



UNIONE EUROPEA

POC
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

InLav Lombardia

Integrazione Lavoro



Ciclo di Webinar – Progetto INLAV Lombardia
Integrazione Lavoro e
Inclusione Sociale



Il progetto “INLAV Lombardia - Integrazione Lavoro Lombardia” è finanziato a valere sul Programma Operativo Complementare di azione e coesione <Inclusione 2014-2020>. CUP E81D23000100001



UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

L'Outreach nei Territori. pratiche di giustizia sociale e prossimità operativa

“Un viaggio tra prossimità, fiducia e giustizia sociale nei territori.”

Webinar del 20 ottobre 2025

Francesca Maci, PhD

ANCI Lombardia, Ricercatrice Università di Parma





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Che cos'è l'Outreach?

Partiamo da voi.
A partire dalla vostra esperienza di campo?
che definizione daresti di outreach?
Individuate tre caratteristiche principali?





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Che cos'è l'Outreach

“Outreach” significa *raggiungere oltre.*»

«Approccio proattivo e intenzionale che porta servizi, informazioni e opportunità nei luoghi di vita di persone che, per esclusione, paura o sfiducia, non accedono spontaneamente ai servizi. L'obiettivo è costruire un ponte tra i luoghi della vita e i luoghi dei diritti, attivando relazioni significative orientate a fiducia, riconoscimento e partecipazione.»

- *Approccio proattivo: porta servizi e diritti nei luoghi di vita.*
- *L'obiettivo è costruire ponti tra esclusione e partecipazione*

“Andare verso significa portare il welfare fuori dagli uffici nei luoghi reali dell'esistenza: le strade, i mercati, le campagne, i dormitori, le fabbriche, le stazioni.”

”





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Outreach e giustizia sociale

L'outreach una pratica di giustizia sociale

E' fondata sulla **visibilità**, la **dignità** e i **diritti delle persone escluse o sfruttate**. È un modo di **“abitare i territori”**, trasformando non solo le condizioni di vita delle persone, ma anche le istituzioni e i servizi.

Non è un'attività marginale, ma **centrale** per il funzionamento del sistema dei servizi, perché **consente di raggiungere chi non accede spontaneamente ai presidi di welfare**

Punti chiave:

- Restituisce visibilità a chi è invisibile
- Riduce barriere materiali e simboliche
- Trasforma i servizi in strumenti di equità e accesso

“Non basta aprire la porta dei servizi: bisogna uscire a incontrare chi non bussa.”





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Dimensione etico-politica

L'outreach **interroga il mandato istituzionale del social work**, perché rompe la logica dell'attesa e spinge verso una **responsabilità attiva dei servizi pubblici** nel contrasto all'esclusione.

È quindi una pratica:

- **antiburocratica**,
- **orientata ai diritti**,
- e spesso **di confine** (tra istituzione e strada, tra visibile e invisibile).
- Rientra nella tradizione del social work come ***advocacy profession***, cioè come agente di cambiamento e di giustizia sociale.





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Principi dell'Outreach

Principio	Traduzione operativa
Accesso e prossimità	Presenza nei luoghi di vita, unità mobili
Riduzione del danno	Aiuto concreto senza condizioni
Fiducia ed empowerment	Relazioni lente, co-decisione
Non giudizio	Rispetto dell'autonomia
Connessione ai diritti	Orientamento e accompagnamento





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Obiettivi e metodi dell'Outreach

- Stabilire contatto con persone emarginate o escluse
- Osservare e comprendere i bisogni “sommersi” e le dinamiche territoriali
- Orientare e accompagnare verso servizi sanitari, sociali, legali
- Costruire fiducia per contrastare la disaffiliazione sociale
- Raccogliere dati di contesto per pianificare politiche più aderenti ai bisogni reali

Metodo	Strumenti	Esempi applicativi
Presenza territoriale	Mappature, visite ripetute	Campi agricoli, stazioni, mercati
Peer outreach	Mediatori di comunità, pari	Comunità migranti, reti informali
Digital outreach	Chat, social, piattaforme	Giovani, lavoratori irregolari
Lavoro di rete	Tavoli multi-agenzia, PUA	Coordinamento con ASL, CPI, Terzo Settore





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



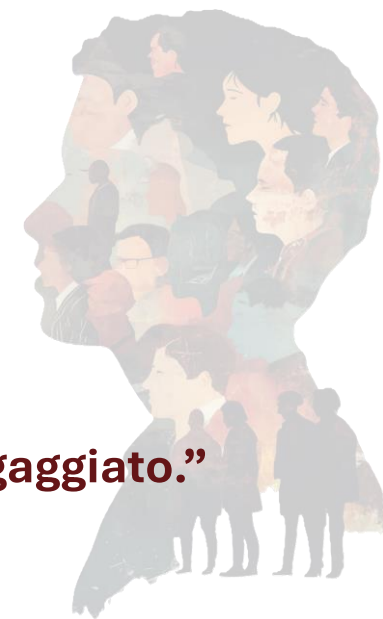
Regione
Lombardia

Outreach vs Engagement

Dimensione	Outreach	Engagement
Scopo	Avvicinare	Coinvolgere
Movimento	Dal servizio alla persona	Dalla relazione alla co-partecipazione
Tempo	Breve, esplorativo	Medio-lungo, trasformativo
Etica	Disponibilità	Corresponsabilità
Successo	La persona si lascia avvicinare	La persona sceglie di restare in relazione

Dalla prossimità alla relazione:

- Outreach: contatto intenzionale
- Engagement: co-costruzione di fiducia
- L'operatore abita la soglia, non trascina



“L’engagement autentico nasce dal rispetto della libertà dell’altro di non essere ingaggiato.”



UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Il colloquio di engagement

- Il colloquio come spazio di fiducia:
- Postura empatica, linguaggio accessibile.
 - Spazio sicuro e riconoscente.
 - Valorizzare piccoli passi.

Aspetti centrali	Errori da evitare
Ascolto narrativo; bisogni immediati; informazione sui diritti	Pressioni; linguaggi burocratici; promesse irrealistiche
Gradualità; piccoli gesti; validazione; empowerment	Confondere ascolto con indagine; ignorare segnali di paura





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



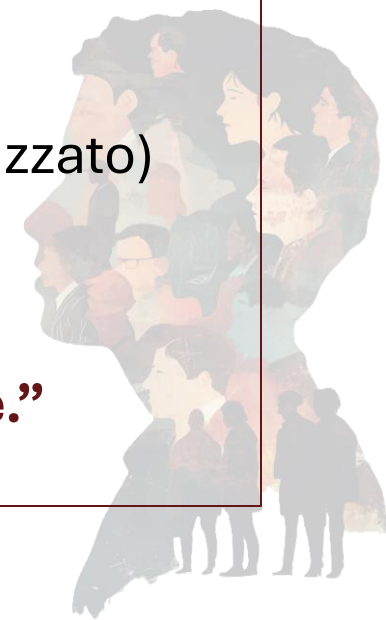
Regione
Lombardia

Dall'Outreach alla presa in cura (percorso di accompagnamento)

➤ *Le fasi del percorso*

- Contatto
- Engagement
- Analisi condivisa (assessment congiunto)
- Patto (definizione partecipata de progetto di accompagnamento individualizzato)
- Attuazione (PAI)
- Follow-up

“Un percorso non lineare, fatto di andate e ritorni, pause e riprese.”





UNIONE EUROPEA

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALIRegione
Lombardia

Le fasi del percorso (1)

Fase	Focus	Strumenti	Esiti attesi
Emersione/Contatto + Engagement	Sicurezza e fiducia	Mediatori, materiali multilingue	Apertura alla relazione
Analisi (assessment)	Comprensione condivisa	Schede primo ascolto, valutazione rischi	Obiettivi iniziali
Patto (Progetto di accompagnamento individualizzato)	Coinvolgimento	Accordi semplificati, planning condiviso	Engagement attivo
Attuazione (PAI)	Integrazione	Case management, équipe multiprof.	Risposte coordinate
Follow-up	Autonomia	Supervisione, indicatori di benessere	Uscita positiva





UNIONE EUROPEA

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALIRegione
Lombardia

Le fasi del percorso (2)

Fase	Focus e strumenti principali
1. Emersione e contatto + Engagement	Outreach, unità mobili, mediatori; ascolto a bassa soglia; fiducia iniziale.
2. (Identificazione) Valutazione della condizione di sfruttamento	Raccolta indicatori di sfruttamento; eventuale attivazione del Programma Unico art. 18.
3. (Segnalazione e referral) Attivazione	Comunicazione e invio verso rete antitratta; attivazione protocolli multilivello.
4. Presa in (carico) cura [accompagnamento] multidisciplinare	Definizione PAI; équipe multiprofessionale (sociale, legale, sanitaria, formativa).
5. Follow-up e continuità	Monitoraggio, autonomia progressiva, peer support, ritorni periodici di fiducia.





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Esempi di strumenti dell'Outreach

- Schede di primo ascolto (attenzione all'ascolto attivo, al valore della narrazione, non strutturare troppo, evitare colloqui di indagine)
- Mediatori di fiducia
- Materiali multilingue
- Documentazione condivisa e diari di bordo





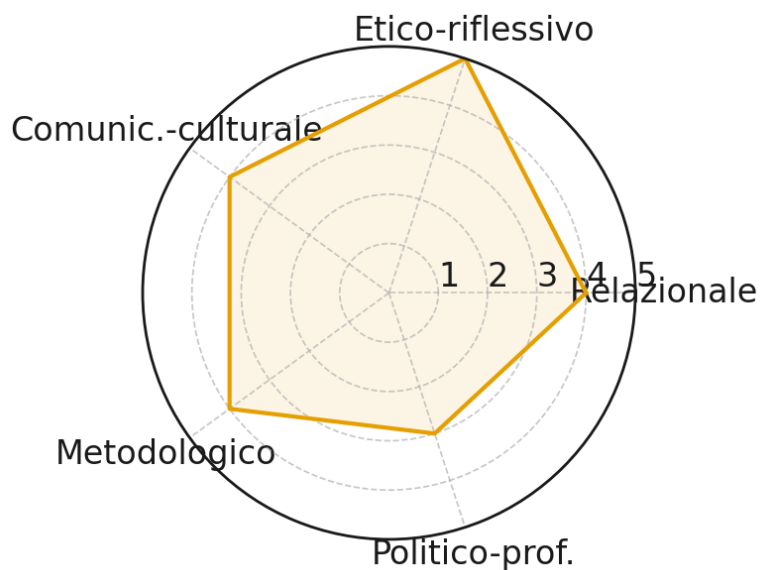
UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia



Ambito	Competenze richieste
Relazionale	Ascolto attivo; presenza; gestione della lentezza e dell'incertezza
Etico-riflessivo	Consapevolezza potere; cura dei confini; responsabilità
Comunicativo-culturale	Intercultura; traduzione simbolica; linguaggi accessibili
Metodologico-operativo	Lavoro di rete; documentazione; valutazione orientata ai processi
Politico-professionale	Advocacy; lettura del territorio; dialogo con istituzioni e imprese





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Etica e cura professionale

- Consapevolezza del potere relazionale
- Gestione dei confini e della sicurezza
- Cura dell'équipe
- Supervisione metodologica





UNIONE EUROPEA

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALIRegione
Lombardia

Outreach nello sfruttamento lavorativo

Nel contesto dello sfruttamento lavorativo l'outreach rompe isolamento e paura. È essenziale un approccio interdisciplinare (sociale, sanitario, legale, sindacale) e una rete stabile di prossimità.

Livello	Sfida	Rischio	Buone pratiche
Relazionale	Accesso e fiducia	Pressione sui risultati	Micro-colloqui; mediatori fidati
Organizzativo	Frammentazione	Disorientamento	Referenti di caso; antenne territoriali
Istituzionale	Aiuto/controllo	Perdita di fiducia	Trasparenza; consenso informato
Culturale	Normalizzazione	Assuefazione	Sensibilizzazione; coinvolgimento comunità



Valutare la prossimità e l'impatto

Indicatori principali:

- Frequenza contatti
- Fiducia percepita
- Accesso a servizi
- Benessere percepito
- Continuità della relazione

“La valutazione nell’outreach misura processi, non solo risultati.”





UNIONE EUROPEA

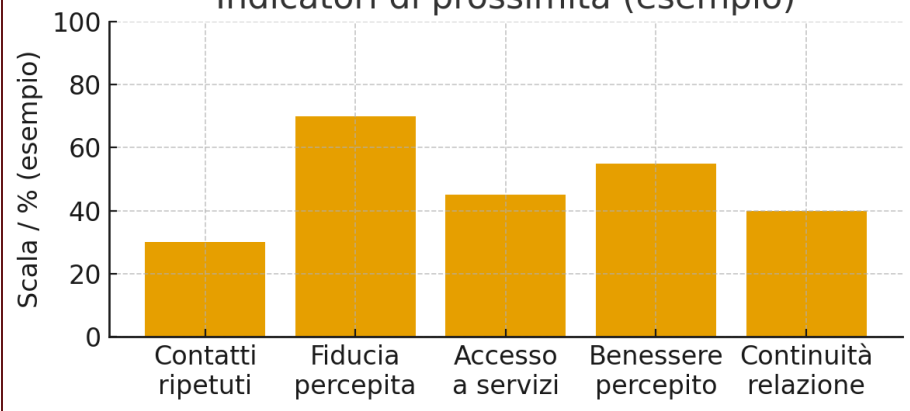


MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Indicatori di prossimità (esempio)



Indicatore	Descrizione	Modalità di rilevazione
Frequenza contatti	Numero e continuità delle interazioni	Diario di bordo; log visite
Fiducia percepita	Percezione di sicurezza/affidabilità	Scale brevi; domande a risposta rapida
Accesso a servizi	Invii/agganci a presidi	Tracciamento referral
Benessere percepito	Percezione di miglioramento	Autovalutazioni periodiche
Continuità relazione	Durata e stabilità del rapporto	Follow-up programmati





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Servizi Essenziali a Supporto dell'Emersione

Le strategie di contatto generano emersione solo se sostenute da un sistema di servizi integrato e capace di dare risposte concrete.

A) Équipe multiprofessionali e antenne territoriali

- **Ruolo chiave:** raccordare competenze e costruire risposte integrate.
- **Identificazione preliminare:** riconoscere indicatori di sfruttamento e dinamiche coercitive.
- **Connessione dei servizi:** garantire una presa in carico olistica.
- **Antenne territoriali:** formare nodi strategici (servizi sociali, CPI, ispettorati, centri antiviolenza) per segnalazione precoce.





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

b) Servizi per il Lavoro Dignitoso e la Tutela dei Diritti

➤ **Area Lavoro Dignitoso**

- **Obiettivo:** il lavoro legale come leva di emancipazione
- Potenziare i **Centri per l'Impiego (CPI)** rendendoli accessibili
- Superare barriere di lingua, documenti e urgenza economica
- Promuovere **tirocini modulari** e flessibili con reddito e formazione iniziale



Area Giuridico-Legale

- **Tutela dei diritti = prevenzione della rivittimizzazione.**
- Accesso rapido ai **permessi di soggiorno** stabili
- Supporto legale su **diritto del lavoro e penale**
- Recupero crediti e risarcimenti anche senza denuncia

**LEGALITÀ
=
SICUREZZA
=
AUTONOMIA**





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

c) Abitare, Autonomia e Politiche Integrate

➤ Inclusione Abitativa

«L'alloggio stabile è prerequisito di libertà»

- *Soluzioni diversificate*: **emergenza, temporaneo, coabitazione solidale.**
- **Sportelli Casa**: orientamento, mappatura, accordi con proprietari.
- ❖ L'efficacia dell'emersione dipende da un approccio **multi-agenzia e centrato sulla persona**, dove lavoro e casa diventano pilastri di libertà.





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Le competenze per “stare sulla soglia”

- Relazionale
- Comunicativo-culturale
- Metodologico-operativo
- Etico-riflessivo
- Politico-professionale

“La competenza dell’operatore è la sua umanità riflessiva.”





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Politiche e strategie territoriali per sviluppare l'outreach

- *Leve istituzionali*: inserimento in Piani di Zona; finanziamenti stabili; formazione e supervisione; antenne territoriali.
- *Leve operative*: tavoli interistituzionali; case management multi-agenzia; osservatori di emersione; reti con imprese etiche e sindacati.
- *Roadmap di implementazione* (es.12 mesi): analisi di contesto → co-progettazione → prototipo unità mobile → formazione → monitoraggio e scaling.





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Alcune parole-chiave

- Tempo
- Fiducia
- Rete
- Diritti
- Competenze
- Risorse

“La prossimità è la forma più concreta di giustizia sociale.”





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

Riflettiamo insieme

- Come possono le politiche pubbliche integrare i servizi per garantire autonomia e autodeterminazione?
- Come può l'outreach diventare una pratica quotidiana nei territori?
- Quali competenze servono per “stare sulla soglia” tra aiuto e fiducia?
- In che modo i servizi possono integrare l'outreach nelle politiche locali?
- Qual è stata la vostra esperienza diretta?
- Sfide, criticità, ostacoli?
- Risultati raggiunti? Lezione apprese?





UNIONE EUROPEA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Regione
Lombardia

«Andare verso l'altro è il primo passo per costruire giustizia.»

«L'outreach è una postura professionale e una politica pubblica che rende effettivi i diritti. Richiede tempo, rete e riflessività.»

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

francesca.maci@unipr.it

