

Il sociale che lavora in "rete"

Da un articolo di Roberta Taverna

Premessa

Il lavoro si pone l'obiettivo di analizzare, comprendere e discutere "l'intervento di rete" all'interno del lavoro sociale. L'interesse per il lavoro di rete è scaturito da un'attenta lettura della situazione organizzativa in cui versano i servizi sociali, in Italia ma anche di là dei suoi confini geografici.

All'interno del lavoro di ricerca, accanto allo studio della letteratura, un posto rilevante è stato dato alla riflessione sul grado di connessione esistente fra lavoro di rete e servizi sociali in un contesto calabrese. Il lavoro di ricerca qualitativa è stato condotto nel territorio attraverso quattro interviste rivolte a operatori sociali che svolgono la propria professione all'interno di servizi pubblici e servizi di privato sociale: si tratta di due assistenti sociali, una sociologa – operatrice particolarmente informata e impegnata nel settore non profit – e un educatore professionale per Comunità Terapeutiche, settore tossicodipendenza. Molta attenzione è stata data alle modalità di svolgimento dell'intervento sociale a favore di persone che vivono situazioni di bisogno, con un particolare interesse per le problematiche legate alla tossicodipendenza: a come in tale ambito si attivano le dinamiche di intervento e come queste si accostano all'approccio ecologico o lavoro di rete.

Il lavoro di ricerca si è articolato sui seguenti livelli di analisi:

- verificare se e come fra servizi pubblici e di privato sociale esistono rapporti di collaborazione e sinergie che manifestano la presenza di una volontà comune che va nella direzione di una costruzione e di una formazione di una mentalità del lavoro sociale che supera le barriere che solitamente sono pre-

senti tra il formale e l'informale, fra il tecnicismo e una visione umano-relazionale dei vari servizi che si occupano delle persone in difficoltà;

- verificare attraverso quali modalità è condotto il case management, quindi, come gli operatori sociali prendono in carico le singole situazioni di bisogno e se, essi, contribuiscono al loro miglioramento attraverso la collaborazione con gli altri operatori del proprio servizio e, all'occorrenza, con la collaborazione degli altri Enti;
- verificare quanto e come è valorizzato l'incontro tra operatori e ambiente sociale in cui vive l'utente; punto di riflessione è stata la quantità e la qualità dell'aiuto che l'utente riceve da quella che è la sua rete primaria e, in particolare, si è posta anche l'attenzione sulla partecipazione della famiglia nel processo di crescita di un suo membro che vive una situazione di bisogno sociale;
- verificare l'importanza del lavoro di rete e quanto tale modalità operativa si stia sviluppando nella realtà locale.

Il concetto di rete e la sua significatività per il lavoro sociale

Servizi e operatori sociali non sempre hanno consapevolezza sulla fondamentale importanza del lavorare all'insegna dell'integrazione e della concertazione delle risorse disponibili. Non sempre si prende coscienza delle tante possibilità di cura che possono provenire partendo dal "basso", cioè, partendo dai bisogni effettivi del territorio, facendo "rete" intorno al disagio sociale evitando, così, che possa trasformarsi in esclusione sociale.

Le reti sociali sono al centro di un interesse crescente non solo da parte di

chi si propone di fare ricerche e studi approfonditi ma anche da parte di chi opera e sperimenta le teorie sul "campo" – operatori sociali in generale e assistenti sociali in particolare. Infatti, i professionisti riscoprendo e valorizzando i reticoli sociali sono stimolati a interagire con essi affinché le situazioni di bisogno non siano risolte solo attraverso lo sforzo tecnico e formale dei servizi ma anche attraverso l'azione congiunta di altre relazioni di aiuto formali e informali.

In generale per "networking" si intende quel processo finalizzato a legare tra loro tre o più persone tramite "connessioni e catene, significative, di relazioni interpersonali". In quanto tale, il lavoro di rete non richiama un processo inventato negli ultimi anni ma è qualcosa che fa parte della natura umana sin dalle sue origini, anche se "solo adesso" lo si sta sempre più considerando come una possibile strategia di intervento sociale.

Nel discorso sul lavoro di rete è significativo ricordare la distinzione fra due tipi di sistemi di aiuto:

- formale;
- informale.

Il primo è composto da assistenti sociali, psichiatri, psicologi, educatori, medici e operatori sociali di vario genere.

Il secondo sistema di aiuto è costituito da amici, parenti, colleghi di lavoro, vicini di casa i quali possono incidere, in un certo qual modo, sulla vita delle persone affinché queste possano soddisfare i loro bisogni autonomamente. La differenza tra i due sistemi risiede nel fatto che gli operatori che svolgono una professione d'aiuto hanno delle competenze e utilizzano delle tecniche che permettono loro di svolgere il

Il sociale che lavora in "rete"

proprio compito mentre i *natural helper* non hanno bisogno di strutturare il loro ruolo, in quanto, agiscono spontaneamente diventando una preziosa risorsa naturale di *self-help*.

Questi due sistemi di aiuto – formale e informale – si possono considerare elementi essenziali del lavoro di rete. Lasciati a sè stessi i due sistemi di intervento potrebbero andare uno contro l'altro non producendo, sicuramente, benessere sociale. Dunque, il modo più efficace di utilizzare i network sembra essere quello di coordinare gli interventi professionali con le risorse naturali che ogni comunità possiede. Per questo i professionisti dovrebbero accettare i *natural helper* come validi collaboratori nella loro azione. Vista la continua diminuzione di investimenti e finanziamenti, da parte degli Stati moderni, nel campo dei servizi sociali, si rende sempre più necessario un coordinamento e una maggiore valorizzazione delle risorse sociali che possono esistere in ogni comunità. Infatti, se è vero che i servizi sociali continueranno a funzionare a singhizzo a causa dell'incostante sostegno dello Stato, è altrettanto vero che la fonte stabile di risorse è data dai network naturali di aiuto.

Un'attività importante è l'esplorazione di rete; essa attiene all'intervento di rete e, quindi, implica un punto di vista più operativo. Chi svolge l'esplorazione di rete è un operatore sociale che interviene sul campo. Egli per capire i reticoli e approcciarli cerca di rappresentarli e descriverli attraverso specifici indicatori, in funzione dell'ambiente e delle peculiarità sociali che si presentano. L'obiettivo dell'esplorazione non è di natura esclusivamente conoscitiva. Infatti, dal momento in cui l'operatore sociale entra nella rete con le sue tecniche, con la sua stessa storia e i suoi modi di essere produce una "forma" di intervento che ha un forte impatto sia sui singoli sia sulla rete nel suo complesso.

Fra i diversi livelli di esplorazione è importante ricordare quello che riguarda la natura delle reti presenti. A tal proposito si possono distinguere i seguenti tipi di rete:

- reti primarie;
- reti secondarie formali e informali;
- reti di terzo settore;
- reti di mercato e reti miste.

La differenza fondamentale tra le diverse reti sta nel diverso "medium" (o mezzo di scambio) attraverso il quale si realizzano i rapporti tra i membri delle reti e tra una rete e le altre. Questi mezzi di scambio possono essere: la reciprocità, il diritto, la solidarietà, il denaro o un mix tra gli stessi mezzi.

Organizzare le reti

Nello studio dei reticoli sociali l'autore Lambert Maguire affronta la dimensione organizzativa del lavoro di rete. Tale dimensione riguarda il coordinamento e i rapporti tra i diversi servizi sociali esistenti.

La risposta più efficiente al disagio sociale è rappresentata da una presa in carico integrata che possa sfruttare i principi del lavoro di rete per organizzare o riorganizzare i servizi sociali. Dalle ultime ricerche sul campo, è risultato che i nuovi bisogni sociali e sanitari, difficilmente, sono soddisfatti da un unico Ente/servizio preposto ai servizi alla persona.

Bisogna, dunque, trovare un modo per tenere in collegamento i diversi servizi che potrebbero essere coinvolti: una rete che raccolga le risorse necessarie per dare risposte efficienti agli utenti.

La rete di servizi può interessare due livelli:

- un livello micro che riguarda le singole persone;
- un livello macro che comprende un ampio raggio di servizi.

Al primo livello il lavoro di rete può essere chiamato "gestione integrata del

caso" o case management; al secondo livello esso mira a costruire una "rete" di servizi che interessa il territorio nel suo complesso.

La gestione integrata dei casi – *case management* – prevede un network di professionisti che, utilizzando competenze e risorse, cooperano per fornire agli utenti gli strumenti volti al superamento del loro disagio sociale e delle difficoltà. Tra questi professionisti potrà esserne scelto uno in qualità di responsabile del caso (*case manager*). La scelta avverrà sulla base delle sue competenze che devono essere conformi al bisogno dell'utente. Il responsabile del caso assicurerà la sua presa in carico e lavorerà affinché l'utente venga seguito anche da altri operatori che possono rappresentare una risposta efficace al suo problema. Questa strategia richiede una grande collaborazione tra i vari operatori, attivando intorno all'utente una rete di risorse.

Maguire immagina anche una rete istituzionale di servizi rappresentata dalla formazione di un gruppo di lavoro che collabora e produce interventi efficaci. Questo gruppo è composto dai dirigenti dei servizi sociali, sanitari e per la salute mentale di una comunità e dovrebbe riunirsi periodicamente per discutere e lavorare per la risoluzione dei problemi che affliggono i vari servizi.

Il funzionamento di questo gruppo comporta una serie di difficoltà. L'autore trova due possibili strutture per il funzionamento di questi network organizzatori:

- Comitato di coordinamento;
- Agenzia di segretariato e d'informazione.

Il Comitato di coordinamento è formato solitamente dai leader dei servizi. Questi sono a capo delle organizzazioni e ne coordinano e gestiscono le attività. L'impatto dell'azione di questa forma di "équipe" sulla comunità po-

Il sociale che lavora in "rete"

trebbe essere decisivo; infatti, costoro cercheranno di convogliare tutte le risorse istituzionali a disposizione del territorio verso il soddisfacimento dei bisogni degli utenti mediante la creazione di nuovi servizi, raggiungendo, così, obiettivi comuni diretti al benessere della collettività. Per realizzare questo tipo di strategia è necessario che i dirigenti dei servizi riescano a chiarire fino in fondo le aree e i settori di reciproca competenza.

La rete fra le istituzioni può essere nutrita e prodotta non solo dai Comitati di coordinamento dei servizi ma anche attraverso la costituzione di una sorta di "agenzia di segretariato e d'informazione". Tale organizzazione, che di solito è finanziata da fondi pubblici, non si prefigge di svolgere nessuna prestazione diretta agli utenti ma ha il compito di tenere un continuo e sicuro raccordo tra le varie istituzioni. Essa può essere considerata un punto di riferimento per gli operatori ma anche per tutte le persone alle quali, in particolare, fornisce informazioni preziose soprattutto quando è necessario capire quali sono le risorse disponibili nella comunità.

Studiosi e autori hanno affrontato il problema organizzativo legato al lavoro di rete. **Paola Toniolo Piva** nei suoi contributi, in merito alla rete di servizi, pone l'accento sulla necessità di conciliare l'apporto di metodologie diverse e il contributo di distinte figure professionali per rispondere in modo efficiente ai nuovi bisogni sociali. Il lavoro con gli utenti si deve basare su progetti personalizzati in cui contribuiscono diverse professionalità. Operando in questo modo gli operatori sociali non si limiteranno al singolo problema ma cercheranno di dare una risposta, in modo globale, alla situazione multi-problematica che l'utente solitamente presenta.

Nell'ottica della prospettiva del lavoro di rete ogni servizio sociale non si percepisce come una struttura autosufficiente e distaccata dal sistema ma come parte o nodo di una rete di scambi, in cui il risultato prodotto in proprio diventa 'materia prima' o servizio di consulenza per il prodotto di un altro e tutti questi prodotti parziali confluiscono in un risultato globale.

L'autrice riguardo alle tante difficoltà che i vari servizi incontrano in questo nuovo modello di lavoro sociale – l'organizzazione a rete – opera un'utile analogia. Il gruppo di lavoro – o équipe – è paragonato a una rete in cui ogni professionista rappresenta un nodo. In quest'analogia, i professionisti si comportano in modo simile alle distinte organizzazioni: con il proprio stile, le proprie competenze e le proprie spinte autonomiste, come succede in ogni servizio rispetto ai servizi confinanti. Come per l'équipe, la collaborazione tra le singole organizzazioni può nascere solo dal riconoscimento di alcune conoscenze e metodologie operative che richiedono tempi lunghi di lavoro e di impegno verso obiettivi comuni.

Quindi, per condurre l'intervento a rete è richiesto un vero e proprio lavoro di équipe fra le organizzazioni che andrà a coordinare le specifiche competenze volgendo l'attenzione dei singoli servizi verso un progetto comune. Questa nuova organizzazione del lavoro deve essere:

- antiburocratica;
- flessibile;
- anti-istituzionale;
- centrata sull'utente.

Il lavoro di rete e la L. 328/2000

Per comprendere come la prospettiva di rete si colloca nella nuova questione sociale e nell'Ordinamento italiano si può fare riferimento al contributo di **Costanzo Ranci** e a come all'interno

di alcune leggi fondamentali è previsto ed inteso il lavoro di rete.

Costanzo Ranci per leggere meglio la nuova situazione sociale, introduce una nuova categoria che prende il nome di "vulnerabilità sociale" definibile come: "una situazione di vita in cui l'autonomia e la capacità di autodeterminazione dei soggetti è permanentemente minacciata da un inserimento instabile dentro i principali sistemi di integrazione sociale e di distribuzione delle risorse". La vulnerabilità individuale, dunque, una situazione fluttuante di inserimento instabile o precario nell'organizzazione del lavoro, nella famiglia e nel sistema di welfare.

La vulnerabilità è uno spazio sociale che si colloca fra tre situazioni di rischio. Per indicarle, sinteticamente, può essere utilizzato il seguente prospetto:

1. Rischi derivanti da carenze di risorse di base:

- rischi legati alla mancanza totale o parziale di reddito e di patrimonio
- incapacità totale o parziale di fruire di un'abitazione sufficiente.

2. Rischi derivanti da una integrazione sociale debole, quindi, derivanti da una mancanza totale o parziale di "capitale sociale", rappresentato dalle opportunità fornite dal sistema di relazioni in cui una persona è inserita - indebolimento dei legami parentali, di vicinato, amicali, etc.

3. Rischi derivanti da una scarsa capacità di fronteggiare situazioni critiche:

- situazioni di rischio rappresentata da un livello di acquisizioni - capability - inferiore rispetto al livello di acquisizione che caratterizza la posizione di chi ha le stesse risorse e le stesse opportunità della persona o del gruppo in situazione di vulnerabilità.

La vulnerabilità sociale individua una vasta gamma di situazioni in cui possono essere compresenti un mix degli elementi di rischio appena elencati. La presenza simultanea di questi aspet-

Il sociale che lavora in "rete"

ti rende maggiormente necessario l'impiego di interventi e servizi sociali efficienti, adeguati e, soprattutto, integrati fra loro.

La legge 28 Agosto 1997 n. 285 contenente le "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza" insieme alla legge 8 Novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" valorizzano in modo esemplare quello che è il lavoro di rete.

Il tentativo delle suddette leggi, soprattutto della legge 328, è quello di creare la mentalità della concertazione e del lavoro di rete. La legge n. 328/2000 è una grande opportunità per il diritto dei soggetti deboli ma porta con sé, anche, molte incognite relative alla sua realizzazione. Basta solo ricordare che l'implementazione dell'universalismo, della solidarietà, dell'eguaglianza e della tutela della diversità - previsto dalla legge - è condizionato dalle sempre più limitate risorse economiche disponibili, per affermare che i diritti delle persone socialmente più svantaggiate vivono un momento molto difficile ed incerto.

L'intervento a rete in un contesto locale

Si può sostenere che attraverso il presente lavoro si è voluta sottolineare l'importanza della conoscenza dei bisogni reali presenti sul territorio e la necessità di interventi multidisciplinari in rete per potere offrire agli utenti tutto ciò che è loro indispensabile alla risoluzione dei problemi.

Facendo riferimento al lavoro di ricerca compiuto sul campo, si può affermare che nel territorio preso in considerazione l'approccio reticolare è trattato ed è applicato in modo alquanto superficiale. Tuttavia è presente, fra gli operatori, la volontà di realizzare un sistema di servizi sociali che lavorino in rete, ma questa volontà, evidentemente, non si concretizza attraverso opportune scelte strategiche. Come sostengono gli stessi operatori intervistati, manca la mentalità del confronto, della concertazione e dell'integrazione fra i diversi servizi territoriali e, soprattutto, fra gli Enti pubblici e quelli di privato sociale che permetterebbe di rispondere in modo unitario ai bisogni emergenti.

Riguardo agli operatori di rete potrebbero essere indicati degli atteggiamenti che gli assistenti sociali, in particolare, dovrebbero assumere per favorire e non ostacolare il lavoro sociale di rete.

Il compito dell'assistente sociale non è quello di dare una risposta specifica diretta e ben definita ai bisogni ma è quello di attivare, organizzare e integrare le varie risorse - formali e informali - necessarie e opportune alla specificità del bisogno sociale.

L'operatore di rete, innanzitutto, non deve avviare un controllo tecnico sul caso in sé, ma deve mettersi accanto all'insieme di relazioni in cui le persone o il nucleo in difficoltà è compreso; deve perciò collaborare con questa rete di legami affinché si riaccendano gli scambi significativi che erano diventati problematici o insufficienti.

Bisogna lavorare affinché si potenzi e sviluppi la rete esistente o catalizzare la formazione di nuove reti - come potrebbe essere una rete di volontari o una rete di mutuo aiuto. All'interno di questo cambiamento di mentalità l'operatore cerca di riattivare le competenze necessarie a fronteggiare le situazioni di bisogno, trasmettendole ai soggetti che fanno parte della rete, oppure, cerca di ingrandire la rete stessa favorendo la collaborazione esterna, dando origine in tal modo a interventi di cura decentrati.

Il lavoro di rete, a livello professionale, esige la padronanza di specifiche competenze operative e caratteristiche individuali aggiuntive, rispetto agli approcci di lavoro sociale tradizionali.

Un fattore importante è il grado di autonomia dell'operatore. Dall'esperienza svolta su campo e dalle ricerche più allargate, attualmente, risulta che gli operatori sociali hanno un grado di autonomia sicuramente più basso delle reali esigenze.

Infine, è opportuno ricordare l'importanza di una continua formazione per gli operatori. Gli assistenti sociali sono chiamati ad apprendere una gamma sempre più rinnovata di abilità e al contempo devono essere in grado di integrarle. In riferimento alle rilevazioni effettuate una necessità emersa è rappresentata da un adeguato iter formativo: risulta indispensabile la promozione e l'implementazione di percorsi formativi permanenti, capaci di intensificare la professionalizzazione di figure - come quella degli assistenti sociali - che sono sempre più centrali all'interno delle politiche e dei servizi alla persona.



<http://www.c-progettosud.it/file/formazione/i%20temi%20della%20scuola%20del%20soc/roberta%20taverna.html>