente a favore di un gruppo piuttosto che di un altro e affrontare le situazioni che ogni cittadino in una situazione di difficoltà e svantaggio ci presenta.

## Le competenze dell'operatore

I servizi di prossimità hanno un alto livello di complessità che deriva soprattutto dalla varietà delle problematiche di chi vi accede e dalla bassa strutturazione dell'intervento. I saperi di riferimento di chi vi opera dovrebbero perciò essere molteplici e fare riferimento a diverse dimensioni:

□ conoscenza del progetto e del contesto organizzativo nel quale si colloca;

<sup>(4)</sup> Maisto F., intervento al convegno *Un'accoglienza possibile*, cit.

<sup>(5)</sup> «Oggi la reazione più forte dei mondi dell'inclusione nei confronti degli esclusi è: ne abbiamo le scatole piene di risorse pubbliche che vanno in quella direzione e non vengono mai spese per noi. E noi chi siamo? E noi che paghiamo le tasse non abbiamo dei diritti? Sono ritornelli che si sentono spesso, ma che non possono solo essere negati perché noi abbiamo scelto l'alleanza e lo schieramento con gli esclusi: questa va mantenuta e questo lavoro di alleanza va continuato e rafforzato, ma parallelamente deve esserci un lavoro di avvicinamento ai mondi dell'inclusione», Scatolero D., intervento al convegno *Un'accoglienza possibile*, cit.

□ conoscenza del territorio di riferimento, della rete dei servizi cittadini e della situazione della città e del quartiere nella quale il servizio opera (contesto sociale e politico);

□ conoscenza delle problematiche che si possono incontrare in un servizio al quale possono accedere tutti con riferimento a questioni normative, sociali e sanitarie;

□ tecniche e conoscenze di carattere psico-pedagogico;

□ conoscenza di sé nella relazione d'aiuto.

Dovendo riassumere con sintesi estrema, si può concludere che l'operatore che «sa operare in servizi di prossimità» deve possedere una competenza diretta alla produzione dell'azione durante l'azione <sup>(6)</sup>. Questo significa distinguere *due ordini di capacità*.

□ Il primo si potrebbe definire come il possesso della *capacità di esibire comportamenti funzionalmente adeguati* in un vasto spettro di situazioni d'azione facendo leva su un repertorio di abilità fisiche, pratiche o intellettuali che hanno una base cognitiva <sup>(7)</sup>. Una tale definizione è evidentemente centrata su caratteristiche interne all'operatore che diventa il soggetto dei suoi saperi <sup>(8)</sup>, indipendenti dal contesto e disponibili per essere utilizzati per progettare le azioni caso per caso. La sua capacità risiederebbe quindi nella disponibilità di un repertorio di possibilità di intervento che sono risultato dei saperi e dell'esperienza e che gli permettono di progettare e realizzare corrispondenze tra intenzioni e risultati dell'azione e di scoprire e correggere gli errori o le eventuali mancate corrispondenze. Tali corrispondenze vengono progettate, realizzate e corrette mediante programmi per l'azione (o meta-progetti su come progettare l'azione in classi di situazioni), a loro volta costruiti sulla base di esperienze e azioni che la cultura e i sistemi sociali in cui sono comprese accettano come valide (o, al contrario, etichettano come non valide) <sup>(9)</sup>. Questi programmi aiutano a orientarsi nella complessità dei problemi in modo da non dover riprogettare ogni volta l'azione, dando vita a un processo più economico. Vengono sempre più interiorizzati facendo sì che non si debba, ogni qualvolta che si met-

tono in atto, far riferimento al processo all'interno del quale questi sono stati pensati, originati e impiegati per la prima volta.

In pratica, questo significa che un operatore ha a disposizione tutta una serie di comportamenti che sono adeguati a situazioni che si ripetono frequentemente con forti analogie e che gli permettono di non dover ogni volta fare un'operazione di ri-conoscimento della situazione e di riprogettazione dell'azione.

L'utilizzo di queste *routine* cognitive risulta fondamentale nella pratica quotidiana (peraltro, diversamente declinate, lo sono nell'ambito di tutte le pratiche), rendendo possibili e più economiche operazioni che, in alternativa, non sarebbero realizzabili o lo sarebbero a costi molto più elevati.

Il rischio che si corre è quello di non considerare che si può anche (e forse soprattutto) *essere soggetti ai propri saperi*: spesso le situazioni sono complesse e le routine alle quali siamo abituati si rivelano inadeguate. Se non ci si rende conto di questo si rischia di utilizzarle in situazioni nelle quali risultano inutili e di diventarne le vittime.

□ Di quale capacità abbiamo bisogno per far fronte a queste situazioni? Certamente dei «programmi per l'azione» descritti prima, ma anche di una *capacità che ci permetta di collegare* tutta una serie di operazioni che compongono il programma a un contesto diverso.

In questo secondo ordine di capacità l'unità di analisi prescelta è l'azione pratica così come si sviluppa in circostanze «naturali» specifiche, per esempio in un contesto di lavoro.

<sup>(6)</sup> Lanzara G. F., *Capacità negativa*, il Mulino, Bologna 1993, p. 24.

<sup>(7)</sup> Ibidem, p. 28.

<sup>(8)</sup> Sini distingue tra *soggetto dei saperi* e *soggetto ai saperi*. Noi pensiamo sempre il soggetto come il padrone dei suoi saperi, come l'attiva volontà o istanza del sapere; ma non pensiamo all'altro aspetto che è più antico, più originario e più oscuro: che essere soggetti vuole dire essere soggetti a un sapere, essere soggetti a tutto ciò che si sa e si fa. Il soggetto è dunque sempre un intreccio inestricabile di saperi, ma anche in quanto, e soprattutto in quanto e originariamente, soggetto a questi saperi (cfr. Sini C., *Pensare il progetto*, Tranchida, Milano 1992, p. 16).

<sup>(9)</sup> Lanzara G. F., op. cit., 1993, p. 31.

Si tratta di ripensare il ruolo dei programmi in una situazione d'azione concreta, di osservare le modalità con cui vengono attivati e fatti interagire con i materiali della situazione <sup>(10)</sup>.

Per un operatore dei servizi di prossimità non è immaginabile il possesso di un catalogo di programmi per l'azione adatto a ogni possibile situazione. Di più: non è possibile immaginare ogni situazione e neppure pensare di raccogliere tutte le variabili che in questa assumono rilevanza. La complessità dei contesti nei quali ci si trova a operare e l'enorme differenza tra situazioni, fanno sì che la competenza si riveli più nelle deviazioni dalle regole e dai sentieri prescritti, che nella conformità ai programmi per l'azione; più nella capacità di variare liberamente le forme d'azione e le modalità contingenti di soluzione, che nella produzione di una soluzione standard ideale <sup>(11)</sup>. Ciò non corrisponde a un semplice adattamento all'ambiente di programmi che si possiedono, ma significa considerare il contesto come parte costituente dell'attività: attività definite nello stesso modo, possono assumere caratteristiche diverse se trasferite da un ambiente a un altro.

Questa nozione di competenza chiarisce come non esistano conoscenze pure <sup>(12)</sup>, ma che ci sono delle contaminazioni col contesto, forme di integrazione ecologica tra l'agire e il mondo in cui esso si manifesta <sup>(13)</sup>. Queste contaminazioni sono in grado di offrire possibilità creative, nuovi modelli di attribuzione di significato, percorsi alternativi da affrontare con la voglia di avventurarsi in situazioni sconosciute.

Ciò che occorre conservare è la capacità di stare in questa situazione, di tollerare la frustrazione che deriva dal non avere la soluzione definitiva a ogni questione, la risposta giusta sempre a portata di mano. Questo diventa vantaggioso anche da un punto di vista cognitivo: riuscire a stare sul problema senza essere portati a ragionare sull'immediata soluzione o sulla diminuzione della complessità (in quanto ansiogena) permette di prestare attenzione ad altri aspetti della situazione che altrimenti non saremmo in grado di cogliere.

## Per non concludere

Per chiudere questo scritto e aprire un dibattito ci interessa porre due prime questioni/proposte che riguardano l'una il lavoro nei servizi e l'altra aspetti più progettuali.

**Rendere praticabile la soglia.** Una delle specificità dei servizi di prossimità è quella di essere servizi a bassa soglia. Il termine descrive molto bene la caratteristica dell'accesso: più una soglia è bassa più è possibile che le persone riescano ad accedere. Fuor di metafora, questo significa fare in modo che si possano dare siringhe a chiunque lo chieda in un'unità mobile (senza l'esibizione di certificati di tossicodipendenza), o si possano dare dei pasti e rendere disponibile una doccia a prescindere dalla residenza.

In questo modo si offrono numerose prestazioni a persone che si trovano in situazione di grave emarginazione o che sono a rischio sul piano bio-psico-sociale interrogandosi poco su quale sia la complessità del problema che queste persone portano. È un'esperienza quotidiana per chi lavora in questi servizi quella di incontrare persone che chiedono sì la siringa, il pasto, la doccia, ma che se ci si rende minimamente disponibili esprimono un grosso bisogno di vicinanza, di protezione e di sicurezza. È come se chiedessero un luogo dove potersi riposare (non solo fisicamente) lasciando da parte per un attimo le questioni che la vita di strada, il disagio o la sofferenza psichica li costringono a tenere sempre in considerazione senza potere o riuscire mai a distogliere l'attenzione: dormire in strada è sempre molto pericoloso ed è necessario prestare costantemente attenzione ai pochi e preziosi averi

<sup>(10)</sup> Ibidem, p. 39.

<sup>(11)</sup> Ibidem, p. 41.

<sup>(12)</sup> Non c'è mai una pratica pura; ogni pratica è una pratica di molte pratiche i cui elementi trasforma dentro di sé, ai quali assegna un nuovo senso (cfr. Sini C., op. cit., p. 38).

<sup>(13)</sup> Lanzara G. F., op. cit., p. 43.

che si possiedono; la sofferenza psichica legata alla dipendenza diventa pervasiva e sembra impossibile non pensarci. Allora il problema non è più solo attraversare una soglia (per quanto bassa) per poter accedere al conforto di un piatto caldo, ma poter avere un tempo, uno spazio, un luogo dove sostare: sostare sulla soglia. Il punto per i servizi, per chi si occupa di o lavora nei servizi, non è più quindi abbassare la soglia (che spesso è già rasoterra) per permettere a tutti di accedere, ma allargare, o meglio, *rendere praticabile la soglia* per consentire alle persone di sostare.

Ma cosa significa rendere praticabile la soglia? La soglia è il luogo dove finisce qualche cosa e inizia qualcos'altro: «Se ho un foglio di carta metà rosso e metà blu, la linea di divisione è rossa o blu?»<sup>(14)</sup>. È una linea impercettibile dalla quale è possibile guardare indietro da dove si è venuti e sbirciare in avanti per capire cosa potrebbe esserci oltre. Renderla praticabile significa appunto questo: permettere a chi la frequenta di sentirsi tranquillo in un luogo dove non viene chiesto necessariamente di emanciparsi dalla condizione in cui si vive, ma che allo stesso tempo permette di poter dare un'occhiata avanti per vedere cosa c'è oltre e chiedersi se è venuto il momento di fare un passo in più oltre quella soglia.

Questo ci sembra possibile soltanto stando in relazione con l'altro, accogliendolo come individuo all'interno di un rapporto fatto di reciprocità, ritenendolo l'unico modo per avere e riconoscere all'altro un'identità.

**Selezionare le persone o assumere i problemi?** Quelli che qui definiamo servizi di prossimità spesso si concretizzano in progetti specifici rivolti a particolari categorie di destinatari (quelli che con un brutto quanto consueto termine vengono definiti i target). Sorgono così le unità mobili per tossicodipendenti o quelle che si occupano di prostituzione, i drop in riservati agli stranieri o quelli che accolgono i senza fissa dimora.

Il fatto che i progetti nascano come inter-

venti rivolti a precise tipologie di persone ha un duplice significato: da una parte questo si lega al sistema di finanziamenti, considerato che la maggior parte di questi progetti sono sostenuti con denaro stanziato con criteri di rigida finalizzazione di impiego: le tossicodipendenze, gli stranieri, i senza fissa dimora; dall'altra è una consuetudine in uso nei servizi quella di specializzarsi e definirsi in relazione all'utenza alla quale ci si rivolge.

Rispetto ai servizi di prossimità si pone però un problema consistente. Ancora dall'esperienza emerge come spesso alla maggior parte di questi servizi accedano molte persone che non appartengono al target definito in sede di progettazione: in un drop in per tossicodipendenti non è detto che chiedano un tè caldo solo persone che usano droghe, oppure un'unità mobile probabilmente non distribuirà preservativi esclusivamente a chi si prostituisce.

Nel momento in cui queste persone «fuori target» diventano la maggioranza, o comunque una parte consistente dei contatti, diventa necessario scegliere se continuare ad accoglierli, togliendo spazi, energie e risorse ai destinatari tradizionali dell'intervento, o circoscrivere e regolamentare gli accessi dedicandosi in modo prevalente al proprio target. Selezionare gli accessi avrebbe comunque come risultato inevitabile lo snaturamento del significato e dell'ispirazione originaria che hanno condotto alla creazione dei servizi a bassa soglia e il venir meno a una parte del proprio mandato.

È allora possibile pensare di assumere i problemi di cui sono portatrici le persone gravemente emarginate a prescindere dal loro essere dipendenti da sostanze, senza fissa dimora, sofferenti psichici, o tutto ciò insieme? Non è allora possibile immaginarsi progetti che più che essere rivolti a target specifici si definiscano in relazione ai problemi che possono contribuire a trattare?

*Sara Bardelli - Lorenzo Fronte - educatori professionali - cooperativa sociale Lotta contro l'emarginazione - via De Cristoforis 24 - 21100 Varese - tel. (0332) 831502 - e-mail: colcevarese@tin.it*

<sup>(14)</sup> Sanders Peirce C., citato in Sini C., op. cit., p. 50.