Co-funded by
the European Union

GUIDA METODOLOGICA

GLI INVISIBILI

IKASIA TECHNOLOGIES · REDTREE · smallcodes · "IN-SITU" SOCIAL C-LM · RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Liberté Égalité Fraternité · greta AUVERGNE · IHA INTEREUROPEAN HUMAN AID ASSOCIATION

Questo documento è il risultato del progetto Erasmus Plus “THE INVISIBLES: TECNOLOGIA INNOVATIVA E FORMAZIONE DIGITALE NON FORMALE PER PROMUOVERE L'INCLUSIONE DEI GIOVANI SENZA TETTO”. Il progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione europea. La presente pubblicazione riflette esclusivamente le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che potrebbe essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Co-funded by
the European Union

Tutte le immagini utilizzate sono libere da diritti d'autore.

Concesso in licenza Creative Commons: Questo documento è concesso in licenza Creative Commons Attribuzione-Condividi allo stesso modo, che consente ad altri di scaricarlo e condividerlo con altri a condizione che ne venga citato l'autore, ma non è consentito modificarlo in alcun modo o utilizzarlo per scopi commerciali.

Indice

01

Contesto

1.1. Contesto del fenomeno dei giovani senzatetto in Europa.
1.2. Marco Concettuale
1.3. Modello CONTINUUM OF CARE.
1.4. Ostacoli e bisogni dei giovani senzatetto in Europa.

02

La strategia “Gli Invisibili”

2.1. Descrizione della strategia.
2.2. Principi di intervento sociale in ambienti aperti.
2.3. Attuazione della strategia THE INVISIBLES.

03

Dispositivo AI-INCLUSION

3.1. Che cos'è l'inclusione dell'IA?
3.2. L'inclusione tramite IA come strumento per l'inclusione dei giovani senzatetto.

04

Il programma Erasmus Plus

PARTE I

Contesto

Il fenomeno dei giovani senzatetto in Europa: quadro concettuale e necessità

1.1. Contesto del fenomeno dei giovani senzatetto in Europa

21,1%

La maggior parte dei senzatetto ha meno di 30 anni.

I dati disponibili mostrano che il fenomeno dei giovani senza fissa dimora è in crescita e particolarmente preoccupante. In Spagna, secondo l'Istituto Nazionale di Statistica (INE), il 21,1% dei senzatetto ha meno di 30 anni. Secondo studi condotti da FEANTSA e EAPN, questo numero potrebbe raddoppiare. Il fenomeno dei senzatetto è sempre più diffuso tra i giovani, con un aumento del 35,4% tra il 2012 e il 2022 (INE, Indagine sui senzatetto, 2022).

35,4%

crescita tra 2012 e 2022

A livello europeo, attualmente oltre il 25% dei 4.000.000 di senzatetto presenti in Europa (secondo i dati del Parlamento europeo nella risoluzione 2020/2802) rappresenta oltre il 25%, il 50,1% ha nazionalità spagnola e quasi un terzo è costituito da giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni.

51,1%

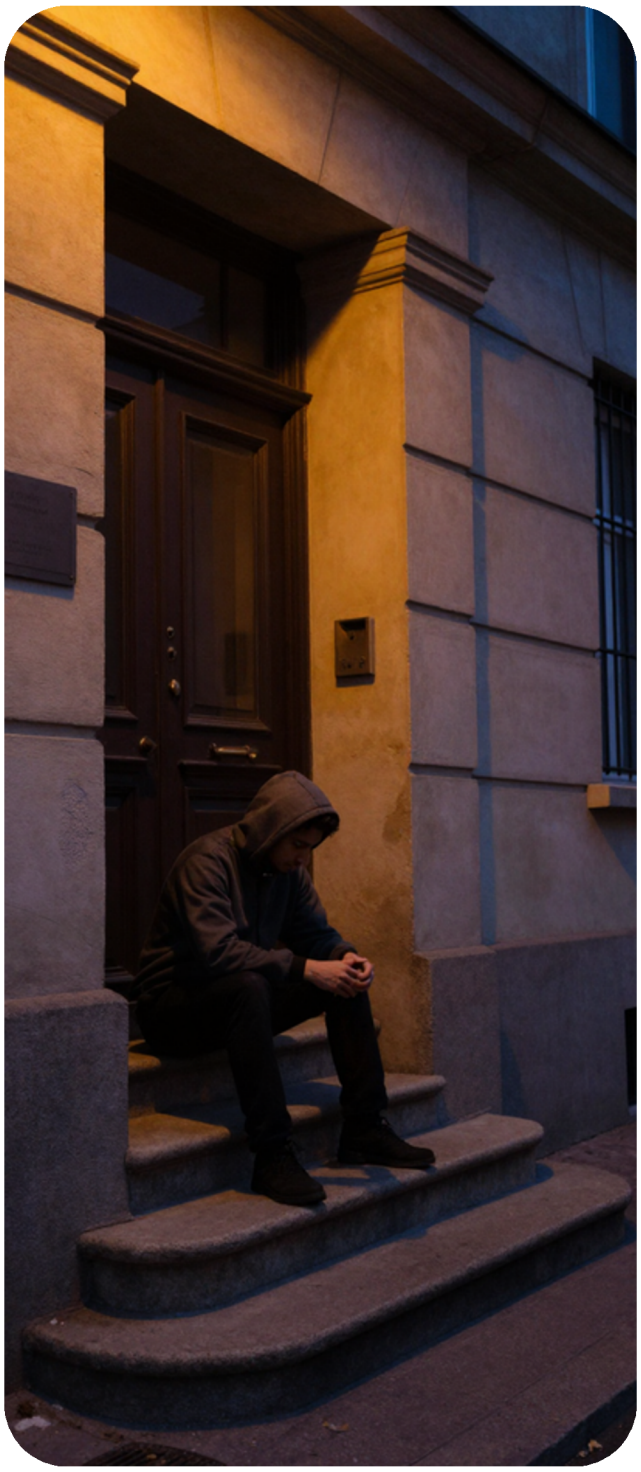
La maggior parte dei senzatetto ha meno di 45 anni (Spagna)

La situazione di questi giovani (di età superiore ai 18 anni) varia notevolmente a seconda del Paese in cui si trovano e del loro Paese d'origine. Secondo l'Istituto Nazionale di Statistica (INE) spagnolo, il 51,1% dei senzatetto ha meno di 45 anni. Tra la popolazione straniera senza fissa dimora, si registra una percentuale maggiore di giovani tra i 18 e i 29 anni (68% rispetto al 34,3% degli spagnoli).

Secondo uno studio del 2022 pubblicato da FEANTSA[1], i giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni rappresentano tra il 20% e il 30% della popolazione senza fissa dimora. Questi giovani si ritrovano per strada a causa di una combinazione di fattori (tra cui una storia di povertà, abbandono, sfollamento o perdita della famiglia).

Secondo il rapporto del 2022 di FEANTSA Youth "Youth Work to Make Housing First for Youth...WORK!"[1], la condizione di senzatetto non significa solo dormire per strada o vivere in un rifugio, ma è una forma di esclusione che impedisce ai giovani di godere del loro diritto di cittadini a un alloggio adeguato, sicuro, stabile e dignitoso.

Occorre precisare che tale concetto non include i giovani che vivono ancora con la famiglia o che, per ragioni economiche, non possono acquistare una casa o affittare una stanza o un appartamento.



La condizione di senzatetto si verifica quando scompare la possibilità di scegliere. Ovvero, quando un giovane perde il controllo sul luogo in cui vive, dipende da soluzioni instabili o imposte, oppure si trova a rischio di perdere la propria abitazione senza avere alternative.

> ***FEANTSA YOUTH sottolinea che il punto cruciale non è l'assenza di un tetto sopra la testa, ma l'assenza di una casa in termini di autonomia, stabilità e sicurezza.***

Esistono molti esempi che illustrano questa situazione. Ad esempio, i giovani costretti a trascorrere periodi consecutivi di "couchsurfing", ovvero la pratica di "navigare" o saltare da un divano all'altro o da una casa all'altra per avere un posto dove dormire temporaneamente a casa di amici o parenti, senza alcuna garanzia di poter continuare a medio o lungo termine.

Un altro esempio è quello dei giovani che devono fare affidamento su risorse temporanee o di emergenza come rifugi, ostelli o centri di accoglienza.

Quando parliamo di giovani senzatetto, ci riferiamo a un gruppo eterogeneo le cui esperienze non corrispondono all'immagine dei senzatetto adulti.

Analizzare il contesto del fenomeno dei giovani senza fissa dimora implica riconoscere che si tratta di un fenomeno con caratteristiche proprie, distinte da quelle dei giovani adulti senza fissa dimora, e che richiede metodologie di intervento adattate alla sua realtà. Fattori come l'età, la transizione alla vita indipendente, l'assenza di reti di supporto, le barriere economiche e amministrative e le molteplici forme di discriminazione influenzano in modo determinante il loro percorso e le loro possibilità di inclusione sociale.

In questo contesto, vengono spesso identificati profili come i seguenti:

Giovani deistituzionalizzati

Coloro che, una volta raggiunta l'età adulta, sono costretti a lasciare il sistema dei servizi sociali senza reti di supporto, con un reddito insufficiente o con soluzioni abitative instabili.

Giovani rifiutati dalle loro famiglie

Si tratta di giovani che sono stati espulsi dalle loro case o che sono stati costretti a fuggire da esse a causa di discriminazioni, intolleranza, omofobia, tra le altre cause.

Giovani migranti e rifugiati

Si tratta di giovani che hanno dovuto lasciare i loro paesi a causa di conflitti, guerre... e che si trovano ad affrontare diversi ostacoli come complesse procedure amministrative, situazioni di isolamento culturale, barriere linguistiche...

Giovani in fuga da violenza e abusi

Soprattutto le giovani donne che fuggono da contesti di violenza di genere o abusi familiari.

1.2. Marco Concettuale

Quando parliamo di senzatetto, non possiamo intenderlo semplicemente come assenza di un alloggio, ma come un processo dinamico di estrema esclusione sociale. Esso coinvolge diversi fattori:

STRUTTURALE

- Il mercato immobiliare
- L'inefficienza e l'inefficacia dei modelli di protezione sociale o dei sistemi di sostegno
- Il mercato del lavoro
- Le leggi e le politiche sociali del territorio
- Le opportunità offerte dal contesto sociale.

PROBLEMI RELAZIONALI

- Conflitti familiari
- Conflitti comunitari
- Disgregazione delle reti familiari e comunitarie.

SITUAZIONI DI VITA PERSONALE

- Salute fisica e mentale
- Percorsi di vita caratterizzati da vulnerabilità.

Tenendo presente ciò, le persone senza fissa dimora costituiscono un gruppo estremamente eterogeneo, con percorsi di vita diversi e mutevoli e bisogni differenti tra coloro che si trovano in questa situazione.

Questa diversità di situazioni richiede risposte flessibili e graduali, adattate ai diversi momenti del processo di esclusione, nonché l'evitamento di categorizzazioni rigide.

Ciò comporta problemi quando si tratta di effettuare un'analisi del profilo, motivo per cui uno dei modi per unificare i criteri è stata la creazione della tipologia ETHOS.

La tipologia FEANTSA ETHOS è uno strumento fondamentale per comprendere le diverse situazioni di esclusione residenziale. Questa tipologia è particolarmente utile per le squadre di assistenza di strada.

Utilità della tipologia ETHOS

Per le squadre di intervento in strada, la tipologia ETHOS facilita:

- L'identificazione dei profili e delle situazioni prioritarie.
- Pianificazione di itinerari di intervento realistici.
- Coordinamento con le risorse residenziali e comunitarie.

ETHOS – European Typology on Homelessness and Housing Exclusion

Categoría conceptual		Categoría operativa		Situación residencial		Definición genérica
Sin techo		1	Personas que viven a la intemperie	1.1	En espacio público o externo:	Viviendo en las calles o espacios públicos sin un albergue que pueda definirse como vivienda
		2	Personas en alojamiento de emergencia	2.1	Albergue nocturno:	Personas sin un lugar habitual donde residir que hacen uso de albergues o centros de alojamiento de muy baja exigencia
Sin vivienda		3	Personas que viven en albergues y centros para gente sin hogar/alojamiento temporal.	3.1 3.2 3.3	Albergues para sinhogar Alojamiento temporal Alojamiento Transitorio Asistido	Donde se trata que la estancia sea corta
		4	Personas en albergues para mujeres	4.1	Alojamiento en albergue para mujeres	Mujeres alojadas por malos tratos y donde se intenta que la estancia sea a corto plazo
		5	Personas en alojamiento para inmigrantes	5.1 5.2	Alojamiento temporal/Centros de acogida Alojamiento para trabajadores inmigrantes	Inmigrantes de acogida o en estancia a corto plazo debido a su estatus de inmigrante
		6	Personas que saldrán de internamiento en instituciones	6.1 6.2 6.3	Instituciones penales Instituciones médicas Instituciones infantiles/hogares	No tenían vivienda antes de salir Se quedaron más tiempo del necesario por no tener vivienda No tienen vivienda (ej.18 cumpleaños)
		7	Personas que reciben ayuda a largo plazo (por sinhogarismo)	7.1 7.2	Atención residencial para personas sin hogar Vivienda asistida para personas antes sin hogar	Alojamiento a largo plazo para personas que necesitan ayuda, a menudo gente que antes era sin hogar (normalmente más de un año)
Vivienda insegura		8	Personas que viven en alojamiento inseguro	8.1 8.2 8.3	Temporalmente con familia/amigos Sin alquiler legal Ocupación ilegal de terreno	Viviendo en un vivienda normal aunque no el usual lugar de residencia debido a falta de vivienda Ocupación ilegal de un lugar Ocupación de un terreno sin derecho legal
		9	Personas que viven amenazadas por el desahucio	9.1 9.2	Orden dictada (alquiler) Embargo (propiedad)	Ordenes de desahucio operativas La hipoteca va a ser ejecutada
		10	Personas que viven bajo amenazas violentas	10.1	Incidentes denunciados policialmente	La policía toma medidas para garantizar un lugar seguro para las víctimas de violencia doméstica
Vivienda inadecuada		11	Personas que viven en estructuras temporales/no convencionales	11.1 11.2 11.3	Casas móviles Edificios no convencionales Estructuras temporales	No pretenden que sea la vivienda habitual Autoconstruido como chabolas o chozas Estructuras semipermanentes como chabolas
		12	Personas que viven en viviendas inadecuadas	12.1	Edificios ocupados no aptos para habitar	Definidos como no habitables por la ley
		13	Personas que viven en lugares masificados	13.1	Superan la ley nacional sobre masificación en viviendas	Por encima de las normas nacionales de hacinamiento

Nota: la estancia a corto plazo se define normalmente como menor a un año; a largo plazo más de un año.
Esta definición es compatible con las definiciones del censo como recomienda el informe UNECE/EROSTAT de 2006

Tabella ETHOS: Tipologia europea di senzatetto ed esclusione residenziale (FEANTSA).

1.3. Modello CONTINUUM OF CARE

Quando si parla del modello del Continuum of Care (il modello a scala), bisogna riconoscere che storicamente è stato uno degli approcci più diffusi nell'assistenza alle persone senza fissa dimora, soprattutto in ambito europeo e spagnolo. Nonostante le critiche ricevute negli ultimi decenni e l'emergere di modelli alternativi come Housing First, il Continuum of Care rimane un punto di riferimento fondamentale per l'allocazione delle risorse, in quanto costituisce attualmente la base del sistema assistenziale tradizionale nella maggior parte delle regioni, in particolare negli interventi in ambiente aperto e nelle strutture a bassa o nulla richiesta per la persona assistita.

Questo modello di continuum assistenziale si basa sull'idea che l'inclusione sociale e residenziale sia un processo progressivo, che richiede il miglioramento graduale e il superamento di diverse esigenze e fasi.

Questo metodo di intervento a favore dei senzatetto è tradizionalmente chiamato modello a scala, poiché le fasi sono generalmente organizzate in "gradini" che vanno dalla soddisfazione dei bisogni primari all'accesso a un alloggio indipendente.

Principi fondamentali

1

Progressività del processo di inclusione

Generare percorsi di inclusione che spazino dai requisiti di base, come la cura di sé e la soddisfazione dei bisogni primari, a requisiti come l'autogestione amministrativa personale, la gestione delle problematiche relazionali o i requisiti di formazione e sviluppo per le prestazioni professionali.

2

Acquisizione graduale delle competenze

La persona prende come riferimento i professionisti che l'accompagnano nei suoi itinerari e mette in atto azioni di gestione emotiva e di abilità sociali, che sono aspetti più astratti e richiedono un legame relazionale stabile tra professionisti e utenti.

3

Condizioni nell'itinerario

Considerazioni nel percorso di inclusione sociale o nella gestione del progetto di sostegno alla vita: condizionalità e conformità ai requisiti in determinate fasi.

4

Supporto professionale continuo

Monitoraggio costante da parte di professionisti che accompagnano la persona durante tutto il percorso di inclusione sociale e residenziale.

Nel caso dei giovani senzatetto:

Nel caso dei giovani, l'aumento progressivo delle esigenze del programma è particolarmente rilevante, poiché molti di loro non hanno completato i processi di socializzazione di base che gli adulti attraversano. Le fasi iniziali del programma dovrebbero concentrarsi sulla soddisfazione dei bisogni primari e sull'apprendimento di abitudini quotidiane legate alla cura di sé, alla convivenza e alla gestione del tempo e dei compiti.

I requisiti dovrebbero essere integrati progressivamente, collegati all'autogestione personale e amministrativa, come ad esempio:

01

L'elaborazione della documentazione

02

La gestione delle risorse economiche

03

Gestire gli incarichi istituzionali o partecipare attivamente al proprio piano di intervento.

In seguito, i requisiti potrebbero essere orientati verso:

01

La formazione

02

collocamento lavorativo

03

Preparazione a una vita autonoma, intendendo l'emancipazione come un processo supportato e non come un obiettivo immediato.

Supporto professionale continuo

Il ruolo del professionista assume una significativa dimensione relazionale, soprattutto quando i giovani non hanno modelli di riferimento adulti stabili.

Il supporto professionale continuo è sempre un elemento centrale negli interventi rivolti ai giovani senzatetto. A differenza di altri gruppi, i giovani possono non avere figure adulte di riferimento stabili a causa di circostanze come l'esclusione familiare ereditata, il che conferisce al ruolo del professionista una significativa dimensione relazionale.

Questo supporto implica una presenza costante e continua, che coniuga sostegno emotivo, orientamento formativo, mediazione e follow-up. La relazione professionale consente di sostenere i processi di cambiamento che, in molti casi, sono caratterizzati da progressi e battute d'arresto, crisi specifiche e difficoltà nella gestione della frustrazione.

Inoltre, il supporto continuativo facilita il coordinamento tra le diverse risorse del percorso (interventi di strada, risorse residenziali, formazione, inserimento lavorativo) garantendo al giovane una percezione di continuità e coerenza.

Acquisizione di competenze

L'acquisizione di competenze personali e sociali è uno dei pilastri centrali del Continuum of Care applicato ai giovani senzatetto. In questa popolazione, l'intervento non si concentra esclusivamente sulla risoluzione dei problemi abitativi, ma piuttosto sullo sviluppo globale delle competenze necessarie per la vita adulta.

- **Gestione delle emozioni**
- **Regolazione degli impulsi**
- **abilità sociali**
- **Risoluzione dei conflitti**
- **il processo decisionale**

Molte di queste competenze – gestione delle emozioni, controllo degli impulsi, abilità sociali, risoluzione dei conflitti e processo decisionale – sono di natura astratta e non si acquisiscono attraverso un'istruzione formale, bensì tramite processi relazionali continui. In questo senso, i professionisti del supporto diventano importanti modelli di riferimento, facilitando l'apprendimento implicito, fungendo da modello di comportamento e contribuendo alla costruzione di un'identità adulta positiva.

stabilità personale

Non si misura dall'assenza di crisi

La stabilità personale dei giovani non si misura unicamente con l'assenza di crisi, ma con la loro progressiva capacità di anticipare le conseguenze, assumersi le proprie responsabilità e chiedere aiuto quando necessario. Questo processo richiede tempo, tolleranza per gli errori e un approccio educativo che consideri la sperimentazione e l'errore come parte integrante dell'apprendimento.

Elementi chiave: Tempistiche lunghe, tolleranza all'errore e un approccio educativo che consideri la sperimentazione e gli errori come parte integrante del processo di apprendimento.

1.4. Ostacoli e bisogni dei giovani senzatetto in Europa

I giovani senza fissa dimora si trovano ad affrontare una serie di ostacoli che incidono direttamente sul loro accesso ai diritti fondamentali, sul loro benessere emotivo e sulla loro autonomia. Sebbene non tutti i giovani incontrino le stesse barriere o nello stesso modo, è frequente che diversi fattori si combinino. Di seguito, presentiamo i principali ostacoli che si trovano ad affrontare:

OSTACOLI ECONOMICI

La mancanza di risorse economiche è una delle difficoltà affrontate dai giovani senzatetto; reddito irregolare, mancanza di risparmi in molti casi, dipendenza dagli aiuti governativi sono alcune delle situazioni che impediscono loro di accedere a un alloggio dignitoso.

MANCANZA DI RETI DI SUPPORTO

Sebbene non tutti i giovani senzatetto si trovino ad affrontare questo ostacolo, molti lo sono diventati a causa di situazioni familiari difficili, relazioni interrotte o la mancanza di figure adulte di riferimento che li guidassero e li sostenessero. Molti di questi giovani, come spiegato nella sezione precedente, sono stati costretti a fuggire dalle proprie case o sono stati espulsi a causa di discriminazioni, omofobia, violenza di genere e altre forme di discriminazione. Pertanto, mancano di reti di supporto sia a livello istituzionale (sistemi di assistenza sociale) che a livello personale (famiglia, amici, ecc.).

SPOSTAMENTO

Per molti giovani senzatetto, soprattutto per coloro che sono stati costretti a fuggire dai propri paesi a causa di conflitti o guerre, lo sfollamento è una diretta conseguenza di questa situazione. L'esperienza di fuggire dal proprio paese e di essere separati dalle proprie famiglie spesso costringe questi giovani a ricominciare continuamente la ricerca di risorse, a rompere i legami e ad adattarsi ripetutamente a nuovi ambienti. Inoltre, l'interruzione dei programmi di inclusione sociale e di intervento da parte di associazioni e ONG a volte porta alla perdita di radicamento.

BARRIERE ALL'ACCESSO ALL'ALLOGGIO

Inoltre, va notato che la situazione abitativa in molte città europee aggrava gli ostacoli economici per questi giovani, poiché i prezzi sono molto elevati (richiedono un deposito pari a uno o due mesi di affitto, l'affitto del mese corrente, un mese di affitto anticipato, ecc.) e i requisiti di accesso sono sempre più stringenti, comprese le richieste di documenti che attestino i pagamenti regolari. A ciò si aggiungono i pregiudizi che molte persone nutrono nei confronti dei senzatetto, rendendo ancora più difficile trovare un alloggio dignitoso e uscire dalla loro situazione di senzatetto.

DIFFICOLTÀ NELL'ACCESSO AL LAVORO

Queste difficoltà possono essere dovute a diversi fattori legati ad altri ostacoli che si trovano ad affrontare: mancanza di alloggio, situazioni amministrative irregolari, mancanza di istruzione formale... Tuttavia, l'assenza di un impiego formale riduce considerevolmente la possibilità per questi giovani di accedere a un alloggio dignitoso.

BARRIERE LINGUISTICHE

Per alcuni di questi giovani, non conoscere la lingua del Paese ospitante rappresenta un ostacolo immediato alla vita quotidiana, impedendo la comunicazione con i servizi essenziali, gli assistenti sociali, le procedure amministrative, gli operatori sanitari e i datori di lavoro, oltre a rendere difficile la partecipazione alle attività della comunità. Si tratta di giovani con la capacità di imparare nuove lingue, e con grande entusiasmo, ma che necessitano di supporto per superare questi ostacoli.

DISCRIMINAZIONE MULTIPLA

I giovani senza fissa dimora spesso subiscono molteplici forme di discriminazione: per età, origine, identità di genere, orientamento sessuale, status di immigrazione, ecc. Sebbene i giovani possano subire discriminazioni a prescindere dalla loro situazione abitativa, queste sono spesso più accentuate per i giovani senza fissa dimora, che vengono frequentemente associati erroneamente a comportamenti problematici, irresponsabilità o altri stigmi sociali legati alla condizione di senzatetto. Tutto ciò può comportare difficoltà nell'accesso a opportunità e alloggi, con un impatto negativo sul loro benessere emotivo.

PARTE II

La strategia degli Invisibili

Intervento sociale in ambienti aperti e attuazione della strategia

Per comprendere appieno la situazione dei giovani senza fissa dimora, i loro bisogni e le modalità di risposta, è necessario considerare gli aspetti generali dell'intervento sociale in questo ambito, poiché non si tratta di una popolazione omogenea con caratteristiche comuni, bensì di una condizione in cui la caratteristica comune a tutti, indipendentemente dall'età (giovani, donne, disabili o anziani), è la mancanza di una casa.

L'intervento a favore dei giovani senzatetto si colloca all'incrocio tra esclusione residenziale, povertà strutturale, problemi di salute, perdita delle reti sociali e limiti dei sistemi di protezione sociale.

Per questo motivo, comprendiamo che l'intervento a favore dei giovani senzatetto rappresenta uno degli ambiti più complessi dell'azione/intervento sociale, poiché si colloca all'incrocio tra esclusione abitativa, povertà strutturale, problemi di salute, perdita delle reti sociali e limiti dei sistemi di protezione sociale. I modelli di intervento non solo guidano la pratica professionale, ma fungono anche da bussola e guida per l'azione sociale e la pratica professionale con questa fascia di popolazione e le sue specifiche circostanze.

Questa guida si propone di fornire un quadro pratico, fondato sulla teoria e supportato da esempi concreti, per l'intervento con i giovani senzatetto utilizzando la strategia THE INVISIBLES. È destinata a professionisti del servizio sociale, dell'educazione sociale, dell'integrazione sociale, della psicologia e di altre discipline coinvolte nell'intervento sociale diretto.

Indirizzato a:

Servizio sociale **Educazione sociale** **Integrazione sociale** **Psicologia**

Altre discipline

Un quadro di riferimento pratico, con solide basi teoriche e corredato da esempi concreti, per l'intervento a favore dei giovani senzatetto attraverso la strategia THE INVISIBLES.

2.1. Descrizione della strategia

THE INVISIBLES è una strategia metodologica di intervento sociale in contesti aperti, concepita per promuovere l'inclusione dei giovani senza fissa dimora attraverso l'integrazione di educazione non formale, innovazione tecnologica e collaborazione tra professionisti di diverse discipline. La strategia risponde all'esigenza di adattare i processi di intervento alla realtà attuale di questo gruppo, incorporando il sistema AI-INCLUSION come componente centrale, ampliando la gamma dei servizi offerti e facilitando l'accesso continuo a risorse e servizi di supporto.

La tecnologia non sostituisce l'intervento sociale, ma lo integra, ampliando le possibilità di assistenza e promuovendo una maggiore autonomia per i partecipanti.

A differenza dei modelli di intervento tradizionali, THE INVISIBLES integra la tecnologia come elemento trasversale in tutto il processo di supporto. La strategia viene implementata utilizzando il dispositivo AI-INCLUSION, una soluzione tecnologica basata sull'intelligenza artificiale progettata per facilitare l'accesso dei giovani a informazioni, risorse e servizi di supporto, rafforzando al contempo l'intervento fornito dai professionisti. In questo modo, la tecnologia non sostituisce l'intervento sociale, ma lo integra, ampliando le possibilità di supporto, favorendo una comunicazione continua e promuovendo una maggiore autonomia per i partecipanti durante il loro percorso di inclusione.

Fasi del percorso di intervento

In conformità con il modello di intervento a scala di transizione nella lotta contro la senzatetto, THE INVISIBLES struttura il processo di intervento in un percorso composto da tre fasi progressive che accompagnano il giovane dalla soddisfazione dei suoi bisogni più immediati fino all'inclusione sociale e lavorativa.

1

Fase 1: Assistenza primaria
Prima fase dell'assistenza primaria, incentrata sull'accoglienza e sulla copertura dei bisogni primari.

2

Fase 2: Integrazione sociale
Seconda fase volta a promuovere i processi di integrazione sociale

3

Fase 3: Formazione professionale
La terza fase mirava allo sviluppo di competenze e processi di formazione professionale attraverso metodologie di educazione non formale.

In tutti questi casi, il dispositivo AI-INCLUSION costituisce il supporto tecnologico che facilita l'accompagnamento, la comunicazione tra giovani e professionisti e l'accesso continuo a risorse e servizi durante tutto il processo di intervento.

THE INVISIBLES rappresenta un nuovo approccio all'inclusione dei giovani senza fissa dimora, integrando intervento sociale, educazione non formale e innovazione tecnologica in un'unica strategia metodologica. La combinazione della piattaforma AI-INCLUSION con il lavoro coordinato di assistenti sociali, operatori giovanili, organizzazioni tecnologiche, ricercatori e dei giovani stessi permette di sviluppare processi di supporto più accessibili e continuativi, adattati alle reali esigenze di questo gruppo, rafforzandone l'autonomia e promuovendone l'inclusione sociale e professionale.

2.2. Principi di intervento sociale in ambienti aperti

L'intervento sociale in contesti aperti è il punto di partenza della strategia THE INVISIBLES. Attraverso questo approccio, i team di operatori sul territorio stabiliscono un primo contatto con i giovani senzatetto nelle loro comunità, avviando un percorso di supporto basato sulla fiducia, il rispetto e la partecipazione attiva. Questo primo contatto permette ai team di comprendere la realtà di ogni giovane, identificarne i bisogni e costruire il legame necessario per iniziare un percorso di inclusione personalizzato in base alle sue specifiche esigenze.

In questo contesto, il dispositivo AI-INCLUSION integra l'intervento faccia a faccia, facilitando la continuità del supporto e l'accesso dei giovani a risorse e servizi di supporto anche al di là dei momenti di assistenza diretta.

L'intervento della squadra di strada

Nell'ambito degli interventi di riqualificazione urbana, svolge funzioni chiave:

1

Rilevamento e contatto

Individuazione e contatto con le persone senza fissa dimora. I professionisti identificano e si avvicinano alle persone in questa situazione, dimostrando interesse a comprenderne la realtà e svolgendo un lavoro diretto e concreto, in grado di individuare i bisogni immediati e fornire risposte più rapide rispetto al modello basato sull'attesa della domanda.

2

Valutazione immediata

Valutazione iniziale dei bisogni e dei rischi. Una valutazione iniziale dei bisogni e dei rischi può essere effettuata direttamente sul luogo di intervento, consentendo di individuare situazioni non rilevabili in spazi chiusi e di osservare la persona nel suo ambiente e la sua relazione con esso.

3

Accompagnamento

Supporto nelle prime fasi del processo.

Il lavoro di sensibilizzazione sul territorio rappresenta il primo contatto, fungendo da ponte tra il sistema dei servizi sociali e le persone senza fissa dimora più emarginate. Il suo scopo non è semplicemente quello di indirizzarle verso le risorse disponibili, ma di costruire un rapporto professionale basato sulla fiducia, sul rispetto e sul riconoscimento della loro autonomia personale.

Rilevamento, presenza e collegamento professionale

L'intervento di strada non inizia con una presenza professionale continuativa, consentendo agli assistenti sociali di avvicinare le persone e rendersi visibili nella comunità con l'obiettivo primario di costruire un rapporto basato sulla fiducia. Numerosi studi concordano sul fatto che le persone con una lunga storia di senzatetto mostrano una profonda sfiducia nelle istituzioni, derivante da precedenti esperienze di rifiuto, punizione o abbandono, nonché da interventi fortemente incentrati su obblighi reciproci e sulla natura temporanea delle risorse per soddisfare i bisogni primari.

Seguendo i principi di questo modello, l'individuo deve riconoscere il team come un sistema di supporto stabile. Principi chiave sono: poche o nessuna richiesta, al di là del rispetto per i professionisti, della cortesia, di un approccio non direttivo (intervento orizzontale) e del rispetto dei tempi individuali.

L'intervento professionale si concentra sul contatto graduale, sull'ascolto attivo, sull'osservazione del contesto e sull'individuazione dei bisogni fondamentali insoddisfatti. Questi approcci tecnici per costruire un rapporto di fiducia non devono essere forzati o affrettati, poiché un contatto prematuro finalizzato all'invio a un altro servizio può generare resistenza e interrompere il processo, dando l'impressione che l'intenzione sia quella di fornire una risposta rapida piuttosto che cercare di comprendere la realtà della persona e la sua prospettiva sui problemi e sui bisogni espressi.

Valutazione e diagnosi condivise

Una volta instaurato un approccio efficace e quando si ha una chiara indicazione di aver stabilito un minimo di connessione, inizia una fase di valutazione sociale. Questa fase va intesa come un processo graduale e dinamico, in continua evoluzione e costante per tutto il tempo in cui forniamo assistenza alle persone. Nell'ambito del lavoro di strada, la valutazione non viene effettuata in un singolo momento o utilizzando strumenti rigidi, ma piuttosto attraverso l'accumulo di informazioni raccolte durante le interazioni quotidiane.

L'obiettivo è comprendere in modo sistemico la situazione generale della persona, ad esempio: la sua storia abitativa, il suo stato di salute fisica e mentale, l'eventuale abuso di sostanze, la rete sociale esistente e le precedenti esperienze con i sistemi di protezione sociale, i motivi per cui non ha sostegno o una casa, la durata di tale situazione o le volte in cui si è trovata in una situazione di senzatetto.

La diagnosi sociale dovrebbe essere condivisa all'interno dell'équipe e, per quanto possibile, con l'individuo, evitando approcci paternalistici. Questo approccio promuove la corresponsabilità e riduce il rischio di interventi inappropriati. Si parla in questo caso di codiagnosi.

Per co-diagnosi sociale intendiamo:

Il processo di codiagnosi si basa sull'ascolto completo, che comprende l'ascolto empatico classico, il doppio ascolto (il processo narrativo all'interno del colloquio) e l'ascolto costruttivo. Questo approccio a tre livelli amplia la possibilità di conversazioni che non si concentrano solo sulle difficoltà o sui problemi, ma considerano anche ciò che funziona e le strategie di coping che le persone utilizzano per resistere e superare le situazioni difficili. In secondo luogo, tiene costantemente in considerazione i punti di forza degli individui e delle famiglie: la somma di conoscenze, abilità, competenze, capacità, esperienze, sogni, speranze, hobby e relazioni che individui e famiglie possiedono nel corso della loro storia e del loro percorso di vita. Esplorare i punti di forza offre opportunità di dialogo che si concentrano su possibilità, autostima, resilienza, sistemi di supporto ed eccezioni, consentendo così un'esplorazione condivisa del passato e del presente.

Copertura dei bisogni primari e delle risorse a bassa domanda

Soddisfare i bisogni primari – cibo, igiene, riposo e assistenza sanitaria – non dovrebbe essere interpretato come un fine in sé, ma come una condizione necessaria per avviare processi di maggiore stabilità.
In questi centri, gli interventi si concentrano in genere su attività ricreative e sulla ricostruzione delle relazioni. Il tempo libero è un elemento chiave per instaurare un rapporto con i beneficiari: quotidiani e laboratori occupazionali vengono spesso utilizzati come strumenti di intervento perché non generano rifiuto e facilitano la partecipazione e l'attività, contribuendo così a superare l'inerzia che spesso accompagna le persone in situazioni di grave esclusione sociale. Gli interventi si svolgono tra il lavoro negli spazi comuni e brevi incontri in ufficio o per strada.

Le risorse a bassa soglia contribuiscono a ridurre i danni associati alla condizione di senzatetto e offrono uno spazio sicuro da cui proseguire l'intervento. Il ruolo del team di assistenza sul territorio è fondamentale per facilitare l'accesso, mediare con le risorse e fornire supporto emotivo all'individuo in un momento che spesso genera ansia e resistenza.

L'esperienza dimostra che il semplice accesso alla risorsa non garantisce la continuità. Pertanto, un follow-up intensivo in questa fase è essenziale per prevenire gli abbandoni precoci.

Sostegno sociale e contenimento della situazione

Senza dimenticare il suo carattere preventivo, sia nei confronti di chi si trova appena in strada, sia di chi vi giunge per altre circostanze (anziani disorientati, immigrati appena arrivati, minori e adolescenti fuggiti di casa, ecc.), da cui deriva il suo diretto legame con l'urgenza sociale.

In ogni caso, deve trattarsi di un lavoro di squadra (con uno spazio dedicato, lontano dalla strada, dove si possano promuovere obiettività, interdisciplinarità, supporto, supervisione, sostegno, autoaffermazione, ecc.). Tutti i soggetti coinvolti devono effettuare una valutazione completa e applicare una metodologia di rete che includa le diverse organizzazioni coinvolte nel processo. Aspetti quali accessibilità, naturalezza, fiducia, buon senso, individualizzazione, riconoscimento della dignità dell'altro, rispetto, pazienza, impegno, creatività, coerenza, continuità, immaginazione, flessibilità e sincerità devono essere intrinseci all'azione sociale in strada, con l'obiettivo di promuovere l'autonomia della persona assistita.

Una delle attività di assistenza ai senzatetto consiste nell'offrire compagnia per creare un legame tra la persona e il team di volontari. L'obiettivo è che la persona attenda con piacere le visite del team. Stabilire questo legame permette al team di comprendere le diverse esperienze di vita che la persona vive in strada. La presenza del team dovrebbe essere un'influenza positiva che, nel tempo, possa innescare processi di miglioramento. Ed è proprio da questo legame consolidato che la persona deciderà se intraprendere o meno dei passi per migliorare la propria situazione.

Conclusioni e punti chiave per la pratica professionale

Dare priorità al coinvolgimento e alla presenza continua sul territorio.

Adattare le richieste alla fase della vita della persona.

Documentate l'intervento senza burocratizzarlo eccessivamente.

Il rafforzamento del coordinamento tra le risorse è il fulcro del continuum di cure.

Prevedere spazi dedicati alla cura di sé e alla supervisione professionale.

Si presuppone che la non linearità dei processi sia una caratteristica intrinseca dell'intervento.

Dare priorità al collegamento con i servizi specialistici rispetto all'invio immediato a uno specialista.

Adatta i ritmi alla persona.

Rafforzare il coordinamento interistituzionale.

Prendersi cura di squadre professionistiche.

2.3. Attuazione della strategia THE INVISIBLES

La strategia INVISIBLES si sviluppa attraverso un percorso di intervento strutturato in tre fasi progressive che accompagnano il giovane, dalla risposta ai suoi bisogni più immediati fino all'inclusione sociale e al rafforzamento delle sue opportunità di sviluppo personale e professionale.

Questo itinerario si basa sui principi di intervento sociale in ambiente aperto sopra descritti, mantenendo come elementi essenziali la creazione di un legame di fiducia, il rispetto dei ritmi individuali, l'accompagnamento personalizzato e la partecipazione attiva dei giovani al proprio processo di inclusione.

La strategia integra il dispositivo AI-INCLUSION come strumento di supporto all'operato degli enti sociali, ampliando le possibilità di accompagnamento, facilitando la continuità dell'intervento al di là degli incontri di persona e promuovendo un accesso più agevole a risorse, servizi e opportunità adeguati alle esigenze di ogni giovane.

In questo modo, ogni fase del programma integra progressivamente il dispositivo AI-INCLUSION, adattandolo alla fase del percorso in cui si trova il giovane. Il suo utilizzo non sostituisce l'intervento svolto dalle équipe di supporto e dai professionisti dei servizi sociali, ma lo integra, rafforzando il sostegno e promuovendo una maggiore autonomia durante tutto il processo di inclusione.

Piano di intervento: tre fasi progressive

1

Fase 1 - Assistenza primaria

- Il collegamento è stato stabilito.
- Le esigenze urgenti vengono soddisfatte.
- Quando il livello di fiducia è minimo, viene presentata l'inclusione dell'IA e l'accesso all'applicazione viene facilitato.
- L'obiettivo non è che il giovane utilizzi tutte le funzionalità, ma che inizi a familiarizzare con lo strumento e sia in grado di mantenere i contatti e accedere alle informazioni di base.

2

Fase 2 - Integrazione sociale

- L'inclusione dell'IA sta diventando uno strumento di uso comune.
- Il giovane inizia a utilizzarlo con maggiore autonomia per accedere a risorse, informazioni e servizi, pur continuando a ricevere supporto di persona.

3

Fase 3 - Formazione e inclusione

AI-INCLUSION viene utilizzato come strumento per accedere alle risorse e ai materiali sviluppati nell'ambito del progetto al fine di promuovere processi di educazione non formale, sviluppo di competenze e preparazione all'inclusione sociale e lavorativa.

L'inclusione tramite IA non sostituisce l'intervento sociale, ma lo integra e rafforza l'autonomia del giovane.

01

Fase 1

Attenzione alle esigenze immediate

Emergenza sociale e intervento in situazioni di crisi

La prima fase della strategia THE INVISIBLES mira a stabilire un primo contatto con il giovane, affrontare i bisogni sociali più urgenti e costruire il legame necessario per avviare il processo di inclusione. In questa fase, l'intervento si concentra sulla presenza attiva del team di intervento sul territorio, sulla valutazione iniziale dei bisogni e sullo sviluppo di un rapporto di fiducia basato sul rispetto e su un supporto personalizzato. Una volta stabilito questo primo contatto, e quando le circostanze del giovane lo consentiranno, il programma AI-INCLUSION potrà essere gradualmente integrato come strumento complementare per rafforzare la continuità del supporto.

> *L'intervento si concentra sulla presenza attiva del team di strada, sulla valutazione iniziale dei bisogni e sulla costruzione di un rapporto di fiducia.*

L'intervento nelle emergenze sociali prevede un intervento in situazioni di crisi, in cui il ruolo del team consiste nella valutazione della situazione e in una risposta rapida volta a ridurre gli eventi stressanti che colpiscono il giovane senza fissa dimora. Questo approccio riconosce le situazioni che si presentano inaspettatamente per gli individui e si basa su una valutazione dei criteri di vulnerabilità sociale, come la condizione di senzatetto, il genere, la malattia, la mancanza di supporto, l'insicurezza abitativa, la violenza o gli abusi, la solitudine, lo sfratto o l'essere minorenne. L'obiettivo è coordinare rapidamente ed efficacemente, riducendo i tempi di risposta a queste situazioni e fungendo da sistema di supporto per le persone colpite e da facilitatore in tali circostanze.

Parliamo e sottolineiamo l'effetto preventivo dell'intervento in situazioni di crisi perché questo tipo di intervento impedisce che si aggravino i problemi di esclusione sociale tra i giovani senza fissa dimora, con l'obiettivo principale di ridurre la cronicizzazione della condizione di senzatetto tra i giovani.

Le persone senza fissa dimora o che si trovano in situazioni di emergenza sociale dovrebbero essere valutate e guidate, cercando di offrire una risposta rapida e personalizzata ai loro bisogni recandosi sul posto ed effettuando valutazioni e colloqui in loco (direttamente in strada).

Questo team di assistenza sul territorio è responsabile del monitoraggio e dello svolgimento di attività di contatto diretto con le persone senza fissa dimora, valutando la situazione di ciascun individuo e, sulla base della diagnosi, elaborando un piano di intervento personalizzato in base alle sue esigenze specifiche. Tale piano stabilisce le priorità, tenendo sempre in considerazione la vulnerabilità di ogni individuo (genere, stato di salute e suo eventuale deterioramento, tempo trascorso in strada, conoscenza delle risorse disponibili e dell'ambiente circostante, tra gli altri fattori). Ogni individuo verrà monitorato secondo la metodologia stabilita dal team di assistenza, che si articola in quattro fasi: primo contatto, valutazione, accordo sull'intervento e intervento abitativo.

1. Collegamento **2. Diagnosi** **3. Accordo di intervento**

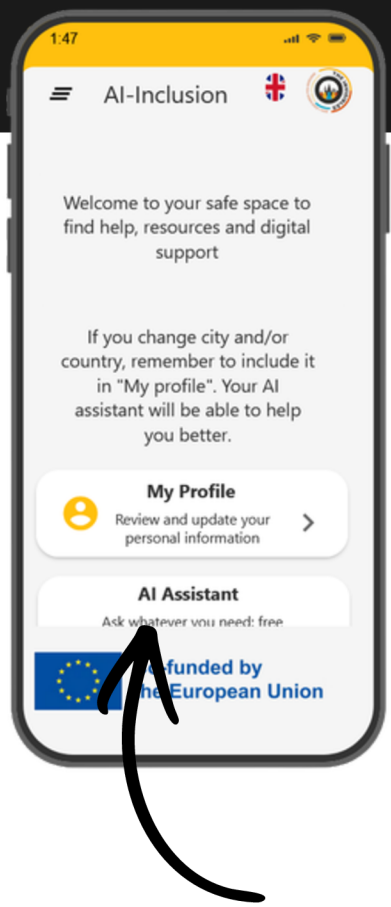
La fase di creazione del legame può iniziare già nella prima fase o stadio dell'integrazione sociale, come sottolinea Darío Pérez Madera, nella fase del "Contatto iniziale", che comprende azioni quali: creazione di legami, riduzione del danno e contatto e supporto sociale verso la rete di cura/accoglienza. L'accento è posto sul legame creato all'inizio dell'intervento. Questo legame viene poi rafforzato dal legame costruito durante il processo di intervento (come evidenziato dalla Fondazione RAIS in "Un ufficio senza porte"): "Il legame (...) si costruisce nello sviluppo della relazione".

La fase di intervento, con una durata adeguata alle caratteristiche del giovane assistito, consente, tra l'altro, la fornitura di servizi di base (igiene, alimentazione, ecc.) che integrano l'intervento e il supporto sociale. In alcuni casi, può essere necessario anche il supporto di altre reti specializzate (trattamento delle dipendenze, salute mentale, assistenza sanitaria, ecc.). Il processo di intervento in strada può concludersi con l'invio e il trasferimento da parte degli operatori di strada a centri e risorse all'interno della rete di supporto per i senzatetto o ad alloggi protetti.

INCLUSIONE DELL'IA nella prima fase

Una volta stabilito un primo contatto e ottenuto il consenso del giovane ad avviare un percorso di supporto, il team può gradualmente integrare il dispositivo AI-INCLUSION. Durante questa prima fase, l'intelligenza artificiale permette al giovane di esprimere facilmente i propri bisogni utilizzando la propria lingua e di ricevere indicazioni immediate sulle risorse, i servizi e le informazioni più adatti alla sua situazione (cibo, alloggio, abbigliamento, supporto sociale, ecc.). In questo modo, il dispositivo affianca l'intervento in presenza, garantendo che l'accesso alle informazioni e alle risorse non dipenda esclusivamente dalla presenza del team di assistenza.

La consulenza offerta da AI-INCLUSION, basata sull'intelligenza artificiale, non sostituisce la valutazione effettuata dall'équipe di professionisti. La sua funzione è quella di interpretare le domande che il giovane pone in linguaggio naturale e di offrire un orientamento personalizzato verso le risorse, i servizi e le informazioni più adatti alla sua situazione, facilitando un accesso autonomo e semplice, calibrato sulle sue esigenze.



Metodi di rilevamento

Attraverso il team di assistenza sul territorio, utilizzando i suoi diversi metodi operativi, i giovani senza fissa dimora vengono identificati e ricevono una valutazione, un orientamento e un supporto per rispondere ai loro bisogni, dal momento dell'identificazione fino al completamento, o meno, di un piano di inclusione sviluppato in collaborazione con l'individuo. Questa azione è considerata un incidente e segna l'apertura di un caso nel database interno. Definiamo un incidente come l'apertura di un caso quando il giovane viene localizzato, viene condotto un colloquio iniziale e il team tecnico valuta se soddisfa o meno il profilo di intervento. Questa identificazione può essere effettuata in vari modi, che standardizziamo come segue:

1. Proprietario: dalla persona che si rivolge al team per spiegare la propria richiesta e la propria situazione, nonché dal team che la individua in una situazione di senzatetto durante le varie uscite, attività di prospezione...
2. Avviso al cittadino: si intende che un cittadino ha ricevuto una segnalazione riguardante la situazione di senzatetto di una persona, chiedendo che venga possibile intervenire a suo favore.
3. Servizi sociali comunali: sia su segnalazione del caso, sia perché rilevano la necessità di un intervento da parte del team di strada, degli assistenti sociali di base o dei team tecnici per l'inclusione.
4. Servizi di sicurezza: quando le richieste di intervento provengono dalla Polizia Nazionale, dalla Polizia Locale, dai Vigili del Fuoco, dalla Guardia Civil, dalle forze di sicurezza o da altre risorse.
5. Altri soggetti: Quando il processo di canalizzazione avviene tramite altri soggetti del terzo settore.
6. Servizi sanitari: quando la richiesta di consulto proviene da ospedali o centri sanitari.
7. Servizi di pulizia o municipali: Quando altri servizi municipali segnalano alle autorità la situazione di senzatetto di una persona (protezione civile, pulizia comunale, raccolta rifiuti, ecc.).

Completamento della Fase 1

Questa prima fase si conclude quando il giovane ha stabilito un minimo contatto con l'équipe di intervento, è stata effettuata una valutazione iniziale della sua situazione e sono stati affrontati i suoi bisogni più urgenti. Da questo momento in poi, e sempre nel rispetto dei tempi e dei desideri individuali, può iniziare un percorso di inclusione più stabile. In questo percorso, il programma AI-INCLUSION svolgerà un ruolo sempre più attivo come strumento di supporto, facilitando l'accesso continuo a risorse, servizi e informazioni personalizzati in base alle esigenze del giovane.

In definitiva, l'obiettivo principale di questo team di supporto in questa fase è costruire relazioni e legami fornendo un sostegno continuo ai giovani partecipanti al progetto, affermandosi come modelli di riferimento. Questo supporto costante mira a sviluppare le loro competenze sociali e a metterli in condizione di superare la condizione di senzatetto. Il team fornisce informazioni sulle risorse disponibili, accompagna i giovani a queste risorse, li assiste con le procedure amministrative e offre trasporto e supporto per questioni personali (carte d'identità, passaporti, appuntamenti medici, trasferimenti verso alloggi alternativi, ecc.). Inoltre, supporta i giovani che già dispongono di un alloggio presso strutture e centri locali, evitando spostamenti non necessari e promuovendo il loro collegamento con i servizi e le risorse della comunità.

FASE 1

Esempio di buona prassi

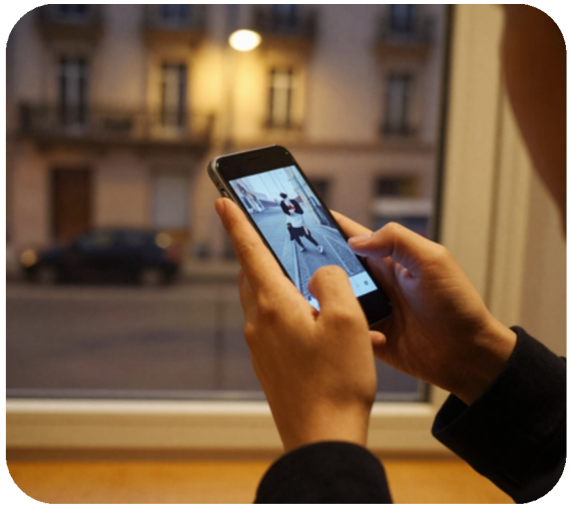
Durante un pattugliamento notturno di routine, la squadra di pattuglia ha ricevuto una chiamata da un cittadino che segnalava la presenza di una giovane donna addormentata in un portone nel centro città. La chiamata indicava che la giovane sembrava disorientata e che era stata coinvolta in una violenta lite nel corso della giornata. La squadra si è recata immediatamente sul posto.

Al loro arrivo, è stata trovata una ragazza di 19 anni sola, senza effetti personali visibili e con evidenti segni di esaurimento emotivo. L'intervento è iniziato con un approccio delicato, senza fretta. Gli agenti si sono presentati, spiegando chi fossero e quale fosse la loro missione. L'obiettivo primario non era risolvere tutto, ma ridurre la tensione del momento e garantire la sua immediata sicurezza.

Viene condotta una prima valutazione in loco, tenendo conto dei criteri di vulnerabilità sociale: senzatetto a seguito dello sfratto dalla casa di famiglia, mancanza di una rete di supporto, condizione di giovane donna, recente esperienza di violenza domestica e scarsa conoscenza delle risorse disponibili. La giovane donna esprime timore di trascorrere la notte per strada e afferma di non avere nessuno a cui rivolgersi.

> *"L'obiettivo primario non è risolvere tutto, ma ridurre la tensione del momento e garantire la loro immediata sicurezza."*

Risposta coordinata

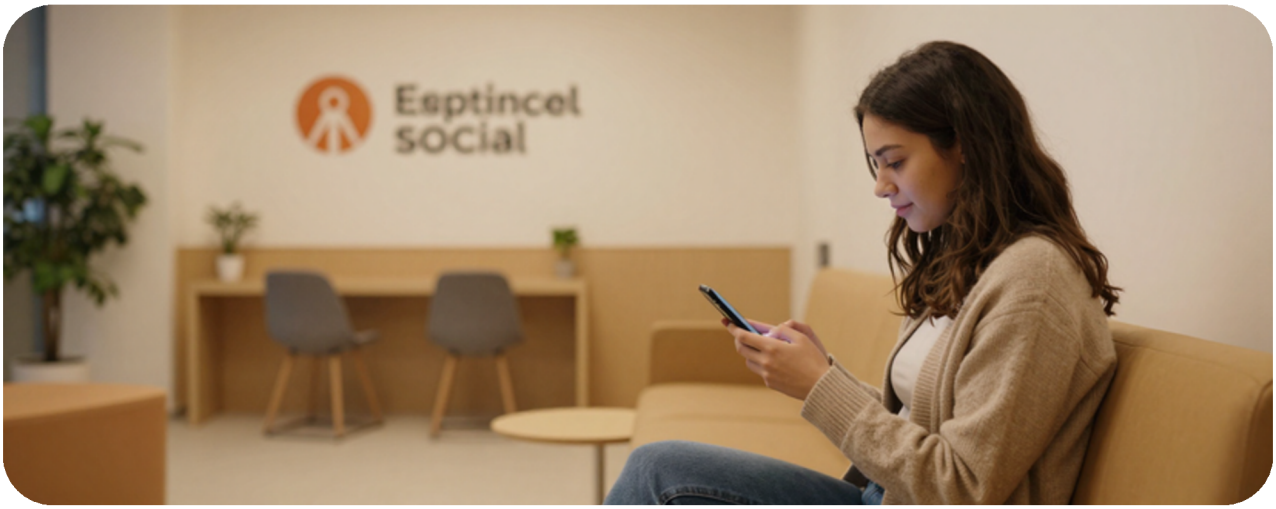


Dal luogo stesso dell'intervento, ovvero la strada, il team attiva una risposta rapida e coordinata. Contattano telefonicamente il centro di accoglienza di emergenza comunale, offrendo al contempo supporto emotivo alla giovane donna. Confermano la veridicità del suo racconto, riconoscono il suo disagio e le ribadiscono che non è sola.

In attesa della conferma del collocamento, il team rimane presente. Parlano. Ascoltano. Coltivano il rapporto fin dal primo contatto. Non c'è pressione. Non vengono imposte decisioni. Infine, viene confermato un collocamento immediato. Il team accompagna fisicamente la giovane donna alla struttura, evitando che debba viaggiare da sola e facilitando la sua prima interazione con il personale del centro.

Introduzione all'inclusione dell'IA

Prima della conclusione dell'intervento, il team presenta alla giovane donna AI-INCLUSION come strumento di supporto che potrà utilizzare autonomamente durante tutto il suo percorso di inclusione. Con l'aiuto della professionista, la ragazza effettua un primo colloquio per conoscere le risorse disponibili e testare il funzionamento dell'applicazione. In questo modo, fin da subito la giovane donna ha a disposizione una risorsa accessibile che potrà continuare a utilizzare ogni volta che avrà bisogno di informazioni, anche al di fuori degli orari di servizio o se si trasferisce in un'altra città o organizzazione.



Collegamento e monitoraggio

Il giorno seguente, il team di strada ristabilisce i contatti. Dopo il colloquio strutturato iniziale, viene registrato un episodio nel database interno, a conferma che la giovane donna corrisponde al profilo di intervento. Questo dà inizio alla fase di coinvolgimento, rafforzando il supporto e mitigando l'impatto della crisi vissuta. L'approccio prevede azioni semplici ma cruciali: ascolto continuo, comunicazione chiara e presenza costante. Nelle settimane successive, il processo entra nella fase diagnostica, approfondendo la sua situazione personale, amministrativa e sociale. Viene individuata la necessità di supporto psicologico, di una consulenza legale di base e di assistenza nella gestione dei documenti personali. Il tutto è strutturato attraverso un accordo di intervento elaborato in accordo con la giovane donna, nel rispetto dei suoi tempi e della sua capacità decisionale.

Al contempo, l'équipe si coordina con altre risorse specializzate all'interno della rete (servizi sociali comunali e supporto psicologico per i giovani), evitando duplicazioni e garantendo un intervento coerente. La giovane donna partecipa attivamente al processo. Si sente supportata. Si sente valorizzata.

Questo intervento, inizialmente breve ma protratto nel tempo, ha un chiaro effetto preventivo. Impedisce che la condizione di senzatetto diventi cronica, riduce l'esposizione a ulteriori violenze e facilita la transizione verso un percorso di inclusione sociale più stabile. Il team di assistenza sul territorio si sta affermando come una risorsa fondamentale, non solo nelle situazioni di emergenza, ma anche durante l'intero percorso di reinserimento.

In definitiva, questa pratica dimostra come una risposta rapida, locale e coordinata a una crisi possa rappresentare il primo passo verso un cambiamento profondo. Perché intervenire tempestivamente, sul campo e con uno scopo preciso è anche un modo per prevenire l'esclusione.

02

Fase 2

Integrazione sociale dei giovani senzatetto

La seconda fase della strategia THE INVISIBLES mira a promuovere l'integrazione sociale dei giovani attraverso un supporto continuo che favorisca la loro partecipazione attiva, rafforzi le loro competenze e consolidi un percorso di inclusione su misura per le loro esigenze. In questa fase, lo strumento AI-INCLUSION diventa parte integrante del processo di intervento, fungendo da risorsa di supporto da utilizzare regolarmente.

Ogni individuo verrà monitorato secondo la metodologia di intervento del team di strada, articolata in 4 fasi: collegamento, diagnosi, accordo sull'intervento e intervento per l'abitabilità.

Offriamo un supporto continuo per lo sviluppo delle competenze sociali e per dare alle persone gli strumenti necessari per superare la condizione di senzatetto. Questo include fornire indicazioni sulle risorse disponibili, accompagnarle a tali risorse, assisterle nelle procedure amministrative e fornire trasporto e supporto per questioni personali (documenti d'identità, passaporti, appuntamenti medici, trasferimenti verso alloggi alternativi, ecc.). Supportiamo anche le persone che già dispongono di un alloggio presso strutture e centri locali, evitando spostamenti non necessari e promuovendo il loro collegamento con i servizi e le risorse della comunità.

Gli obiettivi principali sono: evitare di fissare traguardi "ambiziosi" e concentrarsi invece sul mantenimento di standard minimi di convivenza (rispetto). La chiave di questi obiettivi è che l'utente apporti piccoli cambiamenti che rappresentino un progresso nella sua situazione personale, piuttosto che porsi obiettivi finali come l'integrazione sociale, poiché le circostanze in cui accede a queste risorse non lo rendono possibile in quel momento e potrebbero aumentare significativamente i suoi sentimenti di frustrazione e ostilità.

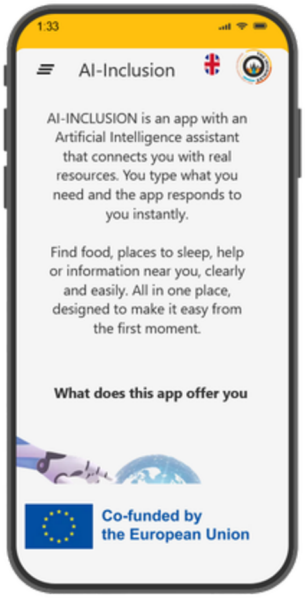
Scala di valutazione di Pedro Cabrera

Utilizzo della scala di valutazione dell'impatto della condizione di senzatetto sull'individuo, elaborata da Pedro Cabrera:

LIVELLO PSH	Tempo trascorso in strada inferiore a 6 mesi. Mantiene una rete di supporto sociale (amici, familiari...). Esperienza lavorativa o recente. Condizioni di salute non gravi. Nessun consumo, inizio o periodo di consumo ridotto.
PSH MODERATO	Periodo trascorso in strada tra i 6 e i 18 mesi. Rete di supporto fragile. Disoccupato di lunga durata, impegnato in attività economiche informali, ma che mantiene un interesse per il lavoro. Gravi problemi di salute, ma con aderenza alla terapia. Lunga storia di tubercolosi, ma mantiene o ha mantenuto i contatti con la rete di assistenza.
PSH TOMBA	Periodo trascorso in strada tra i 18 e i 30 mesi. Pochi o nessun contatto con la famiglia e una rete sociale limitata alla sfera marginale. Disoccupato e senza lavoro da molto tempo. Gravi problemi di salute non trattati con la dovuta aderenza alla terapia. Lunga storia di consumo.
PSH MOLTO GRAVE	Periodo trascorso in strada superiore a 30 mesi. Senza una famiglia o una rete di supporto sociale. Disoccupato. Gravi problemi di salute (senza rete sanitaria). Lunga storia di consumo. Sradicamento.

INCLUSIONE DELL'IA nella fase 2

Durante questa fase, il giovane inizia a utilizzare AI-INCLUSION gradualmente e in autonomia, integrando il supporto fornito dall'organizzazione. Il dispositivo utilizza l'intelligenza artificiale per interpretare le domande del giovane in linguaggio naturale e offrire risposte personalizzate, adattate alla sua situazione e al suo contesto. In questo modo, l'accesso alle informazioni non dipende più dalla conoscenza pregressa delle risorse esistenti o dalla capacità di individuarle, favorendo un utilizzo più indipendente e accessibile.



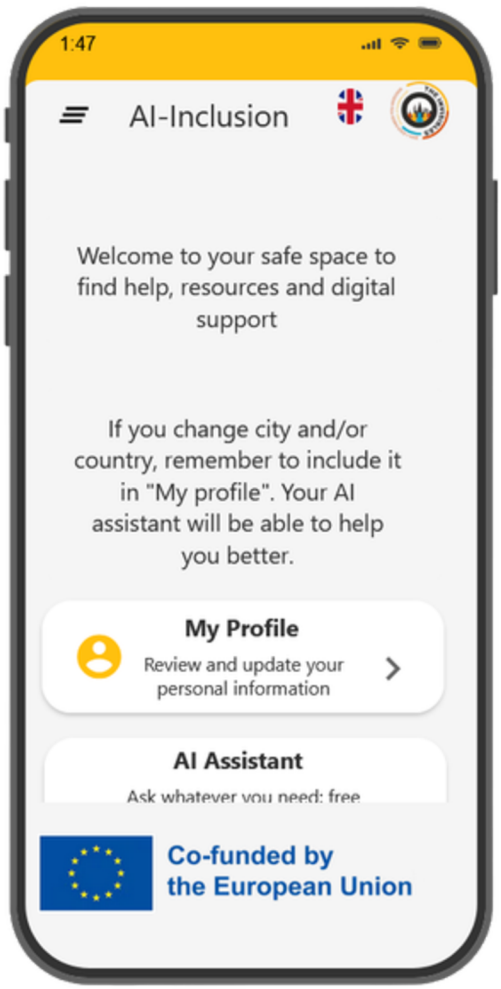
Esempio pratico:
Ad esempio, un giovane senzatetto ad Alcázar de San Juan, in Spagna, ha bisogno di un posto dove mangiare. Apre l'app AI-INCLUSION sul suo cellulare, effettua l'accesso, accede all'assistente AI e digita "Voglio mangiare". L'intelligenza artificiale interpreta la richiesta e lo indirizza verso le risorse gratuite disponibili in quel momento, pensate appositamente per i senzatetto nella sua zona.

Il nostro obiettivo è eliminare le barriere tecnologiche e offrire un supporto digitale intuitivo, diretto e utile che faciliti l'inclusione. AI-INCLUSION semplifica un compito che può risultare complesso per questi giovani: sapere quali risorse esistono, quali sono operative e quale è più adatta alla loro situazione specifica.

L'inclusione dell'IA diventa parte integrante della vita quotidiana dei giovani.

L'uso continuativo di AI-INCLUSION aiuta i giovani a integrare la ricerca di informazioni e risorse come pratica regolare nel loro processo di inclusione, rafforzando la loro capacità di prendere decisioni, risolvere i bisogni quotidiani e funzionare in modo più autonomo nel loro ambiente.

A differenza della prima fase, in cui il dispositivo viene integrato come supporto iniziale al processo di intervento, durante la fase di integrazione sociale AI-INCLUSION diventa parte integrante della vita quotidiana del giovane, promuovendo un utilizzo continuativo che rafforza progressivamente la sua autonomia.



Punti chiave per l'attuazione della Fase 2

1. Promuovere un utilizzo progressivamente autonomo del dispositivo AI-INCLUSION.
2. Accompagnare il giovane durante le prime consultazioni fino a quando non avrà acquisito familiarità con lo strumento.
3. Promuovere l'inclusione dell'IA a complemento del lavoro in presenza, evitando che sostituisca il contatto diretto con il team.
4. Utilizza il dispositivo per facilitare l'accesso a risorse e informazioni tra gli interventi in presenza.
5. Rivedere periodicamente con il giovane come sta utilizzando lo strumento e risolvere eventuali difficoltà che potrebbe incontrare.
6. Adattare l'utilizzo del dispositivo alla durata dell'itinerario e al livello di autonomia di ciascun partecipante.

FASE 2

Esempio di buona prassi

Il primo contatto con Carlos avviene quasi per caso. La squadra lo vede spesso nella stessa zona, seduto su una panchina vicino a un supermercato. All'inizio, si scambiano a malapena qualche parola. Lui saluta, accetta un caffè caldo, poco altro. Non ci sono domande dirette. Non c'è fretta.

Ci troviamo nella fase di collegamento.
Durante le prime settimane, il supporto si concentra sugli aspetti fondamentali: presenza costante, brevi conversazioni, orari regolari e rispetto di piccoli impegni. Un giorno potrebbe chiedere aiuto per rinnovare la tessera sanitaria. Un altro giorno, potrebbe semplicemente esprimere la sua gratitudine per la visita del team. Si tratta di richieste semplici, ma sufficienti per iniziare a costruire un rapporto di fiducia.

Sulla base di questi primi colloqui informali, viene effettuata una valutazione preliminare della sua situazione. Carlos vive per strada da circa un anno. Mantiene contatti sporadici con una sorella, sebbene il rapporto sia fragile. È disoccupato da tempo, ma ha espresso interesse a trovare lavoro. Soffre di una patologia cronica per la quale riceve cure irregolari e ha una lunga storia di tossicodipendenza, attualmente sotto controllo. Secondo la scala di Pedro Cabrera, la sua situazione rientra nella categoria di senzatetto di grado moderato.

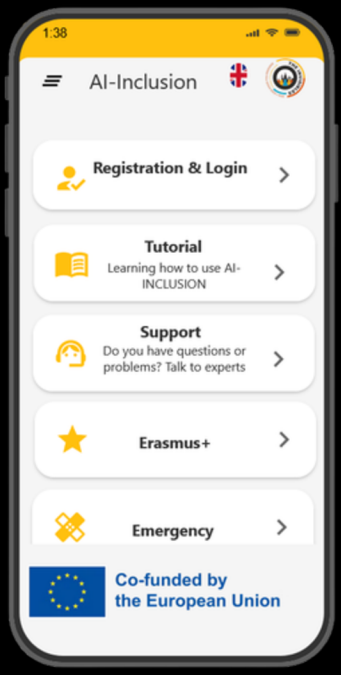
Una volta stabilito il contatto, il processo passa alla fase diagnostica. I colloqui si svolgono all'aperto, in luoghi familiari. La sua storia, le sue risorse personali e i suoi limiti vengono esplorati a fondo. Non si parla ancora di cambiamenti radicali. L'attenzione si concentra su ciò che è possibile, su ciò che si può fare immediatamente.

Il team definisce obiettivi molto specifici, ben lontani da traguardi a lungo termine che potrebbero generare frustrazione. Mantenere il rispetto negli spazi condivisi. Partecipare agli appuntamenti medici. Avvisare il personale in caso di impossibilità a presentarsi. Piccoli gesti che, in realtà, rappresentano un progresso significativo. Quando Carlos inizia a comprendere il valore del supporto, inizia la fase di pre-contemplazione del piano di inclusione. Il team spiega, senza imporre, cosa comporterebbe la ripresa dei contatti con i servizi sociali di base. Viene sottolineato che si tratta di un diritto, non di un obbligo. Vengono fornite risposte alle domande. Viene accompagnato al primo appuntamento. Il team non lo sostituisce, lo accompagna.

> A poco a poco, Carlos sta iniziando ad assumere un ruolo più attivo. La sua situazione amministrativa di base si sta regolarizzando. È in corso la procedura per il rinnovo della sua carta d'identità. Si sta organizzando un invio al centro sanitario per migliorare la sua aderenza alla terapia. Si stanno rafforzando le sue abilità sociali di base: chiedere le cose con rispetto, esprimere il disagio senza aggressività e accettare le regole fondamentali della convivenza.

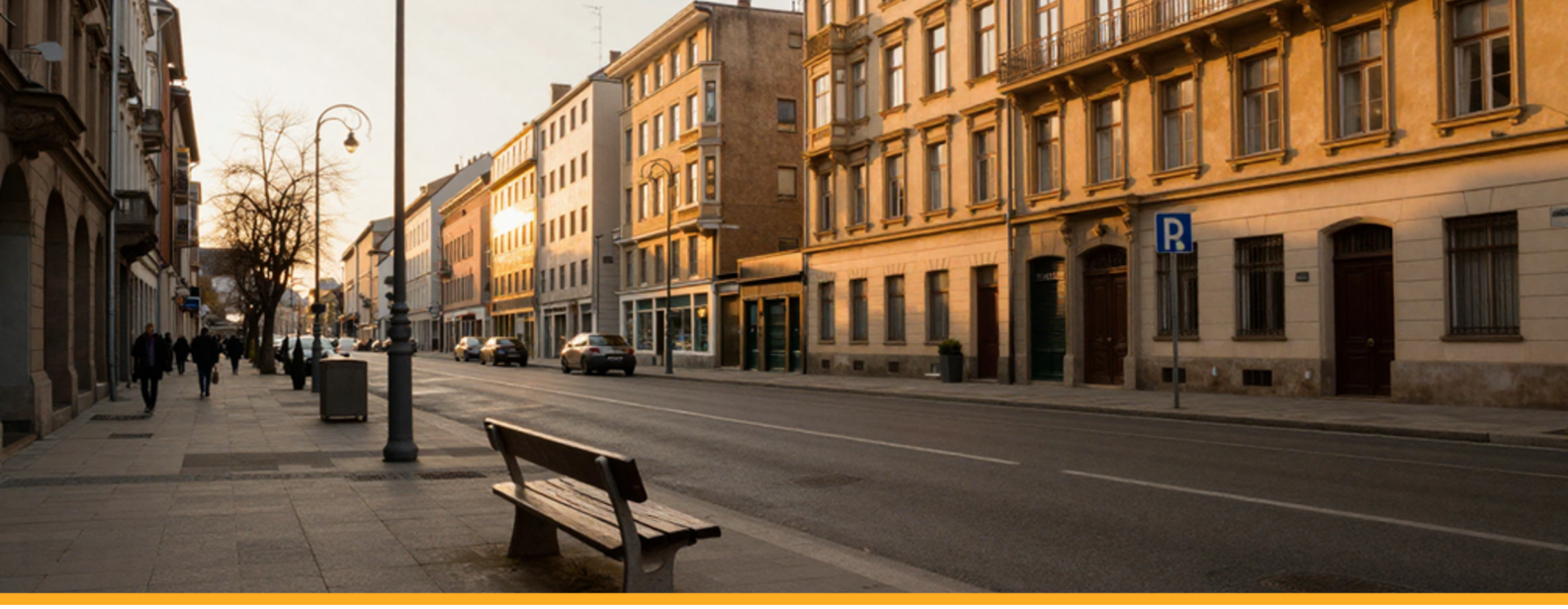
Inclusione dell'IA nell'itinerario

In questa fase, Carlos inizia a utilizzare AI-INCLUSION regolarmente come complemento al supporto fornito dal team di strada. Consulta l'applicazione per individuare le risorse nelle vicinanze. Il team rafforza progressivamente il suo utilizzo autonomo, integrando lo strumento come supporto quotidiano all'interno del suo piano di inclusione.



Fase di azione

Entriamo così nella fase d'azione.
A Carlos è stato assegnato un alloggio alternativo. Il team di assistenza di strada continua a monitorare la sua situazione, evitando spostamenti non necessari e facilitando il suo collegamento con le risorse locali. Lo aiutano con le commissioni, ma lo incoraggiano anche a gestirle in autonomia quando possibile. L'obiettivo non è fare le cose al posto suo, ma farle insieme a lui.



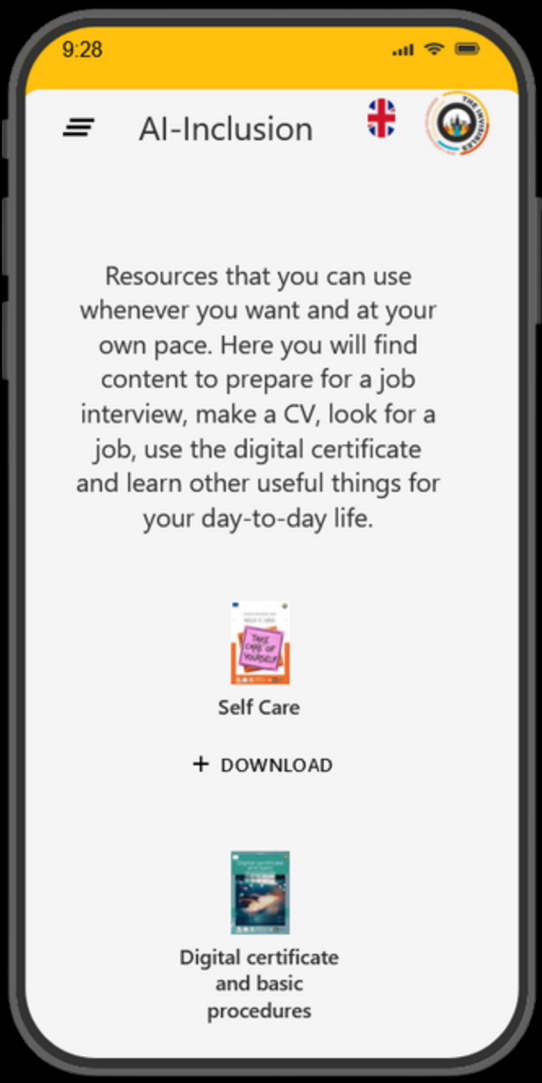
In questo processo, si verificano delle battute d'arresto. Giorni in cui non si presentano. Appuntamenti mancati. Momenti di fruizione. Questi vengono identificati come fasi di ricaduta, non come fallimenti. Il team rivede il piano, rafforza il legame e adegua gli obiettivi. Senza recriminazioni. Senza minacce di interruzione. Nel tempo, e gradualmente, si affronta la fase di chiusura. La relazione si trasforma. L'attenzione si sposta sulle risorse già esistenti. Il team di strada si ritira gradualmente e consapevolmente, con il supporto necessario, evitando la dipendenza e rafforzando la rete comunitaria.

Questo intervento non mira a risultati spettacolari. Cerca stabilità. Rispetto. Piccoli cambiamenti costanti nel tempo. E questo, nel contesto dei senzatetto, è già una buona prassi professionale.

03

Fase 3

Formazione non formale



La terza fase della strategia THE INVISIBLES mira a promuovere l'autonomia personale e l'inclusione sociale e lavorativa dei giovani attraverso un percorso di formazione non formale adattato alle loro esigenze.

INCLUSIONE DELL'IA nella Fase 3

In questa fase, il dispositivo AI-INCLUSION diventa la porta d'accesso alle risorse educative sviluppate nell'ambito del progetto Erasmus Plus “The Invisibles”, consentendo a ogni giovane di accedere facilmente a contenuti pratici che rafforzano il suo processo di inclusione in 4 aree importanti.

1. Sostegno in ambito sanitario

2. Supporto alle procedure amministrative

3. Inclusione e supporto

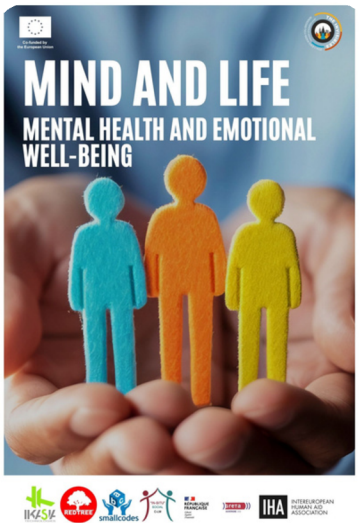
Preparazione al lavoro

Sostegno in ambito sanitario

Il servizio consiste nell'assistere l'utente con appuntamenti medici, gestire la documentazione relativa alle visite, accompagnarlo presso cliniche, ospedali, centri di riabilitazione e per le visite di controllo con l'équipe del centro per le dipendenze dell'ospedale Mancha Centro di Alcázar de San Juan (Ciudad Real). L'obiettivo è comprendere lo stato di salute dell'individuo, riconoscendo che vivere in strada contribuisce al peggioramento delle sue condizioni. È fondamentale educarlo alle competenze sociali relative alla cura di sé e alla comprensione dell'importanza della gestione dei problemi di salute, dell'aderenza alle terapie per i disturbi mentali, delle terapie per le malattie croniche, ecc.

Al fine di rafforzare questo processo di supporto, nell'ambito del progetto E+ The Invisibles abbiamo sviluppato risorse digitali utilizzabili sia durante l'intervento sia in autonomia dai giovani stessi tramite il dispositivo AI-INCLUSION.

Risorse disponibili:



Salute mentale e benessere emotivo

Dipendenze: cura di sé e risorse disponibili

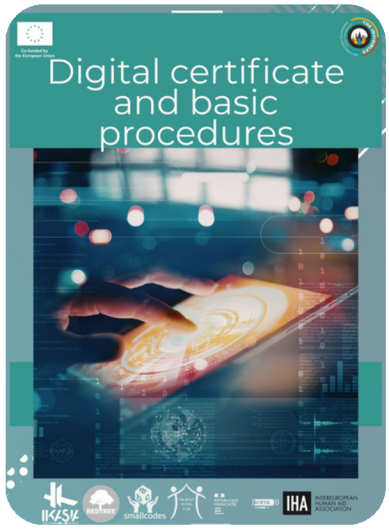
Alimentazione, igiene e cura di sé

Assistenza nelle procedure amministrative

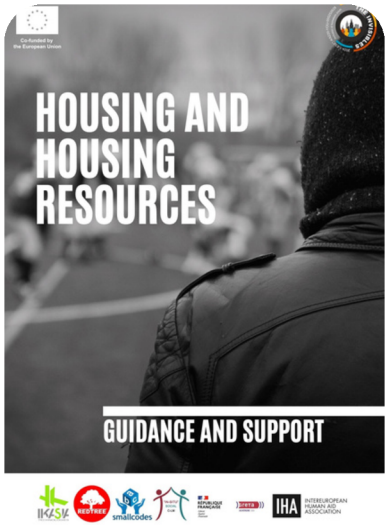
L'individuo riceverà supporto per le procedure amministrative, anche attraverso assistenza tecnica, se ritenuta necessaria, per fornire orientamento e assistenza nella gestione di tali processi amministrativi. Nel caso della Spagna, verrà fornito supporto per la registrazione presso il comune, ponendo l'accento sul rispetto della Risoluzione del Sottosegretario del marzo 2015, che pubblica la Risoluzione del 30 gennaio 2015 della Presidenza dell'Istituto Nazionale di Statistica e della Direzione Generale per il Coordinamento dei Poteri con le Comunità Autonome e gli Enti Locali, relativa alle istruzioni tecniche per i comuni sulla gestione del registro comunale. Capitolo III, Casi speciali di registrazione, Articolo 3.3. La registrazione delle persone senza fissa dimora consentirà la registrazione in strada, a condizione che sia in atto un piano di inclusione sociale con un calendario definito e che le notifiche possano essere recapitate alla persona entro un lasso di tempo ragionevole. Il team si coordinerà quindi con i servizi sociali per affrontare e monitorare queste situazioni di senzatetto.

Risorse disponibili:

Principi base di economia e gestione del denaro



Certificato digitale e procedure di base



Alloggi e risorse abitative

Diritti, assistenza legale e tutela

Inclusione e sostegno

La formazione sulle abilità sociali per i giovani senzatetto è uno strumento fondamentale negli interventi socio-educativi realizzati dalle équipe di assistenza sul territorio. Non si tratta solo di trasmettere conoscenze, ma soprattutto di creare esperienze.

I contenuti trattati vengono generalmente adattati al gruppo e alla fase di vita di ciascun giovane. Non esistono formule fisse. I temi comuni includono la comunicazione verbale e non verbale, l'ascolto attivo, l'espressione appropriata delle emozioni, l'empatia, l'assertività e il rispetto dei propri limiti e di quelli altrui.

Risorse disponibili:

Consigli per l'integrazione

Inclusione linguistica

Attività comunitarie e tempo libero salutare

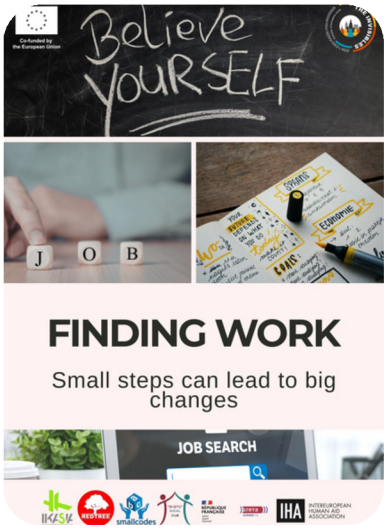
Reti di supporto e relazioni positive

Preparazione al lavoro

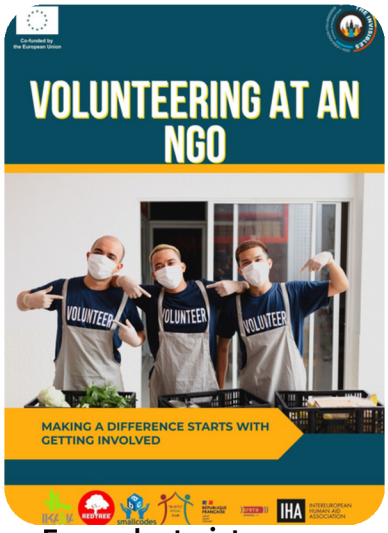
Una volta consolidate le competenze personali e sociali, il percorso formativo si orienta progressivamente verso lo sviluppo di competenze legate all'occupabilità, facilitando la conoscenza da parte dei giovani delle opportunità formative, la preparazione del curriculum vitae e l'ingresso nel mercato del lavoro o altre esperienze di partecipazione attiva.

Risorse disponibili:

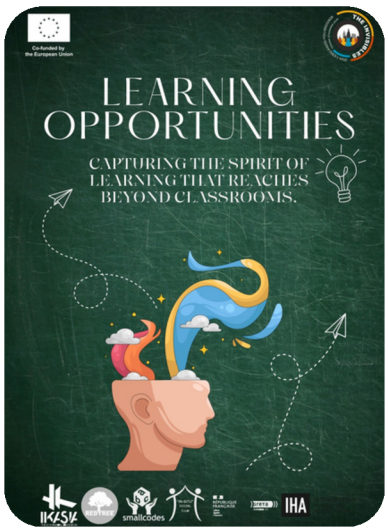
CV



Trovare lavoro



Fare volontariato presso un'ONG



Opportunità di apprendimento

FASE 3

Esempio di buona prassi

La squadra conosce Lucía da mesi. Ha 22 anni e alterna notti in strada a brevi soggiorni a casa di amici. Non è sempre reperibile. A volte scompare per giorni. Altre volte, cerca insistentemente di contattare la squadra. Il loro rapporto non è semplice. Non lo è mai.

Fin dall'inizio, i professionisti comprendono che qualsiasi formazione deve iniziare con l'esempio. Con il modo di parlare. Con il modo di ascoltare. Con il modo di gestire i conflitti senza alzare la voce. Lucía osserva più di quanto sembri. Impara senza che nessuno glielo dica esplicitamente.

Uno dei primi ambiti di intervento è quello sanitario. Lucía ha una diagnosi di disturbo mentale e un piano di trattamento che non segue regolarmente. Non per mancanza di interesse, ma a causa di disorganizzazione, paura e una profonda sfiducia nel sistema sanitario. L'équipe non ha fretta. Iniziano con qualcosa di semplice: ricordarle un appuntamento. Accompagnarla al centro sanitario. Aspettare con lei.

Durante questi viaggi, vengono messe in pratica le abilità sociali di base, anche se non vengono esplicitamente nominate come tali. Come chiedere informazioni allo sportello. Come esprimere disagio senza mettersi sulla difensiva. Come tollerare l'attesa. Piccole scene quotidiane che, per Lucía, rappresentano un grande sforzo. Poco a poco, l'équipe viene a conoscenza della sua storia clinica, dei suoi limiti e delle sue paure. Viene rafforzata l'importanza della cura di sé, non attraverso la morale, ma attraverso l'esperienza condivisa. Parlano di cosa succede quando non si assumono i farmaci. Di come il corpo invii segnali di allarme. Che prendersi cura di sé non significa arrendersi, ma perseverare.

Contemporaneamente, inizia il supporto per le procedure amministrative. Lucía non è registrata. Senza registrazione, non ha diritti. Il team le spiega, passo dopo passo, la possibilità di registrare il suo indirizzo. Si coordinano con i servizi sociali comunali e creano un breve piano di inclusione che dia un senso al processo. Il giorno in cui si recano in municipio non è facile. C'è nervosismo. C'è diffidenza.

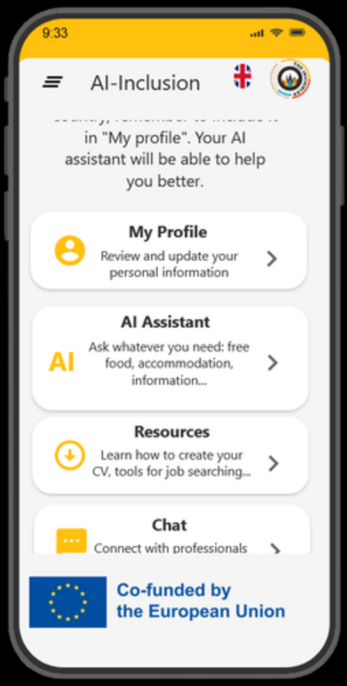
> *Il team non parla al posto suo. La sostiene. Sono presenti. Offrono un modello di relazione con il management che non è né aggressivo né sottomesso. Semplicemente fermo e rispettoso. Lucía se ne va con la sensazione di esserci riuscita. E questo è ciò che conta.*

Durante tutto il percorso, Lucía partecipa anche a workshop di formazione sulle abilità sociali, sia individuali che di gruppo. Alcuni sono più strutturati e si svolgono in un ambiente aperto. Altri nascono spontaneamente per strada, nel bel mezzo di una conversazione tesa o dopo un conflitto con un'altra ragazza. Un workshop di gruppo si concentra sulla gestione della frustrazione. Un altro sulla comunicazione assertiva. Vengono utilizzati esercizi di role-playing. Si mettono in scena situazioni di vita reale: chiedere una visita medica, vivere in un rifugio, stabilire dei limiti senza essere aggressivi. A volte si ride. A volte si soffre. Gli errori non vengono corretti con giudizi, ma con sostegno. Il team non assume una posizione di superiorità. Facilita. Osserva. Adatta il ritmo. Riconosce le strategie di sopravvivenza che Lucía ha sviluppato per strada, anche se non sempre si rivelano efficaci in altri contesti. L'obiettivo non è cancellarle, ma ampliarle.

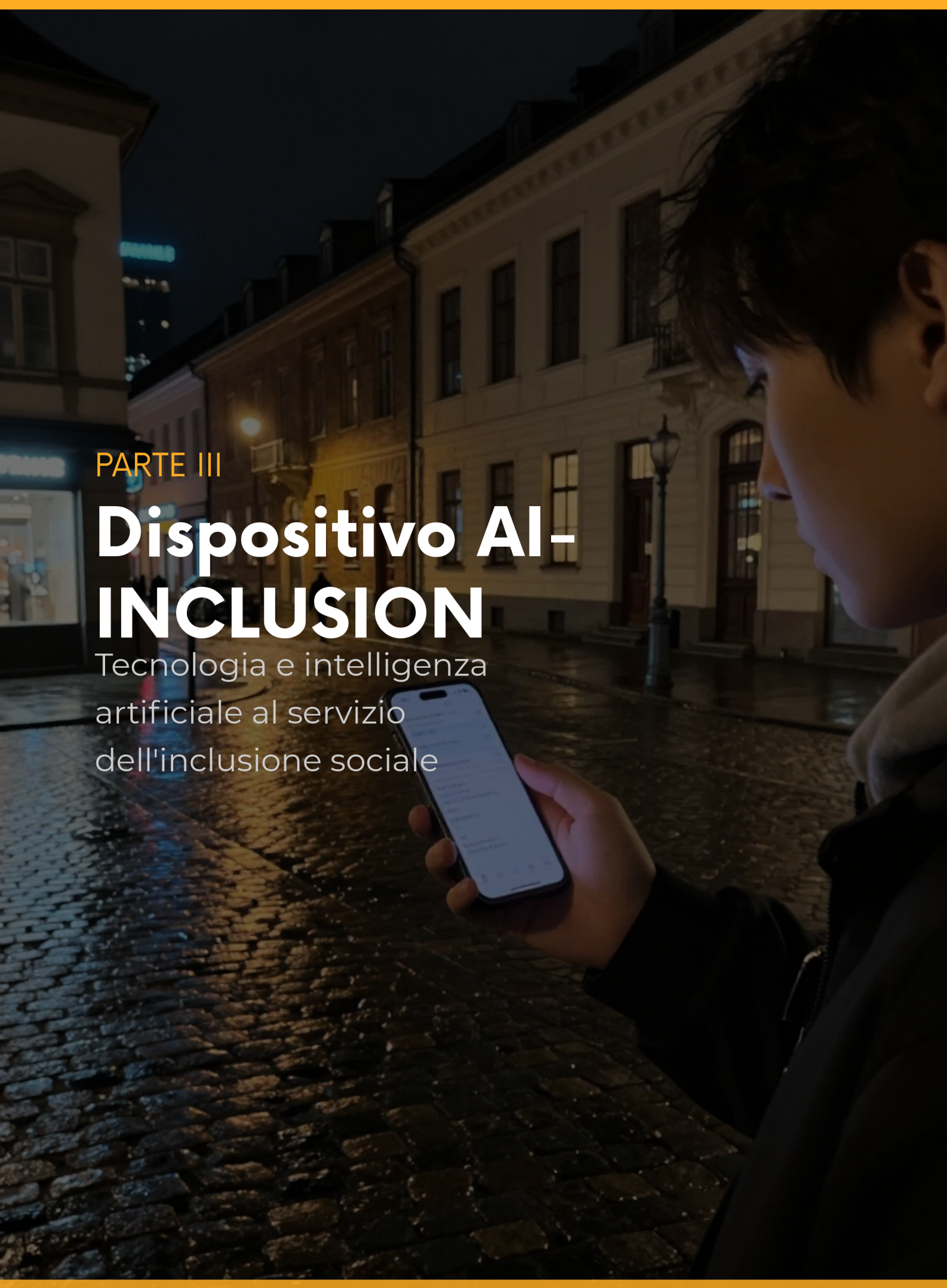
Grazie a questo supporto costante, le richieste aumentano gradualmente, mai bruscamente. Si evita di fissare obiettivi irraggiungibili che genererebbero solo frustrazione e potenziali ricadute. Prima, il rispetto negli spazi condivisi. Poi, la partecipazione agli appuntamenti. In seguito, il mantenimento di una routine di base. Lucía non lascia la strada da un giorno all'altro. Ci sono battute d'arresto. Ci sono momenti in cui si sente bloccata. Ma ci sono anche progressi evidenti: maggiore aderenza al trattamento, meno conflitti e una maggiore capacità di chiedere aiuto senza esplodere. L'équipe è sempre presente, come punto di riferimento e fonte di supporto.

L'inclusione dell'IA come strumento quotidiano

Con il passare delle settimane, Lucía ha iniziato a utilizzare AI-INCLUSION in modo autonomo come parte integrante del suo percorso di apprendimento. Attraverso l'applicazione, ha potuto accedere, ogni volta che ne aveva bisogno, alle risorse didattiche sviluppate nel progetto THE INVISIBLES, che le hanno permesso di ampliare le sue conoscenze e rafforzare le competenze relative alla cura di sé, all'inclusione sociale, all'occupabilità e ad altri ambiti rilevanti per il suo processo di inclusione. Potendo consultare questi contenuti in modo indipendente e in qualsiasi momento, la sua formazione non si è più limitata alle sessioni in presenza, ma è diventata parte integrante della sua vita quotidiana.



Questa buona prassi dimostra che accompagnare qualcuno non significa dargli ordini, ma camminare al suo fianco, essere un esempio. Significa sviluppare competenze sociali a partire dalla vita di tutti i giorni, dalle relazioni e dalle esperienze condivise. Perché, per molti giovani senzatetto, imparare a prendersi cura di sé, a gestire le pratiche burocratiche o a interagire senza paura è il primo passo verso il reinserimento nella società.

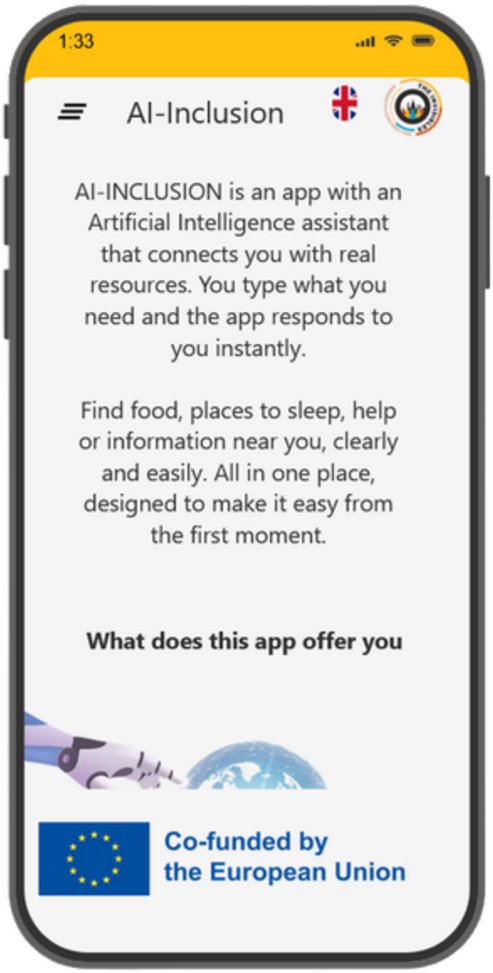


PARTE III

Dispositivo AI-INCLUSION

Tecnologia e intelligenza artificiale al servizio dell'inclusione sociale

3.1. Che cos'è l'inclusione dell'IA?



AI-INCLUSION è un'applicazione mobile gratuita basata sull'intelligenza artificiale che permette di identificare in modo rapido e semplice i bisogni dei giovani senzatetto e di offrire loro le risorse e i materiali necessari in tempo reale.

Il nostro obiettivo è stato quello di eliminare le barriere tecnologiche e offrire un supporto digitale intuitivo, diretto e utile che faciliti l'inclusione. AI-INCLUSION semplifica un compito che può risultare complesso per questi giovani: sapere quali risorse esistono, quali sono attive e quale è più adatta alla loro situazione specifica.

Esempio pratico:
Ad esempio, un giovane senzatetto ad Alcázar de San Juan, in Spagna, ha bisogno di un posto dove mangiare. Apre l'app AI-INCLUSION sul suo cellulare, effettua l'accesso, attiva l'assistente AI e digita "Voglio mangiare". L'IA sa come proporgli dei posti ad Alcázar de San Juan dove può mangiare gratuitamente, luoghi aperti e accessibili alle persone senza fissa dimora (mense dei poveri, ecc.).

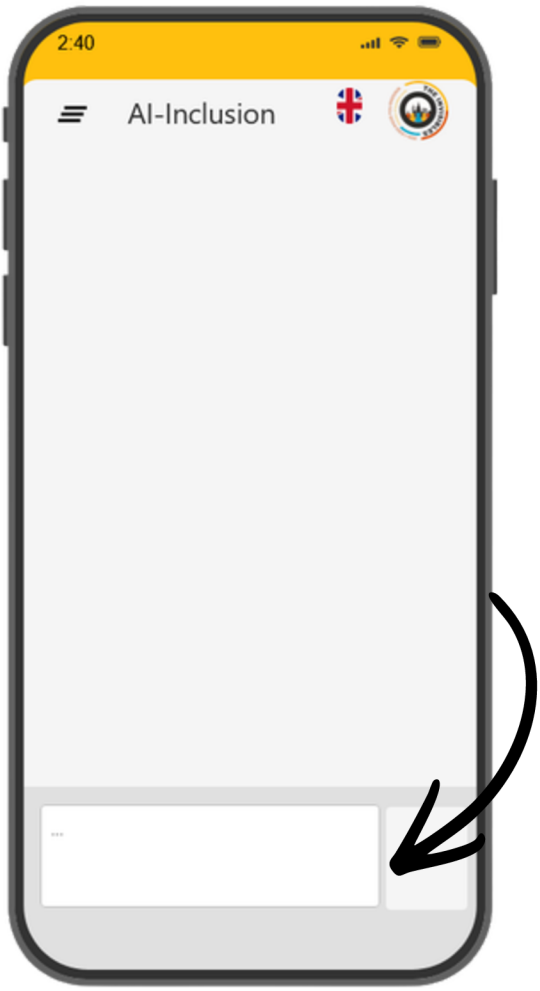
3.2. L'inclusione tramite IA come strumento per l'inclusione dei giovani senzatetto.

AI-INCLUSION contribuisce all'inclusione dei giovani senzatetto attraverso:

FACILITARE L'ACCESSO A RISORSE E SERVIZI DI SUPPORTO

Molti giovani senza fissa dimora non sono a conoscenza delle risorse disponibili per alloggio, cibo, vestiario, supporto sociale e di come accedervi. Questa difficoltà è più frequente quando arrivano in una nuova città dove non dispongono di reti di supporto o non hanno ancora avuto contatti con organizzazioni di servizi sociali e ONG che potrebbero aiutarli.

In questo senso, AI-INCLUSION, attraverso un Assistente di Intelligenza Artificiale (AI ASSISTANT) sviluppato specificamente nell'ambito del progetto Erasmus Plus “The invisibles”, aiuta questi giovani a trovare le risorse di cui hanno bisogno senza la necessità di istruzioni complesse o di conoscenze su come interagire con un'Intelligenza Artificiale.



PROMUOVERE L'AUTONOMIA PERSONALE

Le squadre di assistenza sul territorio e gli assistenti sociali di organizzazioni di servizi sociali, ONG e altre agenzie svolgono un lavoro essenziale e continuativo a sostegno dei giovani senza fissa dimora. Questo lavoro può essere rafforzato quando questi giovani hanno gli strumenti per accedere autonomamente a informazioni e risorse.

In questo senso, l'AI-INCLUSION consente loro di accedere autonomamente a risorse e informazioni adattate alle proprie esigenze, acquisendo un ruolo più attivo nel processo di inclusione e rafforzando progressivamente la loro capacità di prendere decisioni e di operare nel proprio ambiente.

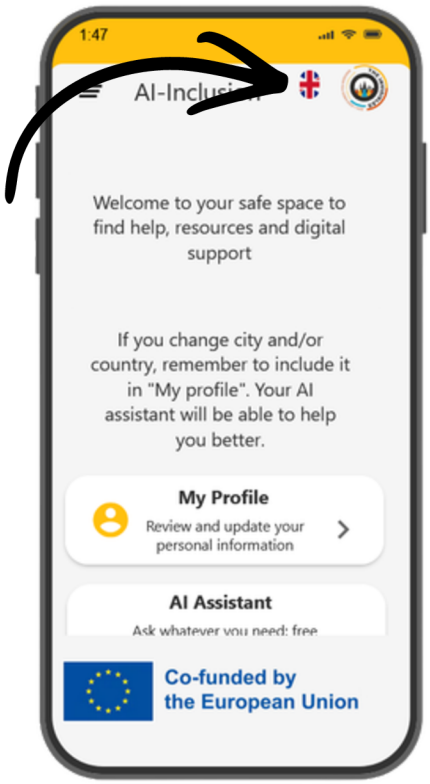
RIDURRE LE BARRIERE TECNOLOGICHE

AI-INCLUSION è stato progettato in modo che qualsiasi giovane senza fissa dimora possa utilizzarlo senza bisogno di competenze tecnologiche. È sufficiente che scrivano in linguaggio naturale ciò di cui hanno bisogno (cibo, alloggio, vestiti, aiuto, ecc.), evitando complesse ricerche su internet o la necessità di conoscere in anticipo il funzionamento dei servizi sociali. Tenendo conto del contesto e delle esigenze di questi giovani, l'intelligenza artificiale analizzerà la loro situazione e offrirà loro un elenco di risorse gratuite più adatte alle loro circostanze, facilitando un accesso più semplice e diretto alle informazioni.

Devono semplicemente scrivere ciò di cui hanno bisogno in linguaggio naturale.

RIDURRE LE BARRIERE LINGUISTICHE

Le barriere linguistiche rappresentano uno dei principali ostacoli per molti giovani migranti e rifugiati che si trovano senza fissa dimora.



Disponibile in 12 lingue:

- Inglese
- spagnolo
- tedesco
- francese
- Italiano
- greco
- arabo
- Farsi
- russo
- ucraino
- Turco
- Kurmanji

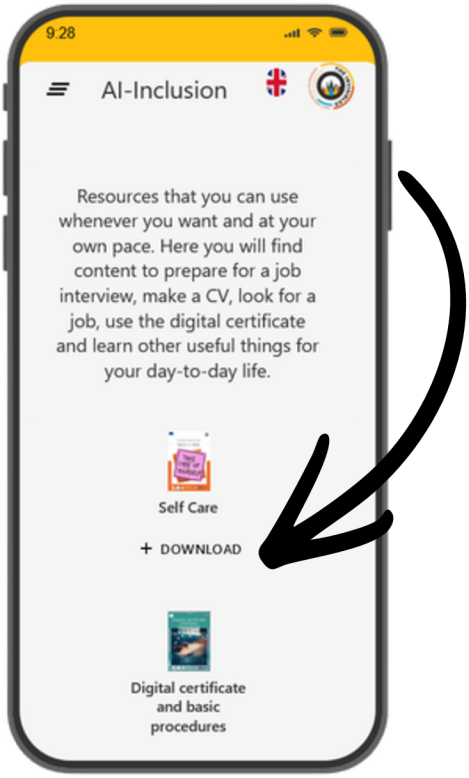
Grazie a ciò, ogni giovane può interagire con l'assistente in una lingua che comprende e accedere alle informazioni in modo molto più accessibile.

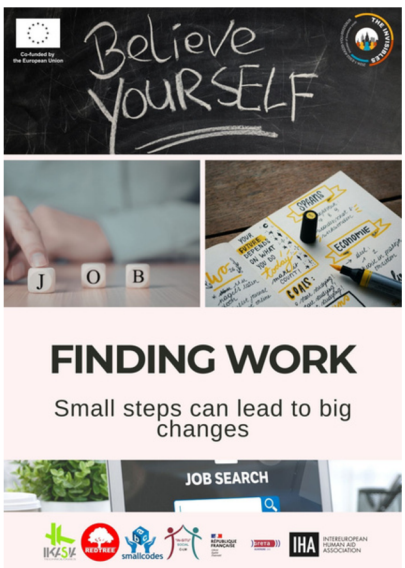
FORNIRE SUPPORTO CONTINUO PER GLI INTERVENTI IN PRESENZA

AI-INCLUSION integra il lavoro svolto dai team di assistenza sul territorio e dagli assistenti sociali, offrendo un punto di supporto facilmente accessibile e facilitando l'accesso a informazioni e risorse continue per ogni giovane senzatetto. AI-INCLUSION rafforza il processo di supporto facilitando l'accesso alle informazioni, riducendo le barriere ed espandendo le opzioni di supporto attraverso diversi interventi in presenza.

FACILITARE L'ACCESSO ALLE RISORSE DI SUPPORTO DIGITALI

AI-INCLUSION facilita l'accesso a 15 risorse digitali asincrone e autonome sviluppate nell'ambito del progetto E+ "The Invisibles" che consentono ai giovani senzatetto di affrontare sfide come sostenere un colloquio di lavoro, utilizzare un certificato digitale, acquisire fiducia in se stessi, imparare a scrivere un curriculum vitae, cercare lavoro...





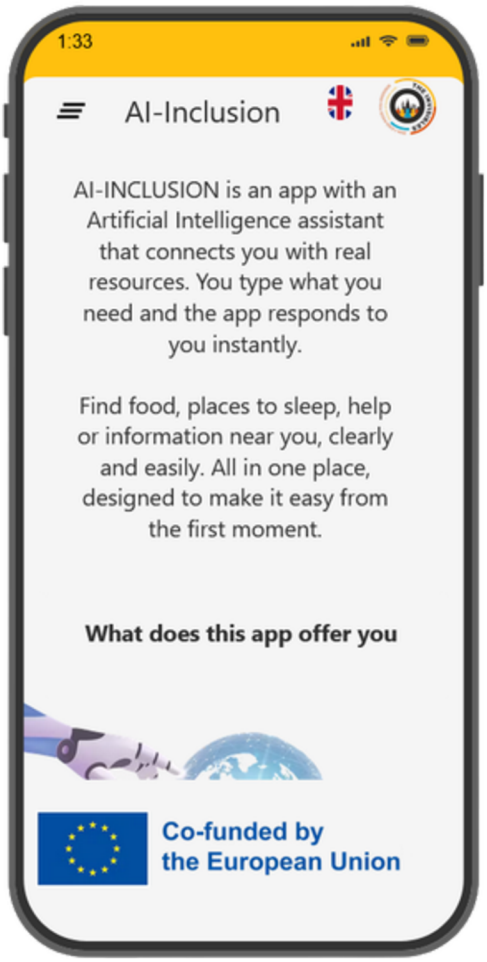
PERSONALIZZARE L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Ogni giovane ha circostanze, esigenze e priorità diverse. AI-INCLUSION analizza la richiesta e adatta le informazioni offerte al contesto dell'utente, evitando risposte generiche e fornendo raccomandazioni più pertinenti per ogni situazione.

SUPPORTO CONTINUO

I processi di inclusione per i giovani senzatetto sono spesso caratterizzati da spostamenti, cambi di residenza o interruzioni nei contatti con i servizi sociali. AI-INCLUSION permette ai giovani di continuare ad accedere autonomamente a informazioni e risorse, indipendentemente dal luogo in cui si trovano o dall'organizzazione che li supporta, facilitando così una maggiore continuità nel loro percorso di inclusione.

A differenza delle numerose intelligenze artificiali generiche attualmente esistenti, AI-INCLUSION è stata sviluppata per rispondere alle esigenze specifiche dei giovani senzatetto, concentrando tutte le sue funzionalità sull'inclusione sociale, personale e lavorativa di questi giovani.



PARTE IV

Il programma Erasmus+

Istruzione, formazione, gioventù e sport per il periodo 2021-2027

Che cos'è Erasmus+?

Erasmus+ è il programma dell'UE per l'istruzione, la formazione, i giovani e lo sport per il periodo 2021-2027. Istruzione, formazione, giovani e sport possono dare un contributo fondamentale per affrontare i cambiamenti socio-economici, le principali sfide che l'Europa dovrà affrontare fino alla fine del decennio, e per sostenere l'attuazione dell'agenda politica europea per la crescita, l'occupazione, l'equità e l'inclusione sociale.

Contrastare gli elevati livelli di disoccupazione, soprattutto giovanile, è una delle priorità più urgenti per i governi europei. Troppi giovani abbandonano gli studi prematuramente, correndo un alto rischio di disoccupazione ed emarginazione sociale. Lo stesso rischio incombe su molti adulti con competenze limitate. Le tecnologie stanno cambiando il funzionamento della società ed è fondamentale garantirne il pieno utilizzo. Le imprese dell'UE devono diventare più competitive grazie al talento e all'innovazione.

Inclusione e cittadinanza attiva

L'Europa ha bisogno di società più coese e inclusive che consentano ai cittadini di svolgere un ruolo attivo nella vita democratica. Istruzione, formazione, occupazione giovanile e sport sono fondamentali per promuovere i valori europei condivisi, favorire l'integrazione sociale, promuovere la comprensione interculturale e il senso di appartenenza a una comunità, e prevenire la radicalizzazione violenta. Erasmus+ è uno strumento efficace per promuovere l'inclusione di persone provenienti da contesti svantaggiati, compresi i migranti recenti.

Capitale sociale e responsabilizzazione giovanile

Un'altra sfida riguarda lo sviluppo del capitale sociale tra i giovani, la loro responsabilizzazione e l'aumento della loro capacità di partecipare attivamente alla società, in linea con le disposizioni del Trattato di Lisbona per "promuovere la partecipazione dei giovani alla vita democratica in Europa". Tale questione può essere affrontata anche attraverso attività di apprendimento non formale, che mirano a migliorare le competenze e le abilità dei giovani, nonché la loro cittadinanza attiva. Inoltre, è necessario offrire alle organizzazioni giovanili e ai giovani operatori opportunità di formazione e cooperazione per sviluppare la loro professionalità e la dimensione europea del lavoro giovanile.

Sistemi educativi e politiche giovanili

Sistemi di istruzione e formazione ben gestiti e politiche giovanili efficaci forniscono alle persone le competenze richieste dal mercato del lavoro e dall'economia, consentendo loro al contempo di svolgere un ruolo attivo nella società e di realizzare se stesse.

> *"Le riforme in materia di istruzione, formazione e gioventù possono rafforzare i progressi verso questi obiettivi, sulla base di una visione condivisa tra i responsabili politici e le parti interessate."*

Progettazione del programma Erasmus+

Il programma Erasmus+ è concepito per sostenere gli sforzi dei Paesi partecipanti volti a utilizzare in modo efficiente il potenziale di talenti e le risorse sociali dell'Europa nell'ambito di un quadro di apprendimento permanente, collegando il supporto all'apprendimento formale, non formale e informale nei settori dell'istruzione, della formazione e dei giovani. Il programma promuove inoltre le opportunità di cooperazione e mobilità con i Paesi partner, in particolare nell'istruzione superiore e nei settori giovanili.

Apprendimento permanente:
formale, non formale e informale.

La dimensione europea nello sport

In conformità con uno dei nuovi elementi introdotti dal Trattato di Lisbona, Erasmus+ sostiene anche attività volte a sviluppare la dimensione europea nello sport, promuovendo la cooperazione tra gli organismi responsabili dello sport. Il Programma favorisce la creazione e lo sviluppo di reti europee, offrendo opportunità di cooperazione tra le parti interessate e lo scambio e il trasferimento di conoscenze e competenze in diversi ambiti legati allo sport e all'attività fisica. Questa maggiore cooperazione avrà un impatto decisamente positivo sullo sviluppo del potenziale del capitale umano europeo, contribuendo a ridurre i costi sociali ed economici dell'inattività fisica.

Strategia Europa 2020

Il Programma sostiene azioni, cooperazione e strumenti coerenti con gli obiettivi della strategia Europa 2020 e delle sue iniziative faro, come Gioventù in movimento e l'Agenda per le nuove competenze e i nuovi posti di lavoro.

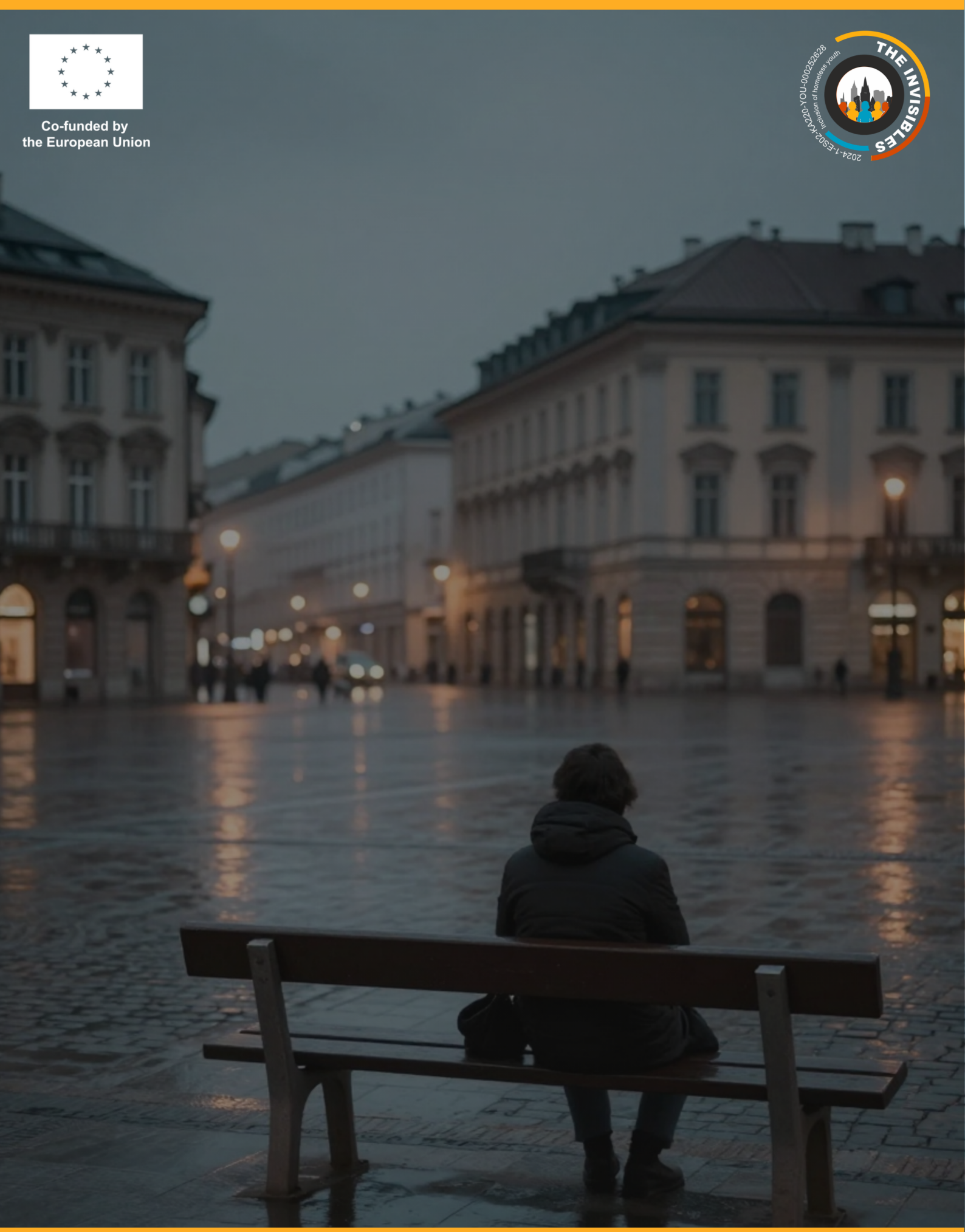
Gioventù in movimento

Il programma contribuisce inoltre al raggiungimento degli obiettivi del Quadro strategico per l'istruzione e la formazione per la cooperazione europea in materia di istruzione e formazione e della Strategia europea per la gioventù attraverso metodi di coordinamento aperti.

Investire nel futuro dell'Europa

Questo investimento in conoscenze, competenze e abilità porterà benefici a individui, istituzioni, organizzazioni e alla società nel suo complesso, contribuendo alla crescita e garantendo equità, prosperità e inclusione sociale in Europa e oltre.

Maggiori informazioni su: https://www.injuve.es/



Co-funded by
the European Union

THE INVISIBLES

2024-1-ES02-KA220-YOU-000252628

Inclusion of homeless youth

IKASIA TECHNOLOGIES

REDTREE

smallcodes

"IN-SITU" SOCIAL C-LM

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta AUVERGNE

IHA INTEREUROPEAN HUMAN AID ASSOCIATION