

UNIVERSITÁ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”
Corso di laurea in Scienze dell’Educazione



IL LAVORO DI RETE: VINCOLI E RISORSE. NUCLEI NELLA COMUNITA' MAMMA-BAMBINO DELLA FONDAZIONE ASILO MARIUCCIA ONLUS.

Relatore:
Chiar.mo Prof. Guido VERONESE

Tesi di Laurea di:
Emanuele BONELLI
Matricola n. 034594

Anno Accademico 2014/2015

INDICE

Introduzione	3
1. Nascita e Storia dell'ente Fondazione Asilo Mariuccia ONLUS	5
2. Finalità e obiettivi della comunità mamma-bambino	7
3. Quadro istituzionale	8
3.1 L'accREDITamento dei servizi	10
3.3.1 Il rapporto dei servizi con il territorio	10
4. Che cosa è una rete?	13
4.1 Le variabili della rete	15
4.2 Riflessioni sul soggetto	16
4.3 Gli operatori di una rete	17
4.4 Il lavoro di rete	18
4.5 Il lavoro con la rete di supporto	20
4.6 I livelli del lavoro di rete	21
5. Il ruolo degli stakeholders	23
5.1 Un esempio di stakeholder esterno all'ente	28
6. L'utente tra soggettività e oggettività	32
6.1 Lo spazio della formazione	34

6.2 L'utente visto dagli stakeholders	35
6.3 L'utente protagonista del suo cambiamento	40
7. Vincoli e risorse del lavoro di rete	42
7.1 Le lacune della rete pianificata	42
7.2 I soggetti e i vincoli della rete	45
7.3 Autoreferenzialità e auto riflessività	50
8. La rete e l'intercultura	52
8.1 I genitori stranieri	55
8.2 La teoria della comunicazione di Barnett W. Pearce	56
8.3 La comunicazione monoculturale	58
8.4 La comunicazione etnocentrica	59
8.5 La comunicazione modernista	60
8.6 La comunicazione cosmopolita	61
Conclusioni	63
Appendice	65
Bibliografia e sitografia.....	91
Ringraziamenti	92

INTRODUZIONE

Il seguente elaborato trova la sua origine dalla mia esperienza come tirocinante presso la comunità mamma-bambino della Fondazione Asilo Mariuccia Onlus.

Il contatto diretto con questa realtà educativa mi ha portato a considerare le molteplici difficoltà che interessano una comunità residenziale.

Durante il tirocinio ho maturato l'idea di avvalermi di questa esperienza per approfondire un tema da utilizzare come indagine di ricerca.

Il tema scelto è stato il lavoro di rete in quanto rappresenta una valida risorsa di aiuto per gli utenti durante il loro percorso educativo, laddove gli specialisti coinvolti pongano in campo le proprie competenze per conseguire un unico obiettivo.

La rete di lavoro può assumere molteplici dimensioni; ad esempio se pensiamo ad uno staff di comunità osserviamo l'avvio di una prima fase alla quale prendono parte gli educatori e il coordinamento.

Altre reti sono più estese e prevedono il coinvolgimento di diverse figure professionali come gli psicoterapeuti, psicologi, psichiatri e in primo luogo gli assistenti sociali di riferimento.

Nel caso vi sussistano le condizioni per il benessere dell'utente, una rete può comportare l'attivazione di una rete informale come potenziamento della rete formale.

Il lavoro di rete è parte di un progetto dichiarato e come tale segue una propria struttura. Vedremo quali sono i presupposti per l'attivazione di una rete e quali sono i suoi conseguenti soggetti partecipanti.

Per approfondire in modo adeguato il tema, si è deciso di coinvolgere l'ente Asilo Mariuccia intervistando alcuni possibili stakeholders.

Nello specifico mi sono avvalso della disponibilità della dottoressa S. G., membro del consiglio di amministrazione e presidente del comitato tecnico dell'Asilo Mariuccia, A. P. coordinatrice della comunità mamma-bambino e F. B. educatrice della stessa comunità.

Come esempio di stakeholder esterno all'ente ho potuto usufruire dell'intervento della dottoressa E. L. psicoterapeuta della Cooperativa Sociale Onlus Terrenuove, grazie alla quale è stato approfondito il tema dell'intercultura.

Per comprendere nel modo migliore la complessità del tema si è deciso di lasciare ampio spazio agli interventi dei soggetti coinvolti.

Oltre ai capitoli iniziali, riguardanti la storia dell'ente e il suo quadro istituzionale, l'elaborato procede spiegando cosa sia e come si formi una rete, cosa si intende per "rete di supporto" e quali siano i livelli del lavoro di rete.

Successivamente verranno analizzati i ruoli svolti dagli stakeholders intervistati.

Di rilevante importanza è il tema del "soggetto/utente", di come quest'ultimo venga interpretato all'interno di una rete e se vi siano i presupposti affinché, grazie alla rete stessa, tale soggetto arrivi a considerarsi protagonista del proprio percorso.

Di uguale riguardo risulta essere il tema dei vincoli di una rete di lavoro, delle sue lacune e delle eventuali ricadute a scapito degli utenti.

Nell'ultimo capitolo affronteremo la tematica dell'intercultura legata al contesto della rete e verrà approfondito il tema della comunicazione in Bernard Pearce.

Alla fine dell'elaborato sono state riportate le trascrizioni integrali delle interviste svolte.

1. NASCITA E STORIA DELL'ENTE "FONDAZIONE ASILO MARIUCCIA ONLUS"

L'Asilo Mariuccia fu fondato nel 1902 da Ersilia Bronzini Majno per il recupero delle bambine e delle adolescenti.

Constatando la facilità con cui le associazioni femminili operaie venivano perseguitate politicamente, Ersilia Majno propose di riunirle per renderle più forti e accrescere il loro prestigio. Fondò così nel 1899 l'Unione Femminile Nazionale, associazione che, dopo una parentesi di chiusura durante gli anni del fascismo, è tuttora operante. Nel 1902, dopo il trauma subito per la morte della figlia Mariuccia, Ersilia Majno fondò un istituto, dedicato alla figlia, per il recupero delle bambine e delle adolescenti "traviate", vittime di violenze sessuali, o già avviate sulla strada della prostituzione. Si occupò per tutta la vita dei problemi legati alla delinquenza minorile, puntando sul reinserimento sociale delle giovani donne attraverso la formazione e il lavoro. Diresse l'Asilo Mariuccia sino alla morte, avvenuta nel 1933. (Buttafuoco, 1998)

Promosso dall'Unione Femminile Nazionale, l'Asilo Mariuccia rappresentò, dalle sue origini e fino agli anni venti, una sorta di laboratorio politico del "femminismo sociale" italiano.

Struttura di prima accoglienza e sede di rieducazione per bambini e adolescenti implicate nella prostituzione o vittime di violenza, l'Asilo proponeva con il suo programma di educazione laico, un modello di "servizio" unico nel panorama dell'assistenza in Italia.

Le promotrici, nel clima del socialismo riformista milanese di inizio secolo, concepirono l'Asilo come esempio di "cittadinanza sociale", a partire dalla cura di soggetti che sarebbero stati destinati all'emarginazione.

L'Asilo Mariuccia intendeva portare sul terreno dell'assistenza un ulteriore dato di complessità. Gli strumenti e l'occasione per il riscatto dalla povertà e dallo sfruttamento non venivano più offerti ad una massa quasi indifferenziata di bisogni ma si rivolgeva alle donne ed in prima istanza non alle povere irreprensibili (sebbene si chiedesse loro la disponibilità a diventarlo), ma alle reiette della società.

Ersilia Majno e le sue compagne non intendevano svolgere un'opera meramente filantropica ma un addestramento all'emancipazione di quei soggetti che per storia, condizione e cultura venivano esclusi da ogni reale possibilità di riscatto e non contemplati neppure dalle analisi socialiste sulla questione femminile.

Da parte delle militanti dell'Unione e specie di Ersilia Majno, l'impegno in campo assistenziale presupponeva la valorizzazione di capacità specifiche e l'assunzione di una "professionalità" nella quale i valori tradizionali della donna andassero di pari passo con istanze di organizzazione e di pianificazione dell'intera società. Il modello cui esse si ispiravano era quello della madre di famiglia. L'Asilo perciò avrebbe dovuto costituire la sede ideale dove applicare il sapere domestico delle donne ad un'istituzione con finalità politiche.

La direzione di una casa richiede una quantità di conoscenze complesse, un sapere che va dalla gestione dei sentimenti, alla condizione del tempo familiare, alla cura del corpo, alla scelta e trasformazione dei cibi, alla pulizia dell'ambiente. Tutto ciò si deve misurare con le possibilità di reddito disponibile e richiede delle capacità di solito considerate come un istinto e limitato tra le mura domestiche. (Buttafuoco, 1998)

Lottare per la dignità femminile, significava di necessità, per le emancipazioniste di fine Ottocento, lottare anche per la dignità dei bambini, non deprimendo ulteriormente o rifiutando la maternità, ma puntando ad affermare il valore sociale e riservandosi di considerarla non un obbligo o un destino femminile, ma una potenzialità che le donne avrebbero potuto scegliere oppure no al pari di altre. (Buttafuoco, 1998)

La Fondazione Asilo Mariuccia è tuttora presente nel Comune di Milano con i seguenti servizi:

Comunità di Pronta Accoglienza per mamme sole con bambino/i; Casa di Accoglienza per donne sole con bambino/i; Gruppo appartamento per donne sole con bambino/i.

2. FINALITA' E OBIETTIVI DELLA COMUNITA'

MAMMA-BAMBINO

Fine delle comunità è accogliere la donna, sostenerla e guidarla in un cammino di crescita e maturazione, nel rispetto della dignità personale e della sua particolare condizione. Promuovere nell'ospite l'acquisizione della piena consapevolezza del proprio ruolo di madre.

Elaborare, in collaborazione con i servizi territoriali, un progetto che sostenga e promuova, ove possibile, l'integrità del nucleo familiare allargato. Inoltre individuare e mobilitare specifiche risorse sul territorio per consentire alla madre di muoversi con competenze sociali al fine di reperire un lavoro, compatibile con gli impegni genitoriali, nonché una collocazione abitativa adeguata ai bisogni del nucleo.

La comunità si pone come finalità l'offrire alle ospiti e ai loro bimbi la possibilità di condividere con altri, operatori e utenti, un periodo della loro esistenza in un clima di accoglienza per promuovere la consapevolezza del proprio ruolo genitoriale. Il graduale adattamento del nucleo alla vita comunitaria e alla vita sociale concorre al raggiungimento dell'obiettivo primario: il perseguire il migliore interesse per i minori ospiti.

Gli obiettivi previsti sono:

L'osservazione, in ambito educativo, della qualità della relazione madre-bambino.

Il sostegno delle capacità genitoriali e relazionali necessarie al raggiungimento di una reale autonomia del nucleo.

L'individuazione degli obiettivi specifici per ogni singolo nucleo ed elaborazione, in accordo con i servizi sociali invianti, di un progetto educativo individualizzato.

La valorizzazione delle diversità socio-culturali dei nuclei ospitati nell'ottica di un confronto volto ad una reale integrazione.

Sostegno alle ospiti in qualità di madri, donne e cittadine portatrici di diritti e doveri.

3. QUADRO ISTITUZIONALE

La “missione” dell’ ente è posta in evidenza dallo statuto della Fondazione:

(articoli 1, 2 e 3 del vigente Statuto della Fondazione – approvato dalla Regione Lombardia con DGR VII/15584)

ART.1

L’Asilo Mariuccia, Istituto Laico eretto in Ente Morale con Regio Decreto 6 dicembre 1908 n. 527, è costituito in una Fondazione, conforme alla procedure di trasformazione dettate dalla legge regionale 1/2003.

La Fondazione assume la denominazione di “Fondazione Asilo Mariuccia Organizzazione non lucrativa di utilità sociale - ONLUS”.

L’Ente ha l’obbligo di utilizzare, nei rapporti con i terzi, tale denominazione, ovvero la denominazione abbreviata di “Fondazione Asilo Mariuccia - ONLUS”.

L’Asilo Mariuccia ha la propria sede legale in Milano. L’Ente potrà provvedere, nei termini di legge, all’istituzione di sedi secondarie.

La fondazione esaurisce comunque le proprie finalità statutarie nell’ambito territoriale della Regione Lombardia.

ART.2

La Fondazione non ha scopo di lucro e opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, offrendo assistenza sociale e socio-sanitaria a minori. In particolare la Fondazione ha lo scopo:

- a) di offrire pronta accoglienza a minorenni di ambo i sessi, bisognosi di ricovero immediato, dei quali, prima di decidere sul definitivo accoglimento o su altri modi di assistenza, occorre studiare il carattere e le necessità tenendo conto dell’ambiente di provenienza;
- b) di accogliere, in strutture residenziali aventi strumenti di osservazione e pedagogici, soggetti minorenni, maschi e femmine, con disturbi della vita affettiva e della socialità, che presentino problemi di disadattamento o turbe del carattere o del comportamento, e debbano essere allontanati da ambienti familiari considerati, per le loro norme di vita, affettivamente o socialmente carenti o patogeni;
- c) di educare e di dare insegnamento professionale, a scuola, presso terzi o con laboratori interni, a

minorenni a rischio a seguito di incuria o maltrattamenti o provenienti da ambienti familiari riconosciuti incapaci di adeguarsi a principi educativi e morali necessari per una crescita del soggetto nel rispetto delle norme della vita civile;

d) di promuovere e curare con ogni mezzo l'assistenza dei minori anche dopo la loro dimissione e ciò sia mediante l'istituzione di servizi di cura ambulatoriali, pensionati, comunità alloggio o analoghe organizzazioni, sia in ogni altra forma che ne favorisca l'inserimento nella vita civile e del lavoro;

e) di compiere a favore degli assistiti anche le pratiche legali che fossero richieste dalla specificità dei casi.

È fatto divieto alla Fondazione di svolgere attività diverse da quelle istituzionali sancite nello statuto, ad eccezione delle attività direttamente connesse e nel rispetto delle condizioni e dei limiti di cui all'art. 10, comma 5, del D. Lgs. 4 dicembre 1997, n. 460.

ART.3

La Fondazione ha altresì le seguenti finalità:

- di istituire servizi specifici destinati a minori disadattati ambientali, caratteriali, con turbe medio gravi di personalità, quali comunità pedagogiche, protette o terapeutiche, o altre simili organizzazioni;
- di promuovere l'attuazione di servizi intesi a prevenire e rimuovere le cause di origine sanitario, psicologico, ambientale e sociale negli ospiti ed eventualmente nelle loro famiglie, che possano provocare pregiudizio alla salute del singolo e della collettività;
- di incoraggiare e svolgere attività di formazione e qualificazione del personale per favorirne le conoscenze teoriche e la preparazione professionale;
- di curare la raccolta di dati e documenti sui molteplici aspetti dell'assistenza, in Italia e all'estero, con particolare riguardo alle esperienze dell'Ente, dando vita a seminari, congressi o pubblicazioni di interesse storico e sociale, che valgano soprattutto a diffondere la conoscenza dell'Ente e della sua opera.

ART.4

L'opera della Fondazione sarà particolarmente indirizzata a costituire intorno agli ospiti un ambiente familiare, attuando percorsi educativi finalizzati a far acquisire ad ogni ospite una sufficiente autonomia ed una responsabilità di comportamento tali da consentirgli un buon inserimento sociale.

La Fondazione non potrà mai avere in qualsiasi forma o misura carattere confessionale.

Le modalità di funzionamento della Fondazione, la disciplina del personale, l'organizzazione del Centro Studi di Ricerca e documentazione, del Comitato

Scientifico e dello staff psico-pedagogico sono determinati mediante appositi regolamenti.

3.1 ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI

La vigente legislazione regionale ed in particolare la L.n. 328/2000 prevede in capo ai Comuni l'esercizio della funzione di accreditamento di servizi e strutture del circuito socio assistenziale. I Comuni definiscono i requisiti di accreditamento delle unità di offerta sociali in base ai criteri stabiliti dalla Regione, accreditano le unità di offerta e stipulando i relativi contratti.

L'accREDITAMENTO delle unità di offerta sociale è la condizione per sottoscrivere i contratti nel rispetto della programmazione locale e con riguardo ai criteri di sostenibilità finanziaria definiti dai singoli Piani di Zona.

La Giunta Comunale di Milano alla fine dell'anno 2012 ha fissato gli indirizzi per la realizzazione del Sistema di AccREDITAMENTO dei Servizi Socio Educativi residenziali a favore dei minori e delle famiglie. In seguito, dopo aver approvato le fasi procedurali successive, il Comune ha approvato gli schemi e i documenti standard da adottarsi per la stipula del Patto di AccREDITAMENTO tra Comune di Milano e gli Enti Titolari delle Unità di offerta accreditate.

In fase di accREDITAMENTO l'ente ha sottoscritto con il Comune di Milano il patto di accREDITAMENTO con validità di 1 anno a decorrere da gennaio 2014.

3.3.1 RAPPORTO DEL SERVIZIO CON IL TERRITORIO

Nell'anno 2013 è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa tra il Comune di Milano (Assessorato Politiche per il Lavoro, Sviluppo Economico, Università e Ricerca) e la Fondazione Asilo Mariuccia per la realizzazione di percorsi formativi sperimentali finalizzati all'inserimento lavorativo a favore di donne sole con figli. Il protocollo è stato sottoscritto tenendo conto che: "La formazione finalizzata all'inserimento lavorativo di soggetti in condizione di svantaggio è elemento fondamentale dal punto di vista motivazionale perché crea indipendenza ed autonomia nella persona che, successivamente, potrà vivere una nuova situazione di maggiore adeguatezza e garantisce un adeguato supporto per provare ad intraprendere un nuovo percorso di vita

che, senza strumenti, potrebbe favorire nuovamente situazioni di disagio ed emarginazione.”

Tutto ciò consente di fornire alle donne ospitate strumenti ed occasioni qualificate al fine di progettare e sviluppare percorsi formativi e lavorativi volti all’acquisizione di una loro progressiva autonomia e allo sviluppo del senso di responsabilità.

Le mamme accolte con i loro figli sono spesso straniere in stato di emarginazione sociale e/o di disagio familiare e necessitano di sostegno essendo spesso prive di una qualifica professionale e di specifiche esperienze lavorative riconoscibili sul territorio.

La prima proposta di formazione ha avuto i seguenti obiettivi generali:

- rafforzare l’identità personale, familiare e sociale attraverso il riconoscimento del valore della propria cultura d’origine e la conoscenza e il confronto con la cultura ospitante;
- incoraggiare e motivare l’acquisizione dell’italiano e l’uso di strumenti informatici;
- facilitare le relazioni con i vari contesti di vita (lavoro, servizi, scuola).

La progettazione si è concretizzata dopo una analisi dei bisogni percepiti nella gestione della vita quotidiana al fine di individuare strumenti e contenuti utili a facilitare le azioni delle donne coinvolte nella vita sociale e nella vita familiare (sostegno al percorso scolastico dei figli).

Nel dicembre 2012 è stata stipulata una convenzione tra l’Asilo Mariuccia e Università di Milano-Bicocca. Tale convenzione prevede che le due istituzioni collaborino al fine di favorire il miglioramento delle condizioni di permanenza nelle strutture delle madri e dei loro figli e si mettano a punto nuovi modelli educativi.

Si sono così attuate, relativamente alle strutture di Via Moisè Loria, di Sesto San Giovanni e di Via Pacini, azioni finalizzate all’analisi delle strutture e delle attività in esse svolte, all’osservazione diretta delle attività, alla supervisione agli educatori e ai coordinatori e all’organizzazione di incontri e seminari con finalità formative e culturali. A tal fine, dopo una prima ricognizione delle strutture e a incontri con il personale educativo e le figure di coordinamento, si è costituito, a partire dal febbraio 2013 un gruppo di lavoro che ha avuto il compito di delineare, basandosi sulle visite e sull’esame di materiale e di documentazione presente, le attività di supervisione di gruppo e individuare strumenti e pratiche di supervisione e sostegno per consentire agli educatori di operare al meglio. In particolare la responsabile scientifica ha condotto attività di lavoro di gruppo/supervisione con le figure di coordinamento. Il gruppo è

stato altresì impegnato nell'orientamento e supervisione dei tirocinanti che potranno operare nelle strutture.

4. CHE COSA E' UNA RETE?

Il termine “rete” è un costrutto sociologico ed iniziò ad essere utilizzato nella seconda metà degli anni Cinquanta, all'interno della cultura antropologica nel contesto del Nord-Europa, per rappresentare l'insieme dei legami e relazioni che la persona erige intorno a se nella vita quotidiana.

Al concetto di rete sociale è implicita una visione dell'essere umano come di un soggetto in interdipendenza con gli altri, capace di condizionarli oltre che di esserne condizionato.

Le reti si modificano a seconda degli individui che ne fanno parte e delle loro peculiarità. Sono condizionate dalla storia dei soggetti e dalle loro esperienze, influenzate dalla cultura, nonché dalla originalità della persona; si modificano in relazione all'età e alle fasi determinanti della vita all'interno delle quali acquisiscono un importante carico in diversi settori dell'esperienza relazionale come ad esempio l'ambito della famiglia, degli amici e il lavoro (Smelser, 2011).

Le reti vengono distinte in primarie e secondarie. Le reti primarie si riferiscono al tema di conformità e affettività rispetto al soggetto e assolvono nei suoi riguardi ad un compito sia promozionale che difensivo. Le reti secondarie, che possiamo distinguersi in formali e informali, si attengono a quelle istituzioni che sono state costruite, o sono sorte in maniera autonoma, per garantire specifici servizi per le persone (Smelser, 2011).

Per reti secondarie informali si intendono gruppi che si sviluppano per far fronte a determinati bisogni delle persone e comprendono ad esempio le associazioni e le organizzazioni di volontariato o di privato sociale nate per far fronte a determinati bisogni della comunità. Una rete formale invece è intesa come un insieme di agenti di varia origine, esaminati e guidati da qualcuno in grado di svolgere funzioni di osservazione e di guida (Smelser, 2011).

Il lavoro di relazione dell'operatore di una rete può avviarsi in due modi differenti a seconda di come si presenta il suo “effetto” iniziale con la rete naturale con cui si appresta ad interagire, in particolare se questa si trova già in essere oppure no.

Dobbiamo chiederci se l'operatore si trovi sin dalla partenza di una rete una base relazionale con la quale operare e interagire oppure se deve lavorare in anticipo per costituirlo. Nel primo caso l'operatore, con la sua presenza e il suo lavoro a “servizio”

trasforma in una rete formale una rete naturale preesistente e quindi già osservata (o osservabile) nell'ambiente del problema (Ferrario, 1999).

Quando inizia un intervento di rete ogni partecipante si trova di fronte un insieme di esperti interessati che sono le persone che fino a quel momento hanno cercato di gestire o tamponare il problema emergente.

Nel caso in cui vi sia una rete naturale già attiva, l'esperto vi si aggiunge per entrare in relazione con essa, con le sue relazioni costituenti, disposto poi a lavorare da lì in avanti come proporrà la situazione.

Il concetto di rete si colloca a un livello centrale tra l'individuo e le istituzioni; per questo può essere più o meno adeguato allo sviluppo dei diversi soggetti. La rete presenta una sua caratteristica ambiguità in quanto se da una parte può favorire la crescita e la realizzazione del soggetto, dall'altra, al contrario, può ingabbiarlo.

Le peculiarità dei legami, che costituiscono la rete, possono essere adoperate per comprendere le persone coinvolte e comprendere la loro condotta sociale. Nelle reti si manifestano fenomeni di confronto, influenzamento e verifica, che si esercitano tra individui che non si conoscono direttamente e la considerazione delle reti di appartenenza consente di comprendere i comportamenti tradizionali o innovativi, la stabilità o mobilità dei soggetti, che possono essere considerati in funzione di un suo specifico modo di configurarsi (Ferrario, 1999).

Il supporto sociale, inteso come l'insieme dei legami tra persone, serve a migliorare la competenza adattiva tra i soggetti, cioè a perfezionare la capacità di far fronte a crisi di breve durata, a transizioni nell'arco di cicli della vita, a modificazioni di lungo periodo, a situazioni di stress o di privazioni.

Consideriamo la rete, effettiva o potenziale, come l'insieme delle opportunità date dalla società e dalle singole organizzazioni di lavoro nel quale i sistemi operanti come l'equipe educativa e il sistema dei servizi coinvolti, in rapporto all'ipotesi di una progettualità unitaria e al potenziale collaborativo, vengono integrate teoricamente come forze diverse in un'unica direzione.

Tra i differenti livelli di reticolarità: persone, organizzazioni e risorse, possiamo delineare dei legami che danno vita ad un tessuto di maglie allacciate tra loro in modo diverso (Ferrario, 1999).

Questo concetto, pur riferendosi a diversi campi, evoca rapporti tra i vari soggetti coinvolti nella rete. Manifesta una differenza tra la speranza che vi sia una

collaborazione tra persone e servizi, e la fiducia di poter cooperare con entità tra loro in parallelo con conseguenti azioni o interventi tra loro in contraddizione.

La rete educativa è caratterizzata da differenti significati.

Innanzitutto viene considerata come un elemento di diagnosi nel processo di conoscenza e valutazione della situazione relativa ad un utente. Allo stesso modo la rete è una risorsa da conoscere, considerare e supportare durante il percorso della presa in carico dell'individuo.

In ambito operativo il lavoro di rete non è solo destinatario di interventi, ma è anche spazio stesso in cui è possibile un'azione sociale.

In una rete ideale il vertice dovrebbe rappresentare l'elemento di unione tra tutti gli stakeholders coinvolti e per questo motivo tale vertice dovrebbe presentare le caratteristiche di: centralità, che consiste nella distanza di ciascun vertice dagli altri soggetti; la compattezza, cioè la possibilità che tra due possibili vertici esista un collegamento; l'interdipendenza, cioè il numero di punti di contatto che ogni vertice ha con gli altri e di conseguenza la probabilità che sia connesso con altro; la distanza, che rappresenta il percorso differente tra due vertici e che in ambito sociale viene definito della distanza geografica tra il soggetto e un membro del gruppo (Ferrario, 1999).

Infine, la coesione del reticolo si traduce sia nel concetto di raggiungibilità, che si riferisce a quanti vertici sono collegati ad uno stesso punto, sia nel numero di intermediari necessari per collegare un altro punto del reticolo.

4.1 LE VARIABILI DELLA RETE

Possiamo definire le variabili presenti all'interno di ogni rete educativa sono come: l'ancoraggio, l'ampiezza e la densità. L'ancoraggio indica l'individuazione del centro della rete costituito dall'utente/soggetto. La variabile più importante è costituita dall'"ampiezza" in quanto le altre sono valutate in relazione ad essa e consiste nel numero di punti di contatto esistenti in una rete. La densità rappresenta il reale ampliamento dei legami tra i diversi nodi della rete in relazione ai possibili legami all'interno della rete stessa. Si parla invece di passaggio dello stato del benessere alla società che si fa carico enfatizzando l'impegno solidale e la sua insostituibilità qualitativa (Ferrario, 1999).

Nell'individuare il lavoro di rete bisogna menzionare il concetto di "welfare care" il quale corrisponde alla cura che le persone ricevono e all'attenzione a cui sono soggette;

si può definire come una misura di qualità della società e parlare di “care society” significa sottolineare la necessità che al di là dell’aiuto professionale legato a competenze acquisite e confermate dall’esperienza, ciascuno sviluppa un atteggiamento e delle azioni di bisogno, e in quanto individuo la società si organizza in modo da consentire questo aiuto di carattere informale fondato sui rapporti personali, sull’altruismo e la condivisione (Ferrario, 1999).

Gli utenti soggetti di una rete hanno bisogno di situazioni esistenziali favorevoli alla loro evoluzione, quindi si devono trovare e promuovere sul territorio delle zone ambientali funzionali allo sviluppo di identità, autonomia, competenze e socializzazione. In questo senso le reti informali esistenti creano potenzialmente un spazio intermedio di sostegno tra la persona e le istituzioni complesse, le quali possono crescere nelle loro potenzialità nel territorio nel quale operano, favorendo lo sviluppo della persona.

Le risorse presenti sul territorio possono continuare ad estendere e completare un’azione di cambiamento di natura prevalentemente tecnica centrata sulle esigenze dei soggetti protagonisti.

I problemi di un utente non trovano una risoluzione in base a un solo intervento ma attraverso una pluralità di azioni di diversa natura convergenti nelle finalità.

In particolare ogni specialista estende le proprie capacità professionali all’interno di una rete come integrabile alle capacità professionali altrui. Lo specialista inoltre prevede l’esercizio della sua attività non solo nei confronti del soggetto interessato ma anche verso gli altri interlocutori e altre dimensioni che lo rendano necessario o lo richiedano, anche come azione di consulenza o di formazione rispetto al disagio, che contribuiscono a sostenere sviluppando una dimensione e un ruolo educativo (Ferrario, 1999).

4.2 RIFLESSIONI SUL SOGGETTO

Differenti sono i problemi che un soggetto può trovarsi ad affrontare. Da una parte un individuo può riuscire a superare un numero di ostacoli che affronta e supera in autonomia. Dall’altra vi sono difficoltà per le quali viene richiesta una cooperazione di altri soggetti a lui emotivamente vicini come i familiari e gli amici.

Infine vi sono problemi peculiari e specifici che richiedono un intervento tecnico professionale.

Questa distinzione porta l'operatore professionale a ragionare sulle proprie strategie di aggancio alla domanda che, rischiando di demolire le risorse e squalificare il soggetto, possono non generare una soluzione. Proprio perché esistono diversi ambiti e livelli di problemi con differenti richieste di professionalità, il soggetto riceve diverse "offerte" e l'operatore può accrescere non tanto la presa in carico delle difficoltà quanto rinforzare le risorse a disposizione.

Nei riguardi del soggetto portatore del bisogno si deve avviare ogni intervento esterno e questo può comprendere sia le azioni delle reti personali di supporto che le azioni delle organizzazioni di soggetti portatori del problema. L'azione organizzativa di aiuto per le reti informali consiste in un supporto nei confronti dei portatori indiretti del sistema così come le azioni organizzative di soggetti sensibili e interessati a particolari problemi sociali in dimensioni collettive (Ferrario, 1999).

Non bisogna dimenticare gli aiutanti naturali dei soggetti chiave della comunità con disponibilità all'aiuto e al supporto informativo come possono essere ad esempio il medico di base piuttosto che i ministri delle fedi religiose. Inoltre rientrano nella rete informale le azioni di operatori volontari verso persone esterne alle proprie reti di appartenenza.

L'operatore che fa parte al sistema del lavoro sociale formale può realizzare sia interventi diretti verso il soggetto sia realizzare interventi indiretti di rinforzo delle azioni di aiuto in campo, svolgendo un ruolo in sinergia agli attori informali ed anche interventi indiretti nel senso di provocare le capacità di rispondere ai contesti per creare le condizioni che ne facilitano l'espressione.

4.3. GLI OPERATORI DI UNA RETE

I destinatari di un intervento di rete vengono esortati a legare altri punti di aiuto piuttosto che a dividere. L'esperienza messa in pratica ha un significato educativo in questa direzione. Coloro che collegano le risorse presenti nella realtà presa in esame, cercano di unire forze e persone e creare propositi comuni intorno a un unico problema diffondendo saperi rispetto ai vari aspetti analizzati. Le condizioni e i problemi che riguardano la convivenza sviluppano azioni che hanno una ispirazione intrecciata, anche se possono mancare di alternanza e soprattutto di preparazione e di appoggio.

Questo avviene raccogliendo il feedback e i diversi contributi non solo diffondendo, ma anche recuperando i rimandi e le elaborazioni (Ferrario, 1999).

“Esiste una circolarità tra le esperienze e la possibilità di utilizzare i saperi messi in comune, che viene vanificata nel momento in cui si enfatizza il rilievo attribuito al caso individuale, sviluppando così un’ottica terapeutica a sostegno di una funzione prioritaria invece di valorizzare l’ampio campo di azione e i trasferimenti conseguenti di competenze acquisite” (Ferrario, 1999).

Nel lavoro di rete si potrebbe considerare come lavoro indiretto quando si manifesta la tendenza a operare con soggetti terzi e non con la persona beneficiaria dell’intervento. “Modificare il suo ambiente di vita considerato insostenibile o per disporre ambienti parzialmente alternativi richiamano, alla lontana, l’investimento nel mondo delle relazioni sui contesti di vita dei soggetti, in particolare dipendenti, che il lavoro di rete presuppone, anticipandone anche i rischi di non considerazione della privacy e del rispetto della persona in quanto principale destinatario dell’intervento d’aiuto” (Ferrario, 1999, p.57).

4. 4. IL LAVORO DI RETE

Il lavoro di rete è costituito dall’insieme degli interventi di connessione di risorse e dalle strategie messe in atto a produrre una connessione di relazioni rilevanti, dai processi di crescita che si attivano all’interno delle stesse risorse al miglioramento del livello di benessere delle persone.

La mobilitazione di risorse e il loro collegamento in contemporanea fanno intervenire l’ambiente nella presa in carico in maniera più o meno sviluppate e autonoma.

Il lavoro di rete fa propri una serie di principi che pervadono l’azione professionale tesi al mantenimento e al rinnovamento delle risorse.

“Questo, nell’approccio di rete, significa non tralasciare ma far emergere le possibilità interne, individuali e collettive e consentirne l’espressione e lo sviluppo. E’ inoltre da considerare l’intenzione dei soggetti coinvolti nella rete che non verrà unicamente rilevata attraverso processi di negoziazione ed esame della realtà.” (Ferrario, 1999, p. 67).

La continuazione ispira l’azione comune e indica il bisogno di far sì che l’attivazione di reti continui su livelli differenti e in diversi campi, affinché aumentino le occasioni di possibili sinergie e i soggetti governino a vicenda le crisi inevitabili che toccano di volta in volta ogni parte della rete.

L’intervento deve delinearsi a partire da molteplici soggetti in interazione.

“Il soggetto vero non è un operatore o un’istituzione ma è sempre una rete cioè un insieme di attori collegati. L’azione scaturisce sempre da una rete cioè da un insieme di soggetti differenziati uniti insieme” (Folgheraiter, 2000, p.133).

Definiamo come lavoro di rete questa azione di collegamento come uno sforzo volto a semplificare le simultaneità e le cooperazioni tra i molteplici centri coinvolti direttamente nell’aiuto a una singola persona o a una categoria di persone con problemi (Folgheraiter, 2000).

Il lavoro di rete prevede un’azione di supporto alle reti già esistenti e un’azione di estensione della rete riguardante lo sforzo di attivare nuovi stakeholders disponibili a collocarsi nella rete come ulteriori perni per l’aiuto. Questa attività di reperimento e di attivazione di nuovi supporti è rivolta in particolar modo alla comunità locale e alla famiglia, al vicinato, al volontariato del territorio.

Quando una delle persone alle prese con un problema opera spontaneamente, possiamo definirla una “rete informale” (Folgheraiter, 2000, p 129).

Una “rete di aiuto” è una rete che abbia maturato una certa consapevolezza di essere tale e agisca con una qualche intenzionalità e possa svolgere azioni di assistenza e sostegno con maggiore probabilità ed efficacia.

Nel lavoro di rete professionale si ha un incontro e una mescolanza di competenze di natura differenti che in qualche modo integrano sia le capacità pratiche delle persone che le competenze professionali dell’operatore.

L’idea di cosa attuare per migliorare la situazione nasce non dalla rete né dall’operatore ma dalla loro relazione.

Un operatore sociale deve essere molto sensibile al senso di autoefficacia del suo interlocutore quando si trova a lavorare in una relazione a due ancora più di quando si lavora in una relazione uno-molti, com’è caratteristico del lavoro di rete. Alla base del lavoro di rete vi è la responsabilità di attribuire un potere d’azione a una pratica sociale che volge ad una pluralità di persone in connessione tra loro (Folgheraiter, 2000).

Nel lavoro di rete l’esperto deve relazionarsi in modo costruttivo con il poter fare potenziale di altre persone in qualche modo collegate ad un unico utente. Per questo motivo viene richiesto all’operatore maggiore sensibilità e attenzione.

Una diversa possibilità si riscontra quando l’operatore, nel tempo intermedio, non trova di fronte nessuna relazione collaborativa già esistente. Il suo sforzo originario deve essere quindi teso a crearsi gli interlocutori con cui avviare una relazione operativa. Si tratta di favorire un nuovo insieme di relazioni, o nuovo in gran parte, dove gli agenti

indispensabili su cui concentrarsi non provengono per così dire dalla resistenza che può essere naturale del deficitario (Folgheraiter, 2000).

Il reticolo personale rappresenta per ognuno una nicchia esistenziale più o meno ecologica e rinforzante nel soggetto. Questo reticolo delinea il senso di identità, la competenza, il riconoscimento delle capacità e possibilità di apprendere, l'autonomia, la capacità di autonormarsi e la socializzazione vista come la possibilità di incrementare e approfondire le relazioni con gli altri.

Una rete presenta una sostanziale ambivalenza e così come sviluppa sostegno e fornisce risorse, costituendo un cuscinetto rispetto ad eventi stressanti, può legare, vincolare, bloccare ed essere fonte di conflitti (Folgheraiter, 2000).

4. 5. IL LAVORO CON LA RETE DI SUPPORTO

E' importante distinguere tra una rete chiamata in causa per aiutare un soggetto a risolvere un problema, un momento di crisi anche acuta, con la prospettiva di un suo recupero da una rete di mantenimento, che si prevede debba svolgere un'azione continuativa rispetto ad una persona che necessita di un tessuto di sostegno in un tempo prolungato, pur con scambi di risorse e successivi inserimenti di soggetti.

Vi è inoltre una fase nella quale si mobilitano le energie disponibili in gesti concreti ricercando obiettivi comuni dove si prospettano ambiti di complementarità tra le diverse parti della rete, ad esempio condividendo i propri contributi per aiutare un utente in relazione a tempi e competenze (Folgheraiter, 2000).

Incontri periodici con la rete si verificano a seconda dei casi e dell'andamento della situazione, alla tolleranza della rete rispetto agli impegni assunti nonché alla capacità di elaborare il problema e di crescere come rete.

Dalla verifica derivano modifiche organizzative prima ancora che spunti di riflessione. Dall' integrazioni della rete pervengono all'operatore segnali differenti che gli consentono di seguire, anche a distanza, la situazione del soggetto.

Le verifiche si diluiscono nel tempo, ma costituiscono sempre uno dei punti di importante rassicurazione per la rete e i suoi nodi di aiuto. Nelle situazioni di presa in carico si possono cogliere diversi segnali che manifestano crescita e autonomia da parte della rete; si inseriscono autonomamente nuovi soggetti, si manifestano elementi e problemi caratteristici della rete a prescindere dal soggetto aiutato e si realizzano contatti con risorse del territorio.

La connessione tra servizi e le risorse del territorio costituisce invece un ponte tra due campi: il sistema dei servizi e il complesso di risorse sociali (Folgheraiter, 2000).

La connessione tra servizi del medesimo settore, realizzata attraverso l'azione collaborativa degli operatori, costituisce il punto di maggior attenzione, anche se a volte più complesso e carico di contraddizioni, perché l'azione di connessione necessaria per l'utente può non essere premiata nel sistema considerato.

La connessione tra sociale ed educativo costituisce un importante collegamento per rinforzare un'azione preventiva e favorire precoci individuazioni di bisogno.

La connessione tra servizi in genere è il prodotto più allargato e riconosciuto di connessioni tra professioni; infatti non si intende toccare il livello dell'integrazione istituzionale che non compete agli operatori sociali. E' da questo campo che proviene la maggior spinta o il più forte contrasto a processi di reticolarizzazione (Ferrario, 1999).

“Reticolare significa creare agganci tra diverse forze che mantengono la loro autonomia, con precisi obiettivi, da cui discendono azioni compatibili di partnernariato” (Ferrario, 1999, p.102).

Per realizzare un lavoro di rete bisogna aprirsi mentalmente a considerare ogni stakeholder come una parte complementare della una rete “unica” e come una delle risorse complessive. Per ciascuna soluzione del problema è sempre indispensabile un coordinamento degli sforzi e delle risorse necessarie.

Nel sociale i servizi comunitari chiamano spesso alla collaborazione i supporti informali ed è un presupposto implicito per la loro efficacia.

4.6. I LIVELLI DEL LAVORO DI RETE.

È possibile collocare gli interventi di rete in differenti livelli. Questi interventi si realizzano attraverso il supporto e la promozione di legami e relazioni. Possiamo quindi distinguere ciascun livello di intervento focalizzando l'attenzione sui collegamenti o sui legami che possono maturare tra gli attori coinvolti.

“E' importante nel lavoro di rete che ogni operatore intervenga accostando alla persona le altre reti primarie già esistenti come la famiglia, gli amici e il vicinato per rafforzare e promuovere le relazioni informali di cura dove ve ne siano i presupposti” (Folgheraiter, 2000, p.33).

Come afferma Folgheraiter: “ Il lavoro di rete si può definire integrato perché la soluzione di questo approccio ricerca di volta in volta è un'integrazione di tante

soluzioni o di tante parti disperse di soluzione. L'ottica sistemica fa considerare soprattutto l'interdipendenza tra le parti che compongono un tutto: tutti gli elementi del problema e della soluzione sono collegati cosicché mosso uno di essi anche gli altri a catena si modificano o si riadattano secondo un'impercettibile coerenza che alla fine è una possibile soluzione, ovvero: un sistema nuovo riorganizzato con un diverso punto di equilibrio. L'interdipendenza tra le parti assicura il movimento degli automatismi, quella forza endogena che spinge il sistema verso un equilibrio che può essere più o meno accettabile ma che rappresenta qualcosa di diverso rispetto al problema iniziale da cui si è partiti ” (Folgheraiter, 2000, p.43).

5. IL RUOLO DEGLI STAKEHOLDERS

Una rete di operatori implica di per se il principio della complementarità e il criterio dell'analisi di un intervento concordato. In teoria una rete manifesta la necessità di completamento che ogni professionalità sente di fronte alla complessità dei problemi da fronteggiare.

“Il gruppo viene considerato complessivamente come area di sinergia, poiché più risorse che prima erano scollegate e alcune sinergie emergono; viene quindi orientato in questo senso auspicando scambi e critiche costruttive, particolarmente il rinforzo di risorse. Il gruppo costituisce un ambito stabile di relazioni, di conoscenza, di confronto e di elaborazione di saperi e quindi rappresenta uno spazio sia di apprendimento di natura cognitiva e comportamentale di supporto” (Ferrario, 1999, p.140).

La logica di favorire e organizzare interdipendenze significative deve essere generalizzata anche dentro alle stesse dinamiche di funzionamento dei servizi formali laddove si ritiene che si preparino le strategie o le tattiche verso gli utenti.

Non si può pensare che l'area dei servizi formali rimanga una zona franca, un luogo dove sono in vigore logiche chiuse, logiche divergenti o antitetiche rispetto alle strategie adottate per il lavoro professionale con gli utenti. L'operatore non può mancare di integrare questa strategia dentro di se fino a farla diventare uno stile insito di ogni sua azione. Questa strategia può essere considerata il principale antidoto per la soluzione delle impasse burocratiche e di spersonalizzazione che bloccano anticipatamente molti servizi professionali. (Folgheraiter, 2000).

L'intervento deve delinarsi a partire da molteplici soggetti in interdipendenza. Il soggetto vero non è un operatore o un'istituzione ma è sempre una rete cioè un insieme di attori collegati.

Per approfondire il tema dei diversi stakeholders che possono far parte di una rete sono stati intervistati degli operatori all'interno dello stesso servizio con diverse competenze ed estrazione professionale: S. G., membro del consiglio di amministrazione e direttore tecnico dell'Asilo Mariuccia Onlus; A. P., coordinatrice della comunità mamma-bambino di via Loria a Milano e F. B. un'educatrice della stessa comunità.

Alla domanda: qual è il suo ruolo all'interno dell'Ente? **S.G.** risponde:

“ Il mio ruolo all'interno dell'Asilo Mariuccia nasce originariamente come consigliere del consiglio di amministrazione nominato dal comune di Milano ... che ha fatto un bando per tutti i consigli di amministrazione che hanno come riferimento il comune di

Milano, quindi io entro nel c.d.a. nel maggio del 2012. Successivamente, un paio di anni fa, nel gennaio 2013, vengo nominata consigliere delegata a un ruolo tecnico perché all'Asilo Mariuccia oltre alla divisione amministrativa non è mai esistito un ruolo tecnico cioè qualcuno che sovrintendesse e che avesse la responsabilità degli aspetti operativi delle comunità.”. “...Il consiglio di amministrazione ha proceduto ad una revisione dell'organizzazione e delle responsabilità, sostanzialmente creando un ruolo di direttore tecnico che ha una dipendenza gerarchica direttamente dal consiglio di amministrazione. In questa fase sono stata delegata a ricoprire questo ruolo che dovrà poi successivamente allo scadere del mandato essere vissuto e interpretato da qualcuno che ne abbia la responsabilità.”. “ Attualmente ho il doppio ruolo di consigliere di amministrazione e di ruolo tecnico e credo che in questo momento questo sia opportuno. Questa è una consapevolezza che ho acquisito recentemente di come il mio ruolo tecnico vada a mettere i puntini sulle “i” e a mettere un certo ordine.... Quindi ho questo ruolo tecnico che io ho interpretato all'inizio come una fase di osservazione e di conoscenza dall'interno che non avevo. Ad oggi il mio ruolo è prevalentemente un affiancamento e un lavoro con le coordinatrici delle comunità ed è un raccordo per costruire un metodo di lavoro condiviso fra tutte, cosa che secondo me non è mai stato attuato come condivisione, informazione, conoscenza e condivisione di un metodo di lavoro, dei principi fondamentali per costruire una sorta di modello che è un modello di buon senso”. “.... Il mio ruolo ha attualmente quello di costruire una squadra con tutte le coordinatrici, di realizzare uno stile di comunicazione e una condivisione di alcune scelte che fanno capo alle coordinatrici e alla comunità ma che vedono in me sicuramente un punto di riferimento, ma anche nelle colleghe, e quindi nel coordinamento Mi occupo poi di individuare temi insieme a S. M. che è la responsabile della formazione e va da se che ogni tanto affiorino, strada facendo, le conoscenze di bisogni o di realtà delle comunità o dell'asilo che posso far emergere e portare all'attenzione del presidente del consiglio di amministrazione.”

È stato chiesto all' intervistata quando, grazie al suo ruolo, può intervenire in una rete e come.

S.G. : “ Nella prima fase del mio ruolo di coordinamento e di ruolo tecnico ho privilegiato andare alle riunioni di rete con un obiettivo che era quello di conoscere il funzionamento delle comunità e conoscere la relazione con i Servizi Sociali di Milano quindi era una fase di conoscenza e anche di intervento. Oggi intervengo molto meno, intervengo solo in accordo e in condivisione con la coordinatrice della comunità

se ci sono situazioni particolarmente complesse o difficili dove un progetto, ad esempio, è di difficile individuazione, dove i servizi sociali sembrano avere un progetto sul nucleo che si discosta sostanzialmente da quella che è la visione della comunità, quando ci sono potenziali discordanze con la rete più ampia dei servizi. Normalmente io non intervengo se non su richiesta oppure intervengo quando ci sono delle difficili dimissioni nel senso che l'Asilo Mariuccia vede per vari motivi una dimissione mentre da parte loro i servizi nicchiano. Queste sono un po' le tipologie dei miei interventi .. ”

Per analizzare il ruolo di un coordinatore di comunità ho intervistato **A. P.** coordinatrice della comunità mamma-bambino che ha risposto:

“Il ruolo del coordinatore è quello di portare la voce della comunità”; “ nel mio caso sono sempre andata alle reti con l'educatore di riferimento del nucleo”.

“... Noi come comunità siamo quelli che viviamo tutta la quotidianità e abbiamo sostanzialmente un grande bisogno di sapere come le altre figure vedono una mamma. Questo per noi è molto importante nel senso che i rapporti che una eventuale mamma tiene ad esempio con il Sert, con il Noa, il Cbm e tutti quelli che posso essere gli stakeholders della rete, sono tutti rapporti individuali che hanno delle situazioni di privacy.”

Un'altra domanda posta è stata: **“Quanti possono essere gli stakeholders che partecipano ad una rete?”**

A.P.: *“Gli stakeholders possibili possono essere davvero molti, diciamo che la differenza la fa la situazione di decreto o meno, nel senso che noi accogliamo mamme su indicazione del servizio sociale però queste mamme possono essere delle persone con dei figli che non hanno un decreto, come nei casi di sfratto, dove il servizio sociale individua una fragilità di tipo economico, e quindi strutturale, e chiede alla comunità l'ospitalità e in quel caso non c'è in alcun modo un giudice e un tribunale e in quel senso la rete è composta dall'assistente sociale, che propone il caso, e dalla comunità in quanto sul nucleo non sono ancora state individuate eventuali fragilità che ci chiamano a chiedere supporto ad altri stakeholders. Altri sono i casi in cui arriva una mamma già con decreto e quindi generalmente nel decreto, che è un atto che viene redatto dal giudice del Tribunale dei Minori, vengono indicate delle strade da percorrere. La mamma tendenzialmente, e anche il papà ma il papà è fuori, deve intraprendere una serie di percorsi. Ci può essere una mamma che ha una situazione di ex tossicodipendenza o ex alcolista che ha bisogno di un supporto terapeutico; può essere richiesta la valutazione delle competenze genitoriali; oppure si ha un bambino sul*

quale viene chiesta una valutazione da parte di Uonpia; quindi in base a quello che viene scritto sul decreto la comunità è obbligata da tale decreto ad attivare queste altre risorse. In teoria dovrebbe essere l'assistente sociale ad attivarle o a fare il primo passo verso l'attivazione.”

Per individuare il ruolo di un educatore e come si attivi una rete risponde **F. B.** :

“ Sull'attivazione della rete bisogna fare una distinzione rispetto a l'utenza di cui mi occupo, se è con decreto o senza decreto”, “... Nel momento in cui c'è un decreto del T.M. vi è una serie di disposizioni sull'attivazione di servizi per l'analisi e la valutazione di un caso. E' il tribunale che dispone l'attivazione della presa in carico o della mamma o del bambino o di entrambi. Molto spesso vi è l'attivazione per valutare le competenze genitoriali e in questo modo si attiva una rete, una rete che è fatta di più servizi. Tendenzialmente questo è disposto dal Tribunale per i Minori. Un servizio può essere, ad esempio l'Uonpia per il bambino, quando viene richiesta una valutazione del bambino. In alcuni casi vi sono valutazioni su donne che sono già in carico al CPS e in questo caso viene richiesta dal tribunale una valutazione del percorso che si deve attivare per la mamma nel caso non sia già in attivo rispetto al benessere psichico della stessa. Sicuramente la parte fondamentale della rete è data dall'assistente sociale per cui vi è un affido, in certe situazioni, del minore al comune. Per tanto l'assistente poi attiverà tutta una serie di servizi che nel decreto vengono disposti.” . “ Il ruolo dell'educatore nella rete è portare insieme al coordinatore della comunità le osservazioni fatte fino a quel momento e quindi ha il compito di raccontare, portare riflessioni rispetto a delle criticità che emergono, sempre nell'ottica di una problematizzazione e di una promozione di nuove riflessioni.” . “ ... Rispetto all'utenza e al soggetto attivo della rete stessa sicuramente questo ruolo è un rimando del percorso che sta vivendo la mamma che abbiamo in carico e tutto varia a seconda del progetto e del soggetto che si ha di fronte. Teoricamente c'è una condivisione del progetto, non sempre però ci sono situazioni tali per cui il progetto riesca ad essere condiviso. Nella rete l'educatore porta riflessioni fatte e condivise con un equipe di lavoro che è parte di un'altra piccola rete. Mi viene in mente la metafora della ragnatela e quindi di piccole linee sottili e secondo me è bene considerarle tutte perché tutte hanno un valore, tutte hanno una loro specificità che non vuol dire assolutizzare ma anzi è mettere in comune posizioni e riflessioni differenti perché in primis vi è il benessere e la tutela di un minore e la ricaduta su una rete familiare nel momento in cui questo ci sia. Non sempre tutti i nuclei accolti in comunità hanno una progettualità

che prevede l'attivazione di una rete. A volte è capitato che dalle osservazioni svolte in comunità di un nucleo senza decreto, vi sia stata in un secondo momento una segnalazione al servizio sociale e di conseguenza al T.M.

“ La comunità ha certamente il compito dell'osservare rispetto a certi casi con o senza rete. In alcuni casi il compito è promuovere ed offrire a queste donne la possibilità di un'autonomia fuori dalla comunità, è l'offrire strumenti perché queste mamme possano affrancarsi da situazioni dolorose e costruire un futuro con i loro figli, se si parla di situazioni non di pregiudizio per il minore. Quindi la comunità accoglie diverse storie a volte simile tra di loro a volte differenti.”

Continua **F. B.** : *“ La riflessione riguarda sempre i tempi dei bambini e i tempi dei bambini riconosciamo non essere i nostri e quindi ci sono state molte situazioni in cui un bambino, purtroppo, si trova a crescere in comunità. Sicuramente il nostro lavoro come educatori, parlo per la parte che compete alla comunità, è avere sempre il focus sul benessere del bambino per il quale il Tribunale dei Minori richiede l'attivazione di tutta una serie di servizi per la valutazione del caso.*

“... Dall'osservazione possono emergere delle criticità nella relazione della mamma col bambino e quindi il lavoro di rete nel momento in cui funziona è l'integrazione di parziali visioni, osservazioni, che ciascuna parte di questa rete può fare sul bambino, sulla mamma e naturalmente non è sempre facile integrarle.”

“ Sicuramente la vita di comunità è uno spazio-tempo a volte sospeso, quello che cerchiamo di offrire è un contesto sereno e volto al benessere di tutte le persone che sono accolte in comunità, dai più piccoli ai più grandi e di attuare delle pratiche volte alla cura. Credo molto nella quotidianità che cura in quanto il lavoro di comunità deve essere una continua riflessione rispetto al ruolo dell'educatore che vive situazioni molto complesse e delicate. Siamo chiamati all'ascolto dell'altro, a sostenere, aiutare e tutelare.”

5.1. UN ESEMPIO DI STAKEHOLDER ESTERNO ALL'ENTE.

Come esempio di stakeholder esterno all'ente Asilo Mariuccia ho intervistato E. L. psicoterapeuta della Cooperativa Terrenuove Onlus. La cooperativa rivolge alcune delle proprie proposte ai servizi per la famiglia e ai servizi per gli immigrati.

“Terrenuove” collabora con la Fondazione Asilo Mariuccia e l'intento era quello di individuare l'attivazione di una rete con uno stakeholder che rappresenti una specifica area di competenza rivolta in questo caso all'interculturalità.

A tal proposito E. L. risponde in merito ai rapporti con gli altri possibili componenti di una rete facendo riferimento ai servizi sociali e alla comunità mamma-bambino. **E. L. :**

“... Il rapporto con l'assistente sociale è chiaramente un rapporto buono e attivo. E' un rapporto fondamentale nel senso che cerchiamo di mantenere attivo il contatto con gli assistenti sociali e gli educatori con i quali avviene un continuo scambio e monitoraggio della situazione. La stessa cosa vale per la comunità mamma-bambino nel senso che noi manteniamo sempre un rapporto con l'educatore di riferimento. Loro, nel caso, ci possono segnalare eventuali disfunzioni temporanee o difficoltà da parte della mamma o del bambino. Concordiamo questo primo accesso tutti insieme e in seguito, questa rete che si è inizialmente formata dopo la presa in carico, periodicamente viene convocata con l'intento di fare il punto della situazione.”

“... Riteniamo necessario fare un aggiornamento o una verifica in quanto sappiamo che può sorgere la necessità di nuovi incontri o compaiono dei cambiamenti nei comportamenti degli utenti per cui diventa necessario incontrarsi per confrontarsi su come procede la persona e a che punto del percorso si trova. Sostanzialmente le reti sono dei momenti in cui si definisce, per prima cosa, quale è il problema che interessa l'utente e successivamente viene messo a fuoco “chi fa che cosa”. Quindi, in un primo momento avviene una presentazione del caso, successivamente si fa una valutazione della situazione e in seguito vediamo la persona, solitamente per qualche volta. Poi riconvociamo la rete per confrontarci e a questo punto esponiamo quanto abbiamo colto della situazione in essere.”

“... In qualche modo quello che noi cerchiamo di fare è quello di facilitare un processo di cooperazione quindi di aiutarci ad essere interdipendenti gli uni con gli altri, considerando un punto della rete la persona.”

“..... Ad esempio una famiglia di stranieri che avevamo seguito aveva delle difficoltà importanti, i figli erano in famiglia ma erano seguiti da due CAG. In quel caso avevamo

lavorato sia con gli educatori dei due centri sia con gli insegnanti di sostegno; quindi la rete era molto allargata. Esistono inoltre delle reti più strette che avvengono con i servizi sociali e altre più allargate che coinvolgono in alcuni momenti anche diversi interlocutori in una visione complessa della cura e in certi casi la cura non necessita di una relazione uno a uno ma necessita di una rete. Per “Terrenuove” significa facilitare il processo di rete, favorire la bilateralità, porre attenzione al processo di passivizzazione. Il fatto che vi sia una rete non vuol dire che vi sia una legittimazione alla delega ma viene assecondata un'interdipendenza tra le parti coinvolte.”

Per spiegare come avviene il primo contatto con gli utenti E. L. aggiunge: “ Con l'inviante e l'utente insieme facciamo un colloquio. La prima volta l'utente non arriva mai da solo, lo vediamo sempre con l'educatore di riferimento o l'assistente sociale. In alcuni casi può succedere di incontrare l'operatore o gli operatori (gli educatori più l'assistente sociale) prima da solo/i e in questo primo incontro ci illustrano la situazione; successivamente facciamo il primo incontro con l'utente dove non siamo mai soli noi con lui ma è sempre presente anche l'inviante.

La rete viene attivata da subito ed è un modo per appoggiarci a quelle che sono le risorse relazionali che la persona si trova ad aver già attivato. Quindi ci può essere un primo incontro con gli invianti oppure gli invianti e l'utente.”

Dalle risposte degli intervistati emerge l'esempio di come una parte del lavoro di rete sia costituito dalla comunità. Al lavoro di comunità si chiede di osservare il nucleo che viene accolto. Centrale è l'osservazione rivolta al bambino e la peculiarità di un lavoro educativo all'interno di una comunità mamma-bambino è quello di prendere in carico un nucleo.

In questo determinato contesto potrebbe svilupparsi la tendenza a privilegiare più una parte del nucleo piuttosto che l'altra ma l'attenzione al benessere dei minori deve essere centrale.

Per ogni situazione una rete definisce un preciso progetto che possa tradursi in compiti realizzabili e i cui obiettivi di fondo siano negoziabili con la persona e da questa condivisi.

Ogni operatore coinvolto nella rete non deve cercare di proiettare una soluzione da lui elaborata su un problema, ma deve relazionarsi con esso. E' necessario accostarsi ai termini delle difficoltà considerandole come gli stessi termini delle risoluzioni. Il problema è diviso in una serie di interazioni e la soluzione si sviluppa in questa stessa

rete nella quale interagiscono i vari componenti. Tutti gli elementi della rete hanno il compito di influenzarsi reciprocamente, potenziare e condividere le competenze.

Laddove la persona esprime proprie risorse, gli operatori privilegeranno un programma di lavoro e di ridefinizione del rapporto con l'ambiente da realizzare attraverso e con l'utente. Nel caso in cui le risorse personali siano pressoché assenti, l'intervento tenderà a creare situazioni di protezione, accompagnamento o forte stimolo vitale o a rinforzarle o a collegarle (Folgheraiter, 2000).

Il coordinatore di una comunità e gli educatori partecipano all'interno di una rete di lavoro con interventi multifocali e richiamano la rete secondo diverse dimensioni: rete di risorse, rete tra i servizi coinvolti, rete legata all'ambiente, rete tra operatori e l'esigenza di sviluppo e compatibilità.

Tale identità legata alle competenze non è solo compatibile con l'altro ma coesiste in maniera creativa e si articola in funzioni di diverso peso ed entità educative e promozionali.

Il lavoro degli stakeholders coinvolti risulta asimmetrico ma fondata su ruoli complementari e dovrebbe elaborare una semplificazione del complesso mondo che appartiene ai singoli componenti, costringendoli ad entrare in comunicazione attraverso il codice della loro specifica interazione e lasciando spazio ad altre formule solo nella misura in cui non disturbano nella sostanza lo scambio comunicativo principale (Ferrario, 1999).

L'universo di riferimento del lavoro pedagogico richiama all'interazione educativa. Ciò che viene definito è un sistema di comunicazione intersoggettivo asimmetrico entro il quale le parti in gioco procedono nel rendersi progressivamente disponibili ad uno scambio fondato sull'insegnare e sull'imparare.

E' inoltre importante privilegiare la dimensione del territorio cui il servizio si rivolge e affrontare l'ampiezza del campo di azione attraverso la formulazione di un progetto condiviso di intervento rispetto al territorio di competenza, che consente la limitazione del campo d'azione attraverso le definizioni di obiettivi prioritari.

Sinergia e continuità sono le principali caratteristiche del lavoro di rete.

La sinergia rappresenta l'azione simultanea di diversi organi per raggiungere una determinata funzione; in campo sociale corrisponde al concetto di cooperazione che vuol dire "lavoro fatto insieme (Ferrario, 1999, p.67).

La continuità invece rappresenta un principio evidenziato dell'approccio di rete e indica la necessità che non venga spezzato il processo di interconnessione delle diverse forze e

che sui piccoli traguardi si costruiscano, attraverso fasi diverse, momenti di autonomia e di tappe di verifica. La continuità indica la prosecuzione di un'azione articolata in fasi e tappe realizzata dai soggetti attivanti (Ferrario, 1999, p.68).

6. L'UTENTE TRA SOGGETTIVITA' E OGGETTIVITA'

Nel momento in cui si crea una rete educativa è di grande importanza il livello di attenzione, di intendimento e di partecipazione promosso da ogni soggetto coinvolto, singolarmente come in gruppo, rispetto ai vincoli della rete stessa, in particolare rispetto a quale sia l'oggetto intenzionale che favorisce le competenze di ogni soggetto, utente compreso.

“Si deve considerare che è proprio sull'utente che si basano le condizioni per stilare il cosiddetto “patto formativo”, e che si negoziano le regole che consentono lo svolgimento delle attività” (Palmieri, Prada, 2008, p.145).

È implicito del lavoro di rete istituire concrete possibilità di sperimentazione di sé e degli altri, una sorta di messa alla prova di quelle capacità individuali che servono a vivere dando senso alla propria esistenza, all'interno di un contesto che, pur nelle diverse forme, dia ad ogni soggetto la possibilità di comprendere cosa stia facendo, il motivo per cui sta agendo e soprattutto che cosa possa trarre beneficio o abbia già tratto beneficio dalle esperienze avute in termini di conoscenza di sé, dei propri limiti e delle proprie potenzialità e del mondo circostante fatto di altre persone ma anche di eventi spesso imprevedibili (Palmieri, Prada, 2008).

“Occorre mettersi nella posizione di garantire che si attivino tutte quelle condizioni che consentano a quel particolare contesto di generare soluzioni significative per le persone coinvolte, tanto da accendere processi di cambiamento, fosse anche solo di consapevolezza rispetto a sé, ai propri limiti e alle proprie possibilità” (Palmieri, Prada, 2008, 158).

In un lavoro di rete dovrebbe generarsi un contesto di partecipazione nel quale tutti i soggetti coinvolti si confrontano all'interno di una cornice che sostiene la relazione tra loro.

Gli utenti faticano ancor di più a comprendere il loro ruolo di soggetti, la loro capacità di fare che sarebbe l'obiettivo di qualsiasi rete. Quando ci si preoccupa soltanto per i loro limiti o per le loro eccezioni, le persone possono sentire queste apprensioni come un'altro limite o un'altra eccezione del loro essere. L'invio di loro risorse può creare un possibile accumulo di elementi estranei al loro interno col rischio di soffocare ciò che è già presente in loro.

Promuovere lavoro di rete significa supportare relazioni esistenti o sviluppare nuove strutture di relazioni che rimangono stabili e fluide allo stesso tempo, ovvero che rimangono formali e informali contemporaneamente.

In campo sociale l'uso del concetto di rete si è andato progressivamente diffondendo e ha avuto applicazioni diverse. Parliamo di rete intorno alla persona e tra le persone, rete positiva e rete vincolo, che può ledere o ancora frenare l'autonomia del soggetto. (Ferrario, 1999).

Ogni utente in parte tesse volontariamente la sua rete ed è condizionato da aspetti situazionali, in parte la padroneggia e in parte ne è dominato o addirittura prigioniero.

La rete costituisce quindi un passaggio obbligato per capire la persona e le sue difficoltà, per aiutarla in un processo di realizzazione di un nuovo rapporto con l'ambiente che può passare dalla rete o da parti di essa.

La soggettività e il rispetto e l'elaborazione della intenzionalità dei soggetti costituisce un principio orientativo portante, peraltro non specifico, ma trasversale a tutti gli approcci che intendono promuovere l'autonomia dei soggetti e garantire il successo dell'azione attraverso la considerazione e l'elaborazione della motivazione dell'interessato (Ferrario, 1999).

“ Il lavoro di rete prevede soprattutto che un notevole ruolo venga svolto dalle stesse persone portatrici del problema, quelle che in genere vengono definiti gli utenti o destinatari degli interventi e che invece in un'ottica di rete hanno un rilievo paritetico ” (Folgheraiter, 2000, p.113).

La rete ha un suo implicito progetto che la porta a una qualche “autodeterminazione di fini e di azioni corrispondenti” (Folgheraiter, 2000, p.114).

Una rete di aiuto ha una capacità di auto adempiersi perché in genere la sua azione è incentrata e diffusa su persone direttamente coinvolte nel problema, persone che concorrono quindi a direzionare dall'interno la rete verso obiettivi sensati (Folgheraiter, 2000).

Un intervento di aiuto può dirsi di rete se l'operatore o chiunque sia con lui che da l'avvio al processo non guarda alla persona con il problema in quanto tale e non opera unilinearmente su di essa ma considera invece il problema come se questo fosse sempre ripartito all'interno di una rete di relazioni e pensa sempre come se la soluzione dovesse emergere ed essere concretamente praticata attraverso il concorso della rete stessa o di parte di essa o di una nuova rete potenziata alla quale esso si relaziona (Folgheraiter, 2000).

6.1 LO SPAZIO DELLA FORMAZIONE

Lo spazio della formazione può essere indicato come lo spazio normativo e coercitivo che ha mostrato Foucault: “ uno spazio che dall’esperienza dell’internamento ha ereditato la funzione del controllo e della ripartizione dei corpi, dell’assegnazione a ogni casella in una griglia in nome della sua immediata localizzazione ”.

Sembra emergere dallo studio dello spazio il problema della localizzazione dell’individuo, della sua immediata reperibilità: l’individuo viene formato dallo spazio ad essere punto di incrocio di coordinate in un ideale sistema di riferimento.

Il dispositivo pedagogico, architettando e ripartendo lo spazio della formazione ottiene l’eliminazione virtuale degli spazi del disimpegno, riducendo così l’eventualità del distacco dell’individuo dal contesto formativo. Inoltre si tenta di creare uno spazio costellato di cose e oggetti che riempiono la spazialità di elementi funzionanti come richiami e segnalati che assediano il soggetto. Lo spazio popolato di tali oggetti diventa operatore dell’addestramento, all’automazione e all’alienazione. Inoltre c’è l’eliminazione, per quanto riguarda lo spazio esterno, delle possibili tracce di alterità o comunque di una strutturazione e un utilizzo alternativi degli spazi. Emerge la figura sintetica del gioco delle spazialità all’interno del dispositivo: l’incubo del panoptismo (Foucault, 1975).

Lo spazio della formazione si definisce come spazio panoptico, spazio di un dispositivo che “automatizza e de individualizza il potere” (Foucault, 1975, p.220). Nel panoptismo la figura dello spazio che colonizza ed espropria l’individuo giunge alla sua più perfetta e totalizzante sintesi. Attorno allo spazio si gioca dunque la prima grande partita politica per la riappropriazione del dispositivo pedagogico da parte della rete e per il suo utilizzo in chiave di emancipazione. Occorrerà allora architettare uno spazio nel quale il potere torni ad essere istanza visibile e verificabile: nello spazio pedagogico le istanze del potere devono essere chiare, visibili e identificabili, per poter permettere a coloro che subiscono il potere di localizzarle ed eventualmente attaccarle. Inoltre rispetto alla progettazione di strutture educative occorre pensare alla possibilità di spazi pluralistici aperti a più utilizzi, e a spazi neutri che l’individuo popolerà a seconda delle sue esigenze (Foucault, 1975).

L’operatività è legata ai concetti di sviluppo e crescita dei soggetti; questo significa che è proprio della competenza pedagogica e della rete l’assunzione di un consapevole orientamento verso il futuro, che non deve essere considerato un mondo astratto ma

sempre collegato al presente e al passato. Futuro significa anche “possibile” e quindi apertura continua verso nuovi orizzonti, così il compito della rete sarà quello di sorreggere l’utente affinché si impadronisca della dimensione del possibile. Un’altra prospettiva da tenere in considerazione è la relazionalità, ciò significa non soltanto che appartiene alla competenza pedagogica la capacità di comunicare, ma ciò che è necessario considerare è la concretezza e la continuità della relazione educatore ed educando.

In un’ultima analisi dobbiamo non dimenticare l’integrazione tra individuo e società: ciò significa che rispettando le caratteristiche e le potenzialità dell’utente, occorre, sul piano della competenza pedagogica, che la rete solleciti e stimoli l’utente all’autonomia: la capacità di mettere l’educando in una situazione in cui debba attivare le proprie risorse, avendo la pazienza di attendere che le sue prestazioni siano soddisfacenti e quindi senza sostituirsi a lui. Inoltre la rete potrà richiamare l’utente entro i limiti che l’appartenere e un determinato gruppo sociale comporta.

Come dimensioni pedagogiche emergono anche la cura e la quotidianità, nonostante vengano “negate” dagli educatori, potremmo ipotizzare alla luce del materiale raccolto che ad esempio la quotidianità venga rappresentata come “straordinarietà” del quotidiano.

6.2 L’ UTENTE VISTO DAGLI STAKEHOLDERS

Ora cercheremo di delineare l’orizzonte di senso all’interno del quale le abilità e gli strumenti di ciascuno degli stakeholders intervistati diano un significato e una valenza educativa al concetto di utente come soggetto della rete.

Sappiamo bene quanto sia importante che in una comunità residenziale, come lo è una comunità mamma-bambino, gli operatori costruiscano insieme e negozino quello che può essere l’oggetto fondamentale del loro lavoro, ciò a cui il loro progetto e la loro pratica dovrà essere rivolta. Diverse possono essere le modalità educative adottate secondo cui ruota il lavoro di ognuno sia concepito come l’individuazione di concrete possibilità di sperimentazione di esperienze di autonomia effettiva, relazionale e quotidiana, piuttosto che la compensazione di sviluppo che la famiglia di origine non riuscirà a garantire ai soggetti.

Diverso può essere anche l’atteggiamento nei confronti degli ospiti residenti, dei loro famigliari e del territorio di provenienza; diversamente si svolgerà anche la

negoziiazione delle regole di vita in comune e quindi diversi possono essere i presupposti a partire dai quali le persone potranno sperimentare relazioni, capacità e mantenere o affinare le proprie competenze. (Ferrario, 1999, p.15).

Riguardo alla figura dell'utente/soggetto all'interno di una comunità residenziale e all'interno di una rete rispondono A. P. e F. B., coordinatrice ed educatrice della comunità mamma-bambino:

A.P. : “ Sin dal primo momento in cui viene accolto il nuovo ingresso di un nucleo si deve far in modo di far comprendere velocemente alla mamma che la comunità, che è in parte un' oasi, un luogo protetto dove si ha la possibilità, da un certo punto di vista, di “tirare il fiato”, ma è un luogo nel quale una mamma deve “lavorare”. Questo è un concetto fondamentale e se si perde questo inizio è facile che si perda di vista la sensazione che la mamma si senta la protagonista di un processo. Questo è fondamentale per due ragioni; uno perché può capitare che una mamma durante il suo percorso veda una serie di esperti ma non interiorizzi il lavoro che deve portare avanti e quindi lo possa percepire come una mera esecuzione di un compito e che non lo faccia suo, perché non lo sente come suo. Non è facile far passare questo concetto perché vuol dire lavorare sul riconoscimento di un bisogno che è un bisogno che tu pensi che lei abbia ma se una mamma sente di non avere si fa fatica. L'altro aspetto riguarda il fatto che spesso è la rete stessa che, secondo me, non crea nell'utente la percezione che ne è protagonista e questo è un grave errore nel senso che spesso gli esperti, per quello che ho potuto vedere, fanno un po' fatica a restituire alle mamme quelli che sono i percorsi.”. “... non si può chiedere ad una mamma di essere protagonista del suo percorso e del suo progetto educativo e poi dopo dieci incontri (non nomino) non gli si dice cosa si pensa del suo percorso, del fatto che lei lo abbia preso come compito ma non interiorizzato e del fatto di non aver percepito nulla del lavoro che si sta svolgendo o invece che si senta attiva e che questa sua evoluzione le venga riconosciuta. Se manca questo pezzo è poi molto difficile che questa mamma si senta protagonista del suo progetto. I progetti che funzionano sono quelli in cui le mamme "lavorano"... ho usato come termine tecnico, perché sì, è un lavoro, a volte molto faticoso e difficile e si deve scegliere di volerlo fare. E' chiaro però che bisogna percepire l'esigenza di farlo e devi pretendere di essere protagonista. Tante volte gli esperti ti estromettono un po' forse per alcuni timori, certo la restituzione non è mai semplice”

“ Se gli utenti si “perdono” hanno diritto di perdersi, è un dato, ma soprattutto se si perdono, fosse anche colpa loro, siamo noi che dobbiamo aggiustare il tiro nel senso che siamo noi che dobbiamo guardarci negli occhi. Se ogni utente si perde qualcosa la rete se lo deve chiedere: si sta lavorando bene come rete? Altrimenti in questo ci perdiamo anche noi come comunità.”

F. B.: *“ I progetti in comunità sono differenti a seconda della storia familiare, del motivo della richiesta di collocamento da parte dei servizi e insieme al servizio si condivide il progetto del nucleo e si condivide con il soggetto, con l'adulto di riferimento che per noi è la mamma.”*

“..... Nel momento in cui si accoglie l'altro gli si dà parola e a molte donne non è stato dato quello spazio di parola e di ascolto. Questo credo sia tra le numerose variabili del lavoro in comunità, e bisogna considerare che questo è un nostro modello e non può essere assoluto.” ; “ ... che sia la rete o che sia la comunità, tutto rientra nel portare al centro il soggetto, riconoscerlo nell'unicità e nell'originalità con una declinazione differente a seconda della storia familiare e del progetto. Ci sono molte variabili in gioco e quindi sarebbe difficile fare degli esempi, ci sono mille esempi, a seconda se la mamma è entrata per uno sfratto a seconda se invece è una donna maltrattata e il bambino è stato vittima di una violenza assistita. E' fondamentale all'interno di una rete ricordarsi della centralità del soggetto e il lavoro di rete è fatto da tutti i diversi servizi per questo non bisogna dimenticarsi di avere una riflessione costante sul proprio lavoro.”

“.... Credo che nel nostro lavoro, serva una continua riflessione e quello che io ho, per la mia formazione, sempre portato avanti è una dialettica forte tra la teoria e la prassi, una prassi che è un lavoro comunitario quotidiano totalmente differente da servizi dove si è a contatto con l'utente ventiquattro ore su ventiquattro.”

Alla stessa domanda risponde S.G. presidente del comitato tecnico dell'Ente Asilo Mariuccia.

S. G.: *“ Credo che ci sia molto da fare e da riflettere sul fatto che nei tre livelli delle comunità cioè la pronta accoglienza, le comunità mamma-bambino e i gruppi appartamento, in modo diverso, in quanto diverse sono le condizioni e i presupposti, vi sia una induzione di per se inconsapevole alla dipendenza e alla passività. Questo è ad esempio un tema su cui stiamo molto riflettendo nel coordinamento. E' molto presente e molto chiaro negli appartamenti per l'autonomia perché sono l'ultimo stadio prima di sperare che vi sia una casa per poter dimettere i nuclei.”*

“ E' molto difficile da gestire ma riteniamo che sia qualcosa su cui andare a lavorare proprio perché in questo modo le mamme diventino davvero più soggetto e noi più capaci di riconoscere ciò che aiuta nel contingente ma non aiuta come prospettiva. Quindi creare delle relazioni che le metta di fronte, a volte anche duramente, ai limiti nei quali loro si troveranno. Questo nelle comunità come mamma-bambino è ancora più presente in quanto vi sono più limitazioni perché si costruisce una relazione para-familiare e quindi anche una dipendenza, ed è tutto più complicato.”

“ Tenendo conto delle difficoltà della rete è chiaro che i nuclei non sono un soggetto ho in mente proprio la situazione di questa comunità dove in una rete allargata con la gerarchia dei servizi sociali del comune eravamo presenti io, la coordinatrice e l'educatrice, ed era stato deciso che certi colloqui e incontri con una mamma era meglio che avvenissero con la presenza dell'assistente sociale e della coordinatrice o quanto meno dell'educatrice di riferimento proprio perché l'istituzionalizzazione porta con se un attivare condizioni di dipendenza. Se poi uno è già strutturalmente dipendente come soggetto, è chiaro che è inconsapevole ma è naturale che in queste persone si mettano in atto dei comportamenti di contrapposizione tra i servizi sociali e la comunità o fra i servizi sociali e un altro servizio del territorio. E' un po' un gioco di tener sotto controllo queste relazioni per averne un qualche vantaggio e questo ovviamente è del tutto inconsapevole da parte della madre. Ma se la comunità e il servizio sociale, o altri servizi, non hanno consapevolezza di questo e non conducono colloqui che diano alla madre il senso di essere l'oggetto di un progetto è chiaro che lo spazio del 'divido e gestisco io' aumenta”.

“..... Nella realtà quello che si condivide tra servizi sono scelte come: accettazione, accoglienza, dimissioni, progetti che non stanno un piedi. Noi ci siamo posti il problema più volte che i servizi sociali dovrebbero essere informati in quello che i nuclei che noi ospitiamo vivono qui in termini di condizione e opportunità. E' importante che si sappia ciò di cui possano godere ma non c'è tempo, i servizi sociali sono oberati di lavoro e ciò che conta per loro è: funziona, va bene, ok; non funziona, non va bene allora si scrive..”.

Per confrontare i diversi approcci tra stakeholders è stato chiesto a E. L, psicoterapeuta della Cooperativa “Terrenuove”, quale sia il ruolo della Cooperativa all'interno di una rete e quali siano le possibilità per considerare l'utente membro effettivo della rete stessa.

E. L.: “ quello che noi cerchiamo di fare è facilitare un processo di cooperazione quindi di aiutarci ad essere interdipendenti gli uni con gli altri, considerando un punto della rete la persona. Quindi non siamo noi che parliamo sulla persona ma siamo noi, tutti i componenti della rete, che insieme alla persona mettiamo a fuoco un progetto condiviso, bilaterale, e chiariamo tra di noi quali sono i compiti che ognuno andrà a fare. Da parte nostra curiamo molto il processo di rete, siamo molto attenti che questo andamento avvenga in termini di relazioni in modo che la persona non abbia la sensazione che qualcun altro stia dicendo qualcosa al suo posto. Dal punto di vista della comunicazione e dalla modalità in cui viene costruita la rete, la persona deve venire coinvolta e deve attivarsi per quello che gli è possibile nel progetto. Quindi è importante sollecitare sia gli altri membri della rete che la persona a prendere la propria parte di responsabilità e di lavoro. Questo viene fatto per evitare che ci sia una passivizzazione della persona e dal punto di vista della cura ci sembra utile che l'utente abbia l'idea di non essere sola. Vi sono diversi interlocutori e vi è una rete che lo sostiene anche perché la marginalità e il tipo di situazioni di cui ci occupiamo non possono essere curate solo dalla relazione uno a uno.”.

“... Non dobbiamo decidere noi il progetto che sta intorno all'utente ma deciderlo con lui, far dire a lui qual è il suo progetto. Vuol dire non agire pensando che io operatore penso che per quel determinato utente sia meglio un progetto piuttosto che un altro. Questo porterebbe alla passivazione del soggetto; invece bisogna partire dal soggetto stesso, da quello che è lui, dai i suoi desideri e le sue risorse. E' importante costruire un progetto che non sia appiccicato sulla persona ma costruito con lui.”

“ All'inizio del progetto si definisce che cosa farà quella persona. Ad esempio tempo fa un signore cinese che aveva un problema con il permesso di soggiorno. Noi eravamo in contatto sia con suo il figlio che con gli assistenti sociali. Abbiamo verificato che il problema riguardava il fatto che questo permesso di soggiorno avesse bisogno di essere aggiornato e la persona è stata sollecitata a prendersi carico di questo problema recandosi fisicamente presso l'ufficio di competenza. Aveva un problema con la lingua quindi l'educatore si è attivato per cercare un mediatore che potesse aiutarlo. Non è stato l'educatore a prendere il posto dell'utente ma è l'utente che si è attivato per svolgere la sua parte congiuntamente a tutti gli altri attori coinvolti. Può succedere che la persona abbia un malessere depressivo e la sua passivizzazione sia legata alla sua difficoltà; allora si può accompagnarlo nello svolgimento di alcuni compiti e in quel caso si valuta chi all'interno della rete può

essere per lui un riferimento. Nel caso appena citato l'educatore si era proposto di cercare qualcuno che potesse fare da mediatore per facilitare questo processo. E' una filosofia del 'fare con' e non del 'fare per' in un'ottica di valorizzazione delle risorse interne ed esterne e la rete è un modo per valorizzare queste risorse e renderle manifeste."

6.3 L'UTENTE PROTAGONISTA DEL SUO CAMPBIAMENTO.

Dagli interventi degli stakeholders coinvolti emerge come da parte della rete vi dovrebbe essere implicita l'assunzione dell'utente come protagonista del processo di ristrutturazione della sua visione del mondo e di riorganizzazione della sua attività intenzionale. L'intera esperienza educativa può essere vista come una continua esperienza volta a provocare nell'utente un processo generativo di auto rinnovamento.

Riconoscere il ruolo attivo del soggetto come centrale nella costituzione della sua visione del mondo e nella elaborazione dei disordini provenienti da esso, significa riconoscergli la possibilità del cambiamento. Se l'utente viene giudicato coautore della sua visione del mondo che egli può procedere ad una sua trasformazione rendendosi protagonista di un processo di rigenerazione. Qualunque approccio che ponga l'utente in una posizione passiva rispetto al lavoro di rete disconoscendo l'attività di autodifesa del soggetto, e quindi una particolare zona di responsabilità quanto alla costituzione del suo essere attuale, rischia di riconsegnare il soggetto capace solo di un cambiamento apparente (Bertolini, Caronia, 1993).

Se la rieducazione si risolvesse in un meccanismo di pura esposizione passiva dell'utente ad un contesto educativo non si riuscirebbero a dare conferma che al di fuori del contesto educativo, di nuovo di fronte ad un mondo fatto anche di componenti disturbanti, quell'utente non subirebbe gli stessi condizionamenti.

Il punto è dunque quello di pensare l'utente come costruttore attivo della sua visione del mondo e quindi responsabile del suo comportamento. Una educazione fondata su questo assunto riconosce all'utente la possibilità per un cambiamento stabile e duraturo (Bertolini, Caronia, 1993).

La rete deve proporsi come un promotore che offrendo informazioni e provocazioni faccia leva sui processi auto generativi di rinnovamento degli utenti stessi.

Le rete educativa deve suggerire percorsi di interpretazione e soprattutto stimoli a ripensare la realtà presente, passata e futura alla luce di quelle nuove modalità di approccio al mondo acquisite durante la vicenda educativa.

7. VINCOLI E RISORSE DEL LAVORO DI RETE

Quando si trova ad essere all'interno di una rete l'utente è più forte, più coinvolto all'esistenza e ai desideri vitali, si sente apprezzato dalle relazioni e dalle attività messe in gioco all'interno della rete, cade meno in depressione, guarisce più velocemente in quanto molti richiami lo spingono a tornare al normale ritmo di vita.

All'interno delle professioni sociali pesano diversi fattori quali l'esigenza degli operatori di intervenire nell'ambiente, di promuovere azioni indirette, responsabilizzando i soggetti, sostenendo l'ambiente e le risorse, andando al di là dei contesti familiari e facendo partecipare l'ambiente al processo di presa in carico (Ferrario, 1999).

Gli operatori devono posizionarsi secondo un ruolo dialettico rispetto alle loro possibili aree di intervento per cogliere le diverse potenzialità del lavoro di rete utilizzando le conoscenze professionali maturate al di fuori del servizio servendosi di quelle risorse che possono produrre la presa di coscienza, da parte di tutti i soggetti coinvolti, dell'esistenza di un problema collettivo.

Nel rispetto dei soggetti coinvolti non solo è dovuta la comunicazione di programmi e degli esiti ottenuti ma anche la restituzione di saperi ed esperienze maturate dai diversi soggetti.

Non disperdere le risorse relazionali vuol dire mettere in atto la mobilitazione necessaria per attivare e sostenere la persona. Per questo risulta fondamentale la creazione di sinergia tra risorse che comporta il rinforzo e il sostegno di legami esistenti e la definizione di nuovi (Ferrario, 1999).

La rete non viene definita una volta per tutte, ma viene organizzata gradualmente a partire dalla rilevazione del percorso che ha portato l'utente ad entrare in relazione con i vari servizi e passare all'analisi delle modalità organizzative che si era dato prima di chiedere aiuto.

7.1 LE LACUNE DELLA RETE PIANIFICATA

Lo scambio tra gli operatori dei diversi servizi che intervengono in un progetto deve essere prassi abituale. Questo dipende dalle scelte fatte da ogni operatore per ricercare di volta in volta un contatto e tentare di produrre una compatibilità di intenti. Questa

valutazione viene frequentemente castigata da logiche specialistiche che vengono frenate dal sistema organizzativo.

Per questo motivo l'utente finisce con l'essere, nelle sue difficoltà, il soggetto che connette i servizi, il fattore di integrazione tra stakeholders, al quale viene richiesto uno sforzo sbilanciato.

Il punto di partenza di ogni progetto che coinvolge una rete di lavoro deve essere legato all'esperienza di scambio che si sta realizzando, a qualcosa di già esistente e che deve tendere a valorizzare e consolidare quanto già fatto dal soggetto.

E' compito della rete riflettere sul caso comune per consolidare le modalità di collaborazione tra operatori e tra servizi che hanno funzionato, nella prospettiva di trasformarle in prassi e allo stesso tempo per analizzare con spirito di disponibilità, i problemi e le difficoltà che si sono evidenziate, per migliorare i raccordi nella quotidianità, tenendo come punto di riferimento l'interesse dell'utente.

Le difficoltà che si scatenano nel corso del lavoro, non vanno ignorate o coperte, ma colte come segnali da elaborare per migliorare le intese, trovare delle modalità per affrontarle e correggere l'impianto di collaborazione, poiché a volte le difficoltà segnalano il tiro troppo elevato del progetto o delle aspirazioni di gruppi di operatori. (Ferrario, 1999).

Le difficoltà possono essere relative agli esiti sul caso, sovraccarico di un servizio, alle modalità dell'aggancio tra gli operatori e vanno ugualmente considerate con attenzione. L'autonomia e lo scambio tra soggetti diversi devono essere ispirare da principi che sostengono il lavoro di rete attraverso l'interazione prodotta da tutti gli agenti coinvolti che hanno pari valore. Per lo stesso motivo è responsabilità degli operatori non dimenticare l'attenzione e la considerazione della soggettività che si deve all'utente sollecitando un rispetto che a volte il desiderio di fare del bene può spingere a dimenticare (Ferrario, 1999).

Il lavoro di rete dovrebbe connotarsi come un sostegno per rilanciare la forza individuale di ciascun soggetto coinvolto e rispondere all'esigenza di ciascuno servizio di condividere i dubbi e le certezze, di confrontarsi, di crescere apprendendo e operando in un ambiente di supporto.

L'approccio di rete aiuta a superare la ripartizione dell'intervento sociale per quanto riguarda la distinzione tra lavoro individuale, lavoro di gruppo e lavoro di comunità; e il criterio al quale la rete dovrebbe tendere è contemporaneamente su tutti e tre i livelli (Ferrario, 1999).

Questo non vuol significare che la metodologia di rete può essere rivolta indistintamente verso un singolo individuo, un piccolo gruppo o la comunità più estesa. Il processo di recupero e di attivazione di nuovi apporti è soprattutto rivolta alla comunità locale e quindi non solo ai servizi organizzati ma anche alla famiglia, al vicinato, al volontariato, ecc.

Non sempre, quando sorge una problematica, si mette in moto di sua iniziativa una rete intenzionalmente autogovernata. A volte la sperata dinamicità non riesce ad attivarsi oppure, se anche lo fa, l'azione che ne deriva può mancare di stabilità e di efficienza. Il lavoro di rete deve essere vissuto da ogni suo componente come un'attività di guida affinché la rete possa partire e procedere.

Il lavoro di rete si ha quando gli operatori si scollano dalla loro prestazione o dalla sua mansione, e svolgono un lavoro sopra le parti, di tipo direttivo come assistenza alle rete nella sua totalità. Questo non significa rimanere al proprio posto senza travolgere o bloccare quello degli altri quanto immettere elementi di pianificazione affinché la pluralità degli attori interessati a un progetto sia volto a connettersi come un tutto.

Non è di facile soluzione cedere di un passo alla propria autoreferenzialità, a un ruolo che faccia emergere in un luogo di rilievo. Questo è un tema più volte emerso dalle risposte degli intervistati (Ferrario, 1999).

Comprendere e riconoscere che la strada percorsa dall'utente può essere più difficoltosa di quella intrapresa dagli operatori richiede responsabilità e serietà.

Il lavoro di rete non racchiude in sé una tecnica selettiva che differenzia gli operatori gli uni dagli altri; in questo senso può sorgere la tentazione degli operatori di sostituirsi alla rete, considerandola inadeguata e togliendole il problema.

“ Il punto è riuscire a entrare in relazione con la rete, con la sua ipotetica parziale inefficienza, restando consapevoli di essere operatori parzialmente inefficaci in quanto tutti parti di un progetto di lavoro formatosi per raggiungere uno scopo non attuabile singolarmente ” (Folgheraiter, 2000, p.128).

Continua Folgheraiter: “ La soluzione di una rete può emergere e auto adempiersi, adattandosi alla specificità di ogni situazione, attraverso l'incontro di mezze forze e di mezze debolezze poste tra loro in relazione ”.

L'operatore non riassume dentro di sé il problema appropriandosene attraverso gli schemi e i filtri della professionalità; di conseguenza non si sente un erogatore di prestazioni ma un attivatore di processi relazionali per la soluzione condivisa di un problema.

Bisogna sottolineare che il vero problema è che l'iniziativa di rete parta; chi la fa partire è secondario. Quanto più la decisione è condivisa tanto più proporzionata è la pianificazione dal punto vista delle relazioni.

Risulta quindi di fondamentale importanza per il lavoro di una rete riuscire a non centralizzare sulla propria persona tutte le responsabilità ma fare in modo che altri possano sostenere le loro peculiari abilità per il lavoro di rete.

Vi sono situazioni in cui le persone che devono essere considerate i più importanti beneficiari degli aiuti, non sono in grado di accollarsi alcuna iniziativa diretta e concorrere alla propria assistenza.

“ È tuttavia possibile in molte altre situazioni far sì che la rete non “lavori” a favore di un destinatario ma che anche questo, pur se limitato, faccia parte a pieno titolo della rete, cioè si relazioni per quanto possibile con la situazione che lo riguarda. È tipico di un mentalità tradizionale guardare al cosiddetto utente semplicemente come a qualcuno che riceve l'aiuto ” (Folgheirater, 2000, p.163).

Il lavoro di rete dovrebbe prevedere il coinvolgimento di quelle persone che sono in una relazione di intimità con loro ad esempio amici e familiari. Sebbene in alcuni casi questo coinvolgimento non sia agevole e, in altri ancora, neppure possibile, sarebbe d'auspicio per ogni utente che questa impossibilità venisse loro ben argomentata.

Per fare lavoro di rete le persone coinvolte devono sentire, o possono essere messe in condizione di sentire, un sufficiente senso di potere comune rispetto al compito da svolgere.

Tutti gli esperti devono accettare che gli altri intraprendano azioni differenti da quelle che farebbero loro e anzi dovrebbero auspicare che facciano cose diverse. Se tutti svolgessero mansioni nello stesso modo verrebbe a mancare la ricchezza della differenziazione e quindi di fatto la rete.

Perché ci sia una rete non basta che tante persone risultino coinvolte, occorre che ciascuna agisca in via specifica.

7.2 I SOGGETTI E I VINCOLI DELLA RETE

Vediamo come nelle interviste svolte è stato approfondito il tema dei vincoli e delle risorse di una rete di lavoro. La domanda posta a tutti gli intervistati è stata: **“Quali possono essere gli eventuali vincoli e le risorse di una rete?”**

A. P. : “..... Secondo me tra stakeholders non si parla abbastanza, non si condivide abbastanza, non ci sono strumenti, e passami il termine, obbligatori, che ogni stakeholder dovrebbe redarre. Noi facciamo un report al mese che è uno strumento se vuoi anche criticabile in quanto abbastanza simile a se stesso, però certamente se ci sono degli aggiornamenti importanti non aspettiamo neanche un giorno e li mandiamo all'assistente sociale. Io mi aspetto che questi report vengano diffusi perché dato che ci stiamo occupando tutti della stessa persona, ognuno da punti di vista diversi, è fondamentale che ci sia un dialogo e non ci può essere un dialogo se non c'è un passaggio di informazioni.”

“ noi come comunità e noi tutti insieme dobbiamo essere aggiornati di quello che è il percepito degli altri stakeholders perché altrimenti si rischia di fare un lavoro non in allineamento, ognuno va un po' per la sua strada e questo è un po' il rischio.”.

“..... Con in mano il decreto gli stakeholders sono obbligati a prendere in mano la situazione perché è un decreto del giudice che lo determina e quindi ci dovrebbero essere dei tempi un po' diversi di presa in carico anche se spesso questo non accade quindi c'è molta attesa prima che il nucleo venga preso in carico per tutto quello che viene richiesto.”

“..... Può succedere che con il servizio sociale non ci si trovi perché si percepisce che quello che di cui avresti bisogno di attivare per il benessere del nucleo, o ad esempio il cambiamento di un progetto educativo, non viene condiviso e a volte può capitare di scrivere direttamente al Tribunale, la libertà di farlo c'è. E' chiaro che è importante procedere in modo corretto quindi avvisare prima il servizio sociale del fatto che verrà prodotta una relazione direttamente al Tribunale.”

Riguardo alle risorse che una rete può attivare l'intervistata porta un esempio: “ La rete sulla carta è una bellissima risorsa, è uno strumento. Mi ricordo di una rete molto bella, bella nel senso che tante persone, tutte presenti e tutte arrivate puntuali. Secondo me, quando tutti sono dieci minuti in anticipo rispetto all'inizio di una rete, significa che in qualche modo tutti ci tengono al progetto. Mi ricordo di essere uscita da quell'incontro dicendo "è stata una bella rete" non per l'esito in se delle decisioni prese, che possono essere anche "tristi", però era una rete che si era impegnata ed era allineata nel senso che ogni elemento della rete, comunità, C.B.M. SerT, ect, si è espresso dicendo: tutti ci stiamo dicendo la stessa cosa. In quel caso quella mamma con la sua bambina non ce la stava facendo e ce lo siamo detti tutti ognuno per la propria aria di competenza ed è stata "bella" nel senso che eravamo tutti presenti all'incontro

ed eravamo in linea e si capiva che dietro il lavoro di ognuno c'era stato un pensiero, c'erano stati degli incontri, c'era stata professionalmente la necessità di dividerlo. E' chiaro che quando non lavori così è un disastro soprattutto da un punto di vista temporale, perché si tengono delle mamme in stallo e non si considera mai per una mamma e soprattutto per il suo bambino che cosa significa stare in comunità tanto tempo. E' vero che nella comunità ogni nucleo ha la sua stanza ed è protetto però rimane una comunità che somiglia a una famiglia. Le dinamiche sono interessanti da questo punto di vista però non hai mai il tuo letto, non hai mai il tuo bagno, non sono mai i tuoi giochi, e soprattutto ai bambini bisogna pensarci di più. I tempi di una rete non sono quelli dei bambini, sono troppo lunghi e quando la rete non funziona i tempi si dilatano mostruosamente e purtroppo questa percezione ce l'abbiamo solo noi. Questo è un altro dato, nel senso che un assistente sociale non sa cosa avviene in comunità, molto spesso non ha mai visto i bambini. Sanno che età hanno ma non li immaginano fisicamente, non sanno che hanno già cambiato quattro scuole; sanno che non c'è il papà ma che cosa significa questo nella loro mente non lo sanno. Noi verbalizziamo all'assistente sociale come sta il bambino ma è molto sintetico. Quindi vivere tutti i giorni questo stallo è molto pesante.”

“ Le informazioni vengono dette agli assistenti sociali ma tendono a dimenticarlo c'è da dire che non conosciamo i numeri degli assistenti sociali e mi riferisco a quanti casi devono seguire.”

F. B. : *“ Il vincolo di una rete credo possa essere la difficoltà di non fermarsi ad un auto-referenzialità: la comunità non può essere auto-referenziale. Ad esempio il CPS o Uonpia, il quale non può essere autoreferenziale rispetto alla parte e alle osservazioni e valutazioni che svolge. È un vincolo forte, che queste utili parzialità possano non essere messe in comune in modo dialogico. In certi casi sarebbe utile arrivare a una condivisione e a un incontro rispetto ad una determinata situazione familiare. Potrebbe non essere così ma sicuramente nel non essere rigidi rispetto alle proprie posizioni potrebbe produrre qualcosa di diverso e differente per sostenere e continuare a sostenere una mamma e il suo bambino”.*

“ ... Un vincolo forte è l'auto-referenzialità. La rete dovrebbe essere uno spazio di condivisione tra professionisti che hanno in carico la mamma e il bambino con un mandato ben preciso nel momento in cui ci sia il decreto. Solitamente sull'avvio della rete ci può essere una serie di disposizioni da parte del Tribunale dei Minori. Per quanto riguarda il lavoro in comunità non sempre avviene su un nucleo l'attivazione di

una rete in quanto sono diversi i motivi per cui viene accolto un nucleo. Sulla rete si dovrebbe promuovere l'obiettivo per cui tutti i professionisti di questa rete, che hanno come oggetto il nucleo, mantengano in primo piano il benessere, la cura e il sostegno di una famiglia in difficoltà e quindi di un sostegno nel quale la centralità deve essere rivolta al bambino. Quando si parla di tutela si parla di situazioni di pregiudizio e significa tutelare il bambino e predisporre degli interventi volti al benessere di questo nucleo familiare.”

“ ... Quando si parla di una rete ci sono in gioco numerosi servizi e non sempre per questioni organizzative di ciascun servizio è possibile ottimizzare il lavoro. Sicuramente, per un'esperienza avuta, il lavoro di comunità si può avvalere del contributo di parte dei fili di questa rete ad esempio anche solo nello spazio del CBM, che comunque si occupa anche del sostegno alla genitorialità. Dopo un incontro insieme alla mamma e al suo bambino, il fatto di avere una restituzione in tempi rapidi e veloci è importante. A volte è capitato: ad esempio ci sono state delle psicologhe che ci hanno chiamato alla fine di un incontro che hanno avuto con i nostri ospiti e questo ci ha aiutato, perché come dicevo è una parzialità utile quella che un servizio dispone.

“ ... Essere informati rispetto all'andamento di altri servizi accresce la competenza e la coerenza di determinati interventi educativi in comunità. A volte capita, e questo è successo nella nostra esperienza di comunità. Altre volte invece si presentano delle difficoltà nel portare non solo in condivisione delle osservazioni e valutazioni che ciascun pezzo della rete fa in maniera abbastanza celere rispetto a una tempistica richiesta dal T. M.; altre volte, per svariati motivi, il soggetto diventa realmente oggetto di un percorso. Non bisogna dimenticare di restituire a questa mamma (parliamo di adulti rispetto ai bambini) una centralità rispetto al percorso che sta affrontando.

“ Una rete deve sempre considerare la totalità del soggetto che è unico, è originale, è portatore di una storia e occorre mettersi nella posizione di accoglierla; questo non vuol dire non disporre un progetto ma questo progetto va condiviso con la mamma.”

“ E' sempre auspicabile che un lavoro di rete funzioni, lo è sempre. I vincoli li ho già detti, e forse sono alcuni di molti ma quello che sento di dire è che nessuno degli attori coinvolti nella rete sia eccessivamente rigido nella condivisione delle proprie osservazioni. Credo che al di là di trovarsi in posizioni differenti l'unico modo per lavorare in una rete è fondamentale la dialettica rispetto a quello che viene portato da ciascun servizio. Sicuramente rispetto alla comunità e alla sua posizione in una rete il

primo interlocutore è il servizio sociale. In una rete che funziona, ed è successo, c'è veramente una comunicazione diretta con altri servizi.”

S. G. : “ ... Il lavoro di rete dovrebbe essere uno strumento fondamentale per portare avanti un progetto e condurre un nucleo ospitato a un miglioramento della sua condizione, a un'evoluzione che possa portare a un futuro migliore ma di fatto è un po' un buco nero perché manca sostanzialmente una figura di coordinamento che tenga uniti e tenga insieme i vari servizi che ruotano intorno al nucleo. Vari servizi che sono normalmente messi per iscritto dal Tribunale oppure richiesti dall'Asilo Mariuccia, dai servizi sociali. Questi servizi viaggiano ovviamente ognuno per la propria strada e per la propria competenza ma con una difficilissima relazione. Quindi prima di tutto la mamma con i suoi bambini ospitati si trovano attorno una miriade di riferimenti e se è difficile per noi Asilo Mariuccia riconoscerne la titolarità e l'intervento mi immagino che per una mamma, che a volte proviene da un'altra cultura e da un'altra storia, sia un mare da cui non si esce pur sapendo nuotare perché è un mare burrascoso dove i servizi non si parlano. Se hanno visioni contrastanti non è facile trovare una visione unitaria, manca soprattutto chi tiene le fila di tutto questo e che dovrebbe essere l'unico riferimento per questo genitore. Teoricamente dovrebbe essere il servizio sociale, perché ne ha la responsabilità anche giuridica ma i servizi sociali o non sono in grado o non hanno tempo o sono sovrastati da troppo carico di lavoro e da troppe emozioni che circolano. Di fatto questo non c'è. Quindi la rete nella mia esperienza si definisce poi in uno scambio di informazioni e a volte non c'è seguito in questo. E' difficilissimo costruire la condivisione di un progetto e quand'anche si costruisce nella rete, poi nella vita quotidiana, di come vanno le cose subito dopo, il progetto può essere smentito e sono abbastanza certa che in tutto questo la mamma e il nucleo si passano perdere e non traggono assolutamente beneficio perché i servizi coinvolti sono a volte in grande contrasto. Ci sta che vi siano visioni diverse perché vi sono ruoli e funzioni diverse di indagine e di affiancamento ma è un problema che va risolto a monte e questo non deve tradursi in difficoltà ulteriore per una mamma.”

“ Un altro esempio riguarda le relazioni che non sempre vengono lette. L'Asilo Mariuccia chiarisce già nell'accoglienza con una carta che si sottopone alla mamma quando arriva, che le relazioni del servizio sociale e di eventuali altri servizi coinvolti vengono lette, loro sanno che tutto quello che succede viene comunicato perché questo è il nostro compito”

L. R. : “ Il più grande vincolo o limite può essere la delega. Può capitare di trovare dei servizi sociali o degli operatori che sono sovraccaricati dal lavoro e non hanno il tempo di venire agli incontri di rete ed è una grande responsabilità essere delegati da un altro operatore.”

“..... Può capitare che gli operatori facciano fatica a venire agli incontri di rete. E' anche vero che le emergenze in cui le comunità vivono è tale per cui non è così scontato riuscire ad avere un operatore che ha un tempo limitato. Questa è una difficoltà grande”.

“ Un'altra difficoltà è rappresentata dal sorgere di atteggiamenti competitivi e non cooperativi tra i membri della rete. Gestire questo limite appartiene a chi ha la competenza di gestire la rete. Tali dinamiche sono assolutamente tipiche di un gruppo di lavoro; ci possono essere diversi punti di vista: il nostro, quello degli educatori e quello dell'assistente sociale. E' chiaro che tutto questo richiede innanzitutto un lavoro di ascolto e di comprensione per comprendere come mai si stanno sviluppando determinate dinamiche conflittuali.”

“ Può capitare che l'utente si opponga al progetto e si perde l'elemento dell'alleanza. In questo caso sta accadendo qualcosa che rischia di rompere l'alleanza con la persona. Quindi in questo senso chi coordina il gruppo deve anche essere capace di fare attenzione a queste dinamiche che spesso sono fisiologiche.”

“ Io credo che dal punto di vista dei significati della rete sia importante che chi convoca la rete ha la responsabilità di gestirne in seguito il processo. Noi spesso ci facciamo responsabili di questa convocazione. Nello stesso tempo quando ci è capitato di essere convocati da un ente o un servizio è chiaro che siamo parte della rete e non siamo noi a coordinarla ma diamo il nostro contributo per farla funzionare.”

7.3 AUTOREFENZIALITA' E AUTORIFLESIVITA'

La pluralità di istituzioni di solidarietà che si è andata sviluppando produce un risultato complessivo; nei servizi molte energie e potenzialità si dissolvono e ciò è dovuto in gran parte alla mancanza di collegamenti e sinergie. Il bene costituito dalla differenziazione dei servizi si può rapidamente trasformare in male diventando frammentazione se non addirittura in contrapposizione e ostilità.

Operatori di diversi servizi si trovano a svolgere mansioni simili in enti diversi o si trovano a collaborare su uno stesso territorio per la gestione dei problemi. Spesso questi

incontri risultano assai difficoltosi sul piano pratico ma potrebbero anche assicurare un miglior coordinamento tra servizi.

Entrare in un sistema significa accettarne la logica e abbandonare completamente la propria. Quello che si può fare è spingere perché quella logica sia coerente con i suoi presupposti e questo è il caso in cui vi siano problemi di inefficienza interna alle caratteristiche del sistema. E non c'è organizzazione per i diritti dell'utente che tenga, perché nel momento stesso che si definisce "utente" un soggetto che entra in rapporto con un servizio, si selezionano dalla sua complessa sfera esistenziale quelle dimensioni che sono compatibili con la sua funzione (Salomone, 1999).

Educatori, ragazzi, personale di servizio, genitori, amministrazione, servizi sociali, fornitori, abitanti del quartiere attribuiscono significati molto diversi fra loro all'agenzia educativa attorno alla quale ruotano.

Come afferma Salomone: "Questa molteplicità non costituisce per l'educazione il rumore di fondo da ridurre il più possibile per svolgere il proprio lavoro in pace, ma il materiale stesso sul quale si fonda".

Il costo della rinuncia a questo approccio è l'inefficacia, perché nel momento stesso in cui l'educazione riesce a ottenere il completo adattamento dei suoi destinatari alla struttura organizzativa che lo sorregge, rendendo inoffensiva la loro soggettività, nega e quindi rende impossibile il proprio compito che è quello di sviluppare la loro autonomia (Salomone, 1999).

La globalità degli interventi deriva dal riconoscimento che qualsiasi evento educativo si realizza sempre come un tutto organico e complesso formato da diversi elementi in stretta relazione tra di loro. La totalità del lavoro di rete rimanda alla convinzione e all'intenzione di non educare con azioni prestabilite o secondo un limite che non tiene conto della complessità della pratica educativa.

Possiamo dedurre che la pratica educativa sia la concretizzazione di un progetto: di un'attività di osservazione, di conoscenza delle situazioni e dei soggetti, finalizzata ad individuare obiettivi raggiungibili e possibili orizzonti futuri, insieme a strumenti modalità, strategie adeguate. La pratica educativa pone l'educatore nell'incertezza di come condurre il progetto (Salomone, 1999).

8. LA RETE E L'INTERCULTURA

Nel contesto di un servizio multietnico, come può esserlo una comunità mamma-bambino, si è deciso di approfondire il tema dell'interculturalità' unito al lavoro di rete. Per questo motivo si è scelto di intervistare E. L., psicoterapeuta della Cooperativa Sociale "Terrenuove" che collabora con L'ente "Asilo Mariuccia Onlus".

Lo scopo dell'incontro era capire a quali servizi si rivolge la cooperativa, qual è la tipologia di utenza alla quale si dedica e considerare come si struttura il loro rapporto con gli altri servizi del territorio.

"Terrenuove" è una Cooperativa Sociale Onlus nata intorno al 2000 con l'idea di dedicarsi a situazioni legate alla marginalità sociale.

La cooperativa si configura come luogo di servizi e scambi culturali. Ad esempio le prime esperienze di "Terrenuove" hanno riguardato la "Libera Università" che prevedeva l'attivazione di corsi organizzati per permettere a dei professionisti di scambiare idee e riflessioni.

E. L.: " In tema di servizi "Terrenuove" sin da subito ha cominciato ad occuparsi di servizi per la famiglia, per adolescenti immigrati, per i malati di Alzheimer e per i loro familiari; ed ha sempre usufruito di finanziamenti pubblici partecipando a bandi e concorsi in cui erano richieste le caratteristiche peculiari tra le quali anche l'essere senza scopo di lucro, cosa che "Terrenuove" è. Abbiamo potuto usufruire così di finanziamenti pubblici che hanno permesso alla cooperativa di attivare dei servizi e poter accogliere le persone: adulti stranieri in particolare, adolescenti stranieri, rifugiati politici, piuttosto che donne vittime della tratta, e una grande quantità di famiglie. Più di recente l'ultimo servizio attivato presso "Terrenuove" è stato un servizio per la famiglia, presentato dalla legge 285 e che ha accolto famiglie in difficoltà dopo aver vissuto dei traumi, oltre a quello della migrazione (su cui "Terrenuove" ha una sua specificità) anche delle altre forme di trauma "

"..... All'interno della cooperativa vi è anche una scuola di counseling cioè una scuola di formazione per operatori che lavorano in ambito sociale, educativo, in ambito sanitario e aziendale. Questi operatori possiedono già un titolo di studio e attraverso la scuola acquisiscono delle competenze che integrano con la loro formazione di base. La scuola propone uno sguardo attento nell'approfondire quelle che sono le teorie e le modalità per stare in relazione con il singolo e per avere un'ottica sociale, un'ottica anche di rete, che sia in grado di gestire un gruppo di lavoro la "Libera

Università” negli anni è diventata ad esempio: conferenze gratuite, formazione specifica degli operatori, spazi di supervisione, convegni ed eventi. Abbiamo invitato Papadopoulos piuttosto che Salvo Inglese, Francois Sironi che appartiene alla scuola di Tobie Nathan; tutte persone che in qualche modo hanno un'ottica vicina tra loro e condividono un'attenzione per situazioni di marginalità ”.

“ I professionisti che lavorano a “Terrenuove” sono tutti consulenti, la maggior parte sono psicologi, psicoterapeuti, alcuni educatori e alcuni medici psicoterapeuti. Tutti hanno una formazione di consulenza di secondo livello. Anche gli educatori sono formati alla consulenza e in particolare tutti abbiamo una formazione di “Analisi Transazionale” che è il nostro modello principale di indirizzo. A questa abbiamo integrato delle competenze che hanno la loro radice nell'etnopsichiatria di Tobie Nathan, questo lo dico perché è importante per parlare della rete nel senso che la proposta del gruppo dei curanti che Nathan ha proposto è stata un grande stimolo per proseguire e declinare quella proposta dentro la nostra realtà sociale, il nostro contesto e il nostro territorio. Tutti noi abbiamo una formazione anche di questo tipo ”.

“..... La cooperativa si rivolge sia a persone che hanno necessità di accedere ai nostri servizi, quindi minori stranieri non accompagnati, adulti stranieri in difficoltà, famiglie in crisi con traumi legati a passaggi importanti e rifugiati politici. Queste sono le nostre tipologie di utenza, e sono connesse alla disponibilità dei finanziamenti. In questo momento, dati i tagli verso il sociale, noi professionisti abbiamo scelto di lavorare gratuitamente per poter garantire le nostre prestazioni sperando che vi siano in futuro nuove possibilità di accedere nuovamente a dei finanziamenti. Consideri che lo scorso anno abbiamo attivato una campagna di crowdfunding per sostenere il servizio per la famiglia che aveva esaurito i suoi fondi e in questo modo siamo riusciti a garantire la sopravvivenza per un altro anno del servizio.”

E' stato inoltre chiesto come avviene l'accesso degli utenti a “Terrenuove”.

“ ... I servizi sono sempre stati organizzati in modo che ci fosse un inviante. A seconda del servizio ci può essere come inviante l'assistente sociale, oppure può essere un responsabile di comunità o un educatore di comunità che valuta la necessità di una presa in carico da parte nostra di un utente ”.

“...Inoltre “Terrenuove” è inserita tra gli enti che appartengono all'iniziativa “Psicologia Sostenibile” promossa dall'ordine degli psicologi che è un progetto

coniugato con gli assistenti sociali di Milano per cui le persone possono usufruire di consulenza gratuitamente o a prezzi calmierati passando attraverso il servizio sociale.”

L'interculturalità non è un aspetto secondario nella realtà quotidiana di un servizio residenziale. Per questo il tema è stato affrontato anche negli incontri avuti con A. P., coordinatrice, e F. B., educatrice.

Le domande erano volte a comprendere quali differenze culturali possono emergere nella vita quotidiana di una comunità e quali problematiche possono presentarsi nell'organizzazione giornaliera. A tal proposito è stato considerato l'esempio del Ramadan.

A. P.: “ Ogni mamma è una mamma a modo suo quindi a volte ci sono delle differenze di gestione dei figli anche tra me e un'amica.”

“ Per quanto riguarda il Ramadan viene sostenuto pur nel rispetto di tutte le altre mamme presenti. Per cui si accoglie la diversità, la si deve accogliere dentro quella che è una comunità che ha una sua identità e per identità intendo qualcosa che non è rigido. L'identità è qualcosa che muta col tempo. Questo non vuol dire che tutti fanno il Ramadan, lo fanno le mamme o la mamma che lo pratica, lo si concorda, si conosce il periodo, lo si accorda però chiediamo alle mamme di condividere queste esigenze, questo sì.”

“ C'è un'organizzazione che non è semplice, ad esempio per S., non era semplice stare a tavola con i propri bambini e attendere di mangiare perché non era ancora la sua ora, però non ci sembrava giusto che i suoi bambini mangiassero senza la loro mamma. Quindi è chiaro che in una comunità le difficoltà si amplificano, ad esempio in questo caso se S. fosse stata a casa sua nessuno le avrebbe detto nulla mentre noi cerchiamo di mantenere delle abitudini di convivenza e a volte si fa un po' fatica. Altri aspetti culturali ... sai poi dipende laddove una mamma fa una richiesta che ad esempio può riguardare un alimento assolutamente questo viene accordato.”.

F. B.: “ ... E' sicuramente un incontro di culture La prima è la cultura nostra, quella della comunità che accoglie che è un modello che fa riferimento alla cultura di appartenenza e all'interno della comunità di culture completamente differenti ”.

“ Credo che nel momento in cui si tenga sempre a mente la centralità del soggetto, ci possa essere e debba esserci un'attenzione all'interculturalità. E' la condivisione di modelli culturali, nell'ascolto dell'altro e accettare la comprensione che c'è un altro diverso da te. L'ascolto di un altro diverso da te non significa far propri dei modelli culturali, sia da una parte che dall'altra, ad esempio di un educatore rispetto ad una

mamma. Secondo me, già solo l'ascolto dell'altro promuove uno spostamento rispetto alla conoscenza che è altro da se ma non con l'obiettivo di uniformare e omogeneizzare. ".... Vi è un flusso continuo di scambi culturali e sicuramente certe cose possono essere messe in discussione ma non per questo cambiate o variate; è un processo di messa in condivisione".

" L'esempio rispetto al Ramadan: ci sono state diverse donne che lo praticavano in comunità ma non c'è mai stato un vincolo rispetto al Ramadan se non una questione prettamente organizzativa la quale indica il rispetto di tutte le parti coinvolte. Tutte le nostre ospiti hanno la possibilità di cucinare piatti che probabilmente hanno cucinato fino al giorno prima di entrare in comunità e questo è arricchimento e nessuno vuole tendere, nel lavoro educativo, a portare dei modelli forti. Certo nel giocare con i bambini come educatrice posso portare un modello diverso di relazione con il bambino ma non per questo è migliore. E' un arricchimento reciproco. Ci sono poi modi di relazionarsi delle mamme con i loro bambini e da quello non possiamo prescindere perché non si può essere mamme solo in un modo ma si può essere mamme in tanti modi diversi. Poi noi in comunità ci si chiede se è una mamma "sufficientemente buona" e non possiamo avere come unico criterio un nostro riferimento culturale o valoriale altrimenti il rischio non è l'arricchimento ma una visione mediocre della realtà."

8.1 GENITORI STRANIERI

L'incontro con l'altro diverso da noi, sia esso un adulto in difficoltà, un minore o uno straniero rappresenta il momento in cui emozioni e pensieri si fondono dando luogo ad un'esperienza in grado di segnare ciò che da quell'incontro nascerà; è un processo in cui gli interlocutori assumeranno posizioni e ruoli, svolgeranno funzioni e si relazioneranno in modo particolare. (Moscovici, 2013)

Riguardo a ciò sembra importante ricordare come nell'incontro con l'altro emergano, da parte dei soggetti coinvolti, quelle che Serge Moscovici chiama "le rappresentazioni sociali".

I due processi che generano le rappresentazioni sociali l'ancoraggio e l'oggettivazione. "L' ancoraggio permette a qualcosa di estraneo e disturbante, che stimola la nostra curiosità, di essere incorporato nella nostra rete di categorie e ci permette di paragonarlo a ciò che consideriamo tipico di tale categoria" (Ugazio (a cura di), 1988, p. 265).

“L’oggettivazione invece è un processo di classificazione ed etichettamento, un modo di stabilire relazioni tra categorie ed etichette” (Ugazio (a cura di), 1988, p. 265).

Come abbiamo riscontrato negli interventi degli intervistati, uno degli aspetti che interessa il tema dell’intercultura è l’incontro con un genitore straniero centrato sulla differenza degli interventi educativi.

La cultura è un fenomeno costruito socialmente, nel senso che le diverse società hanno definito in modo differente come punire e quali punizioni possano essere inflitte ai figli, quali comportamenti nei loro confronti siano leciti o meno, e a quale limite debba arrestarsi un’ipotetica azione violenta. Anche nelle diverse classi sociali non sono del tutto sovrapponibili le rappresentazioni di quali castighi siano o meno corretti, quando e quanto si possa ricorrere a forti punizioni, se sia lecito o no utilizzare insulti e parole forti con i figli (Cirillo, 2005).

Gli operatori sociali sono consapevoli del peso delle ingiustizie sociali, economiche e culturali, ed esitano ad applicare ai più fortunati dei loro utenti le medesime categorie di giudizio e le medesime prassi di intervento che adopera con gli altri.

Per questo di solito è utile partire da un invito al genitore a empatizzare con se stesso bambino cercando di porsi in contatto con i vissuti e le sofferenze del bambino, e poi di accompagnare il genitore alla medesima presa di contatto utilizzando una chiave di tipo culturale (Cirillo, 2005).

8.2 LA TEORIA DELLA COMUNICAZIONE DI BARNETT W.

PEARCE

Barnett Pearce si è posto come co-fondatore (insieme a Vernon Cronen) di una nuova teoria chiamata “Teoria della Gestione Coordinata dei Significati” (Coordinated Management of Meaning).

Secondo la teoria CMM la comunicazione è il processo attraverso cui gli individui creano e gestiscono la realtà sociale coordinandosi tra loro per questo la comunicazione non è un processo sociale tra gli altri, bensì è il processo sociale primario attraverso il quale vengono creati tutti i significati sociali.

Questa teoria è fondata su due punti di vista: il primo vede la comunicazione come il modo attraverso cui i soggetti coordinano i loro significati. Il secondo indica come il coordinamento dei significati viene gestito in base a livelli differenziati di strutturazione

che danno forma alle regole interpersonali della comunicazione, ovvero stabiliscono i contesti della comunicazione (Baraldi, Barbetta, 2001).

All'interno della teoria di Pearce si distinguono i concetti di coerenza e di coordinamento prodotti nella comunicazione.

La coerenza è il modo attraverso il quale i soggetti cercano di dare importanza alla serie di messaggi che si realizza nella comunicazione. Attraverso il processo della coerenza raccontiamo a noi stessi e agli altri storie che hanno lo scopo di interpretare il mondo che ci circonda e la nostra relazione ad esso.

“Il coordinamento invece è il processo attraverso il quale le persone cercano di dare validità alle emissioni comuni delle loro visioni del bene, del desiderabile e dell'utile, e di impedire l'emanazione congiunta del male, del brutto e di tutto ciò che ostruisce” (Baraldi, Barbetta, 2001, p.10).

Altra caratteristica della comunicazione è il “mistero” che rappresenta l'identificazione che la realtà e la percezione che di essa abbiamo sono più grandi di ogni storia particolare che li rende coerenti.

Il mistero indica quella parte che abbiamo perduto nella nostra presa linguistica.

Il mistero deriva dal riconoscimento dei limiti delle storie e delle istituzioni dei nostri mondi sociali e determina l'affermazione secondo cui tutte le storie hanno orizzonti e che, non importa che cosa esse includano, c'è di più nella vita e nella realtà di quanto esse includano.

L'approccio delle scienze sociali alla comunicazione è diretto soprattutto alla descrizione dei vari modi in cui le persone raggiungono coordinamento, coerenza e mistero. Tale descrizione sorprende per la gamma di modi dell'essere umano e di forme di comunicazione che li strutturano. (Baraldi, Barbetta, 2001)

Le teorie di Pearce si basano sul costruttivismo. Secondo il costruttivismo la realtà non si mostra in modo obiettivo ma è legata al punto di vista di chi la osserva. Per questo motivo non può esistere “la realtà” ma soltanto una interpretazione della realtà, nata dalla sua osservazione.

“Anche l'individuo è una costruzione sociale e non rispecchia strutture psichiche individuali” (Baraldi, Barbetta, 2001, p.25).

Secondo P. coloro che partecipano alla comunicazione detengono un ruolo costitutivo della realtà sociale in quanto organizzati come individui all'interno della comunicazione.

Il modo che ci circonda, solitamente astratta per via della sua consuetudine, si presenta riconoscibile in quanto in “conflitto” con il mondo altrui. Da ciò ne deriva che gli individui diventano consapevoli dei propri confini osservando come la nostra realtà sociale sia il frutto di un’idea.

8.3 LA COMUNICAZIONE MONOCULTURALE

L’urbanizzazione e la comunicazione di massa sono i due elementi distintivi per i quali la società contemporanea si trova ad essere soggetta a problemi di comunicazione. L’urbanizzazione ha unito individui di differenti luoghi e culture ed ha portato ad essere indispensabile il “coordinamento” tra persone che non si comprendono e non vanno d’accordo. La comunicazione si presenta quindi come il nuovo territorio all’interno del quale si scompaginano i molteplici confini dei diversi luoghi in cui si organizza la vita. Barnett Pearce ha individuato quattro modelli di comunicazione: la comunicazione monoculturale, etnocentrica, modernista e cosmopolita.

La comunicazione monoculturale è la forma di comunicazione più semplice, più naturale e fragile. Nelle migliori condizioni si tratta di un modo di comunicare ricco, soddisfacente e agevole. Nelle peggiori condizioni può essere una comunicazione chiusa e coercitiva. La società contemporanea non conduce verso la comunicazione monoculturale poiché presenta frequenti informazioni provenienti da fonti, pratiche e culture diverse (Pearce, 2001).

Prassi della comunicazione monoculturale è costituire il vantaggio, per gli uomini contemporanei, di interpretare una realtà dell’essere umano lontano dalle abituali strutture dell’esistenza quotidiana. Caratteristica peculiare della comunicazione monoculturale è considerare l’altro come un nativo.

I soggetti che applicano la comunicazione monoculturale accettano che gli altri individui si esprimano nello stesso modo e di conseguenza danno per scontato che comprendere gli altri sia facile.

La “coerenza” risulta essere il principio che nasce dal coordinamento.

“Gli individui che comunicano monoculturalmente producono pratiche coordinate perché stanno esprimendo e ricostruendo le stesse risorse o almeno ciò che essi assumono essere tali” (Pearce, 2001, p.60).

I soggetti hanno la predisposizione ad esaltare l'espansione delle risorse condivise; hanno poco dimestichezza con l'imprevisto, le stravaganze e le inquietudini date dall'esistenza.

Di conseguenza le risorse non vengono messe a rischio in quanto quando le pratiche sono sufficientemente diversificate rispetto alle risorse, l'intero insieme delle risorse è perturbato da uno spasmo di inconsapevolezza inaspettato del quale non si può rendere conto (Pearce, 2001).

Le potenzialità della comunicazione monoculturale comprendono il mistero all'interno del campo della consapevolezza della conoscenza. Per mistero si intende l'individuazione che la realtà e l'esperienza che ne deriva sono più grandi di qualunque storia individuale o di ogni impegno nel quale siamo legati.

Nella comunicazione monoculturale ci si aspetta coordinamento comunicativo perché tutte le persone sono considerate native dalla medesima comunità. Ci si tratta l'un l'altro come un nativo perché non si è consapevoli dei propri criteri valutativi e interpretativi né delle differenze tra le proprie e le altrui regole di azione e di attribuzione di significato (Pearce, 2001).

I nativi delle diverse culture da una parte descrivono e ristrutturano risorse differenti adoperandosi in pratiche con ampi margini di differenze, dall'altra sono soggetti a diversi parametri di valutazione e di decodifica.

Per un soggetto che appartenga ad una qualunque è probabile procedere come un membro di un'altra cultura, ma ciò non fa di questo soggetto un nativo di un'altra cultura.

L'unico sistema di essere un nativo di una determinata cultura è quello di essere giudicato, ma soprattutto trattato come un nativo dai nativi stessi e questo può avvenire nel momento in cui le azioni di una persona vengono sottoposti agli stessi principi interpretativi dei gesti di un nativo.

“La comunicazione monoculturale è l'incorporazione della regola aurea che prescrive di trattare gli altri come si vorrebbe essere trattati” (Pearce, 2001, p.83).

8.4 LA COMUNICAZIONE ETNOCENTRICA

Nelle grandi società complesse, quella etnocentrica è la forma di comunicazione più comune e anche la più resistente.

Il termine “etnocentrico” viene usato per indicare come le alte culture vengono considerate dalla propria prospettiva.

“Nella comunicazione etnocentrica, il “noi”, di chiunque sia, è definito dal contrasto con il “loro” e le “nostre” risorse includono modi specifici di trattare con “loro” in modo che tali risorse non siano messe a rischio” (Pearce, 2001, p. 92).

Come tutte le forme di comunicazione, la comunicazione etnocentrica realizza coerenza, coordinamento e mistero.

Nei modelli di comunicazione gli individui si comportano come se le loro percezioni di se e degli altri fossero reali e li costringessero ad agire in certi modi senza pensare alle conseguenze.

“Quando due o più persone, con differenti percezioni di se e dell’altro interagiscono tra loro, possono produrre un testo chiuso, uno schema coatto che frustra i loro tentativi di comprendere le loro visioni separate del ben, del vero e del bello” (Pearce, 2001, p.104). Tuttavia, nel momento in cui la comunicazione etnocentrica procede nel modo corretto, può innescare una ricca predisposizione di risorse che interessano coloro che vi prendono parte.

“Le storie degli individui che comunicano in modo etnocentrico devono avere una certa forma perché non vengano minacciate dall’esplicito riconoscimento di altre storie dissimili. Devono esserci almeno due temi: alcuni resoconti della differenza tra il proprio sé o il proprio gruppo e li altri, ed alcune spiegazioni sulla validità delle proprie storie. Normalmente questi temi prendono la forma di storie su come il proprio gruppo sia superiore agli altri, che sono considerati a livello subumano come barbari, meno civili e meno sviluppati del ‘popolo eletto’ ”(Pearce, 2001, p. 104).

Data la necessità di vivere quotidianamente con differenti culture all’interno di una società complessa e differenziata bisogna attuare dei “copioni etnocentrici” (Pearce, 2001) che consentano agli individui di conservare la cultura di appartenenza pur relazionandosi con soggetti tra loro differenti.

8.5 LA COMUNICAZIONE MODERNISTA

Gli “occidentali contemporanei”, (Pearce, 2001), devono saper differenziare la comunicazione dal semplice scambio di informazioni o dalla conversazione. La comunicazione è riconosciuta come una forma di impegno che ha l’intenzione di ristrutturare le connessioni e le incognite che vengono alla luce tra gli individui.

Pearce individua nella comunicazione tre tipi di prestazione. In primo luogo coloro che partecipano alla comunicazione devono essere predisposti all'apertura verso l'altro. In secondo luogo i partecipanti devono avere la disponibilità ad accettare ed apprezzare gli altri senza riguardo a ciò che dicono. Infine i partecipanti devono esprimere il loro appoggio rispetto alla definizione emergente del se e della relazione che viene negoziata (Pearce, 2001).

Ciò che caratterizza la comunicazione modernista è la stabilità dell'aspettativa di cambiamento; il cambiamento dipende da un'improvvisazione reciproca in cui ci sia aspetta che le interazioni siano rinegoziate in qualunque momento.

“Lo sviluppo del coordinamento viene attribuito all'abilità degli interlocutori nel fornirsi reciprocamente segnali e nell'essere capaci a rispondere adeguatamente agli approcci degli altri” (Pearce, 2001, p.125).

La comunicazione modernista si differenzia da quella monoculturale e da quella etnocentrica in quanto presenta un'alta posizione di cognizione. Quando i nuovi mezzi vengono considerati come più vantaggiosi di quelli vecchi vi è una forte pressione al cambiamento, in questo modo il cambiamento stesso viene acclamato con “consapevolezza”.

8.6 LA COMUNICAZIONE COSMOPOLITA

Come tutte le altre forme di comunicazione, quella cosmopolita consiste di pratiche che ricostruiscono ed esprimono risorse.

Come Afferma Pearce: “Diversamente dalle altre forme di comunicazione quella cosmopolita non ha ancora avuto un'influenza dominante in alcuna grande società ... Di conseguenza la forma delle istituzioni che essa costruisce e la natura del modo dell'essere umano che essa permette sono più evidenti in accenni, esempi e promesse che non nella storia di un tipo distinto di società. La qualità di questi accenni e di queste promesse è tuttavia sufficientemente interessante da garantire loro una considerazione attenta quando possono essere individuati.”

Il coordinamento tra gruppi di differenti realtà avviene quando la comunicazione cosmopolita è messa in pratica nel modo corretto. La comunicazione cosmopolita al contrario dalle altre forme di comunicazione è piuttosto sensibile “alle conseguenze non volute delle pratiche ed alla natura della logica dell'interazione” (Pearce, 2001, p.158).

Pearce cita tre requisiti che caratterizzano la comunicazione cosmopolita: la democratizzazione, la rivoluzione comunicativa e la disillusione per la modernità.

La democratizzazione, nata con l'illuminismo e realizzata dopo la prima guerra mondiale, ha avuto come effetto l'emancipazione di gruppi di individui considerati prima "marginali". Gli individui "marginali" avvertono una visione differente sui segni e sulle attività.

Una volta introdotti nella corrente dominante, i vari gruppi marginali o precedentemente subordinati hanno portato con loro prospettive nuove e più ricche sull'ordine sociale, e hanno contribuito a costituire forme politiche, come afferma Pearce: ".. nelle quali il tacito affidamento su una storia condivisa o sulla fede non assicura la base del coordinamento attraverso la coerenza".

CONCLUSIONI

Quanto emerso dalla ricerca svolta evidenzia come nel sistema del lavoro sociale sia importante eliminare la spaccatura che divide gli individui e la comunità separati dagli interventi sociali. I problemi della persona non trovano soluzioni in base a un solo intervento ma attraverso una pluralità di azioni di diversa natura convergenti nelle finalità.

Durante la ricerca è stato preso in esame l'esempio della comunità mamma-bambino ed è stato constatato che, per quanto riguarda l'attivazione di una rete, gli stakeholders possibili possono essere molti. Ciò che può differenziare una rete rispetto ad un'altra è la presenza di un decreto emanato del Tribunale dei Minori, secondo il quale viene sancita l'attivazione della presa in carico del nucleo e la messa in opera di una serie di servizi.

Il lavoro di rete prevede che una notevole parte del lavoro venga svolto dalle persone tenutarie del problema, quelle che in genere vengono definiti "gli utenti" e che invece vengono vissuti dalla rete come entità poste sullo sfondo del lavoro e non al centro. L'azione della rete dovrebbe essere incentrata sui soggetti direttamente implicati nel problema e tutti i suoi componenti hanno il compito di influenzarsi a vicenda per potenziare e condividere le competenze.

La rete costituisce un passaggio obbligato per capire la persona e le sue difficoltà, per aiutarla in un processo di realizzazione di un nuovo rapporto con l'ambiente che può avere luogo nella rete stessa.

Appare spesso faticoso per gli utenti avere ben chiaro quale sia il loro ruolo e quale sia l'obiettivo effettivo di una rete.

Durante il loro percorso educativo i soggetti possono entrare in contatto con una serie di esperti senza che venga da loro interiorizzato quale sia effettivamente il lavoro che devono portare avanti. Il rischio è che l'utente affronti il percorso proposto dalla rete come l'esecuzione di un compito e non come uno strumento da utilizzare.

Dalle interviste effettuate emerge come molto spesso sia la rete stessa a non essere in grado di determinare nei soggetti la percezione di essere i protagonisti del lavoro messo in campo. Questo viene determinato dal fatto che, da parte degli esperti, risulta esservi una certa difficoltà nel restituire agli utenti quale sia l'evoluzione del loro percorso. Questo dovrebbe compiersi affinché agli utenti venga riconosciuto l'essere il fulcro del progetto.

Analizzando invece i vincoli che caratterizzano il lavoro di rete, emerge la difficoltà di sviluppare un'effettiva sinergia di comunicazione tra tutti i servizi coinvolti.

A questo proposito ogni stakeholder dovrebbe pretendere, anche da se stesso, un più adeguato passaggio di informazioni data la complessità dei punti di vista non sempre convergenti. Risulta pertanto auspicabile un'obbligatorietà di tale comunicazione ma che, al momento, non sembra attuabile data l'importante mole di lavoro a cui sono interessati i servizi.

Se ci riferiamo sull'esempio preso in esame di una comunità mamma-bambino, notiamo come la difficoltà di comunicazione tra stakeholders ha delle ricadute dirette sulle quotidianità degli utenti, in particolar modo sui minori, i quali vivono il tempo in modo differente rispetto agli adulti. Tale elemento non risulta secondario se riferito alla realtà di una struttura residenziale.

Altri due aspetti emersi riguardano l'autoreferenzialità dei servizi e il sorgere di atteggiamenti "competitivi" all'interno della rete. Per questo motivo si richiede agli operatori coinvolti una maggiore sensibilità e attenzione ad una responsabilità che ha come destinatario il benessere del soggetto/utente.

In conclusione è importante sottolineare quanto la promozione di una sinergia comunicativa per facilitare la partecipazione tra le parti potrebbe favorire il miglioramento del lavoro di rete,

È caratteristica dei servizi percorrere strade differenti e questo comporta una difficile relazione.

APPENDICE

Di seguito vengono riportate le trascrizioni delle interviste svolte.

Le interviste sono avvenute tra i mesi di settembre e ottobre 2015 presso la comunità mamma-bambino della Fondazione Asilo Mariuccia Onlus e presso la Cooperativa Terrenuove Onlus.

Gli intervistati erano a conoscenza di essere registrati e hanno dato il loro assenso alle seguenti trascrizioni.

Trascrizione dell'intervista a E. L. psicoterapeuta della Cooperativa Terrenuove Onlus:

Cominciamo con la prima domanda: qual è la missione della Cooperativa Sociale “Terrenuove”?

“Terrenuove” è una cooperativa sociale onlus nata intorno al 2000 ed è nata con l'idea di occuparsi di situazioni legate alla marginalità sociale; situazioni che portano le persone ad avere esperienze con la marginalità. Di per se si configura come luogo di servizi e scambi culturali. Ad esempio le prime esperienze di “Terrenuove” riguardano la “Libera Università” che prevedeva l'attivazione di corsi organizzati per permettere a dei professionisti di scambiare idee e riflessioni.

In tema di servizi “Terrenuove” sin da subito ha cominciato ad occuparsi di servizi per la famiglia, adolescenti immigrati, per i malati di Alzheimer e per i loro familiari; ed ha sempre usufruito di finanziamenti pubblici partecipando a bandi e concorsi in cui erano richieste le caratteristiche peculiari tra le quali anche l'essere senza scopo di lucro, cosa che “Terrenuove” è. Abbiamo potuto usufruire così di finanziamenti pubblici che hanno permesso alla cooperativa di attivare dei servizi e poter accogliere le persone: adulti stranieri in particolare, adolescenti stranieri, rifugiati politici, piuttosto che donne vittime della tratta, e una grande quantità di famiglie. Più di recente l'ultimo servizio attivato presso “Terrenuove” è stato un servizio per la famiglia, presentato dalla legge 285 e che ha accolto famiglie in difficoltà dopo aver vissuto dei traumi, oltre a quello della migrazione (su cui “Terrenuove” ha una sua specificità) anche delle altre forme di trauma. Queste sono le principali attività proposte da Terrenuove.

All'interno della cooperativa vi è anche una scuola di counseling cioè una scuola di formazione per operatori che lavorano in ambito sociale, educativo, in ambito sanitario e aziendale. Questi operatori hanno già un titolo di studio e attraverso la scuola acquisiscono delle competenze che integrano con la loro formazione di base. La scuola propone uno sguardo attento nell'approfondire quelle che sono le teorie e le modalità per stare in relazione con il singolo e per avere un'ottica sociale, un'ottica anche di rete, che sia in grado di gestire un gruppo di lavoro. Abbiamo citato all'inizio la Libera Università che poi negli anni è diventata ad esempio: conferenze gratuite, formazione specifica degli operatori, spazi di supervisione, convegni ed eventi. Abbiamo invitato Papadopoulos piuttosto che Salvo Inglese, Francois Sironi che appartiene alla scuola di Tobie Nathan; tutte persone che in qualche modo hanno un'ottica vicina tra loro e condividono un'attenzione per situazioni di marginalità.

Quali sono i professionisti coinvolti?

I professionisti che lavorano a “Terrenuove” sono tutti consulenti, la maggior parte sono psicologi, psicoterapeuti, alcuni educatori e alcuni medici psicoterapeuti. Tutti che hanno una formazione di consulenza di secondo livello. Anche gli educatori sono formati alla consulenza e in particolare tutti abbiamo una formazione di Analisi Transazionale che è il nostro modello principale di indirizzo. A questa abbiamo integrato delle competenze che hanno la loro radice nell'etno-psichiatria di Tobie Nathan, questo lo dico perché è importante per parlare della rete nel senso che la proposta del gruppo dei curanti che Nathan ha proposto è stata un grande stimolo per proseguire e declinare quella proposta dentro la nostra realtà sociale, il nostro contesto e il nostro territorio. Tutti noi abbiamo una formazione anche di questo tipo.

Rispetto alla tipologia di utenza non posso dire a chi si rivolge la cooperativa in sé perché come le ho detto la cooperativa si rivolge sia a persone che hanno necessità di accedere ai nostri servizi, quindi minori stranieri non accompagnati, adulti stranieri in difficoltà, famiglie in crisi con traumi legati a passaggi importanti e rifugiati politici. Queste sono le nostre tipologie di utenza, e sono connesse alla disponibilità dei finanziamenti. In questo momento, dati i tagli verso il sociale, noi professionisti abbiamo scelto di lavorare gratuitamente per poter garantire le nostre prestazioni sperando che vi siano in futuro nuove possibilità di accedere nuovamente a dei finanziamenti. Consideri che lo scorso anno abbiamo attivato una campagna di

crowdfunding per sostenere il servizio per la famiglia che aveva esaurito i suoi fondi e in questo modo siamo riusciti a garantire la sopravvivenza per un altro anno del servizio.

Oltre a questi utenti ci sono altri destinatari delle attività di “Terrenuove”. Ad esempio tutto il mondo degli operatori a cui offriamo la nostra formazione e la nostra supervisione, sia nell’organizzazione data dalla scuola di counseling, sia in maniera più puntuale quando veniamo chiamati dai servizi e dagli assistenti sociali che ci contattano per una supervisione o per una formazione..

Come avviene l’accesso dell’utente presso il servizio?

I servizi sono sempre stati organizzati in modo che ci fosse un inviante. A seconda del servizio ci può essere come inviante l'assistente sociale, oppure può essere un responsabile di comunità o un educatore di comunità che valuta la necessità di una presa in carico da parte nostra di un utente.

Quindi in questo caso sono loro che vi chiamano?

E’ la comunità che ci chiama nella persona dell'educatore di riferimento o del responsabile di comunità e comunicano che hanno in carico una persona che a loro parere ha bisogno di una valutazione da parte vostra in quanto hanno notato dei comportamenti che richiedono una valutazione tecnica; quindi la prima richiesta arriva dall'operatore. Inoltre “Terrenuove” è inserita tra gli enti che appartengono all'iniziativa “Psicologia Sostenibile” promossa dall'ordine degli psicologi che è un progetto coniugato con gli assistenti sociali di Milano per cui le persone possono usufruire di consulenza gratuitamente o a prezzi calmierati passando attraverso il servizio sociale, C'è sempre un passaggio dell'assistente sociale che ci contatta per segnalarci una persona. In ogni caso normalmente noi facciamo un primo colloquio di accesso con l'inviante.

Con anche l’utente o solo l’inviante?

Dipende, sicuramente con l'inviante e l'utente insieme facciamo un colloquio. La prima volta l'utente non arriva mai da solo, lo vediamo sempre con l'educatore di riferimento o l'assistente sociale. In alcuni casi può succedere di incontrare l'operatore o gli operatori (gli educatori più l'assistente sociale) prima da solo/i e in questo primo incontro ci

illustrano la situazione; successivamente facciamo il primo incontro con l'utente dove non siamo mai soli noi con lui ma è sempre presente anche l'inviante.

La rete viene attivata da subito ed è un modo per appoggiarci a quelle che sono le risorse relazionali che la persona si trova ad aver già attivato. Quindi ci può essere un primo incontro con gli invianti oppure gli invianti e l'utente. Il primo contatto è quello telefonico con gli invianti. Avviene prima una segnalazione alla direzione della nostra cooperativa poi si sceglie chi prenderà in carico il progetto in base alla disponibilità del momento.

Nel caso invece delle famiglie, siamo sempre in due professionisti a fare il colloquio, oltre all'inviante e alla famiglia stessa e questo è il primo momento in cui verificiamo quale sia il problema dal punto di vista dell'utente e dal punto di vista dell'inviante. Inseguito avvengono diversi colloqui per avere il punto di vista di ciascun componente della famiglia e dell'inviante.

Il rapporto con l'assistente sociale è chiaramente un rapporto buono e attivo. E' un rapporto fondamentale nel senso che cerchiamo di mantenere attivo il contatto con gli assistenti sociali e gli educatori con i quali avviene un continuo scambio e monitoraggio della situazione. La stessa cosa vale per la comunità mamma-bambino nel senso che noi manteniamo sempre un rapporto con l'educatore di riferimento. Loro, nel caso, ci possono segnalare eventuali disfunzioni temporanee o difficoltà da parte della mamma o del bambino. Concordiamo questo primo accesso tutti insieme e in seguito, questa rete che si è inizialmente formata dopo la presa in carico, periodicamente viene convocata con l'intento di fare il punto della situazione. Bisogna inoltre tener conto che la rete varia da situazione a situazione. Vi sono condizioni in cui gli utenti hanno necessità di alloggio, piuttosto che necessità legate al permesso di soggiorno oppure, a seconda di alcuni eventi propri della vita delle persone, riteniamo necessario fare un aggiornamento o una verifica in quanto sappiamo che può sorgere la necessità di nuovi incontri o compaiono dei cambiamenti nei comportamenti degli utenti per cui diventa necessario incontrarsi per confrontarsi su come procede la persona e a che punto del percorso si trova.

Sostanzialmente le reti sono dei momenti in cui si definisce, per prima cosa, quale è il problema che interessa l'utente e successivamente viene messo a fuoco "chi fa che cosa". Quindi, in un primo momento avviene una presentazione del caso, successivamente si fa una valutazione della situazione e in seguito vediamo la persona, solitamente per qualche volta. Poi riconvociamo la rete per confrontarci e a questo

punto esponiamo quanto abbiamo colto della situazione in essere. Decidiamo insieme qual è la parte che spetta a ciascun componente della rete quindi: “Terrenuove”, l'educatore, l'assistente sociale e cosa fa la persona stessa. Quindi possiamo dire che ci diamo delle linee di lavoro esplicite, condivise e bilaterali.

Qual è il vostro ruolo all'interno di una rete?

In qualche modo quello che noi cerchiamo di fare è facilitare un processo di cooperazione quindi di aiutarci ad essere interdipendenti gli uni con gli altri, considerando un punto della rete la persona. Quindi non siamo noi che parliamo sulla persona ma siamo noi, tutti i componenti della rete, che insieme alla persona mettiamo a fuoco un progetto condiviso, bilaterale, e chiariamo tra di noi quali sono i compiti che ognuno andrà a fare. Da parte nostra curiamo molto il processo di rete, siamo molto attenti che questo andamento avvenga in termini di relazioni in modo che la persona non abbia la sensazione che qualcun altro stia dicendo qualcosa al suo posto. Dal punto di vista della comunicazione e dalla modalità in cui viene costruita la rete, la persona deve venire coinvolta e deve attivarsi per quello che gli è possibile nel progetto. Quindi è importante sollecitare sia gli altri membri della rete che la persona a prendere la propria parte di responsabilità e di lavoro. Questo viene fatto per evitare che ci sia una passivizzazione della persona e dal punto di vista della cura ci sembra utile che l'utente abbia l'idea di non essere sola. Vi sono diversi interlocutori e vi è una rete che lo sostiene anche perché la marginalità e il tipo di situazioni di cui ci occupiamo non possono essere curate solo dalla relazione uno a uno. Queste situazioni necessitano di un intervento complesso dove per necessità si crea il coinvolgimento di una rete. Ad esempio una famiglia di stranieri che avevamo seguito aveva delle difficoltà importanti, i figli erano in famiglia ma erano seguiti da due CAG. In quel caso avevamo lavorato sia con gli educatori dei due centri sia con gli insegnanti di sostegno; quindi la rete era molto allargata. Esistono inoltre delle reti più strette che avvengono con i servizi sociali e altre più allargate che coinvolgono in alcuni momenti anche diversi interlocutori in una visione complessa della cura e in certi casi la cura non necessita di una relazione uno a uno ma necessita di una rete. Per “Terrenuove” significa facilitare il processo di rete, favorire la bilateralità, porre attenzione al processo di passivizzazione. Il fatto che vi sia una rete non vuol dire che vi sia una legittimazione alla delega ma viene assecondata un'interdipendenza tra le parti coinvolte.

Può fare un esempio che spieghi come un utente abbia la possibilità di non sentirsi passivo e di conseguenza di non diventare passivo?

All'inizio del progetto si definisce che cosa farà quella persona. Ad esempio tempo fa un signore cinese che aveva un problema con il permesso di soggiorno. Noi eravamo in contatto sia con suo il figlio che con gli assistenti sociali. Abbiamo verificato che il problema riguardava il fatto che questo permesso di soggiorno avesse bisogno di essere aggiornato e la persona è stata sollecitata a prendersi carico di questo problema recandosi fisicamente presso l'ufficio di competenza. Aveva un problema con la lingua quindi l'educatore si è attivato per cercare un mediatore che potesse aiutarlo. Non è stato l'educatore a prendere il posto dell'utente ma è l'utente che si è attivato per svolgere la sua parte congiuntamente a tutti gli altri attori coinvolti. Può succedere che la persona abbia un malessere depressivo e la sua passivizzazione sia legata alla sua difficoltà; allora si può accompagnarlo nello svolgimento di alcuni compiti e in quel caso si valuta chi all'interno della rete può essere per lui un riferimento. Nel caso appena citato l'educatore si era proposto di cercare qualcuno che potesse fare da mediatore per facilitare questo processo. E' una filosofia del 'fare con' e non del 'fare per' in un'ottica di valorizzazione delle risorse interne ed esterne e la rete è un modo per valorizzare queste risorse e renderle manifeste.

Come si fa a sentire l'utente partecipe del progetto?

E' non decidere noi il progetto ma deciderlo con lui, far dire a lui qual è il suo progetto. Vuol dire non agire pensando che io operatore penso che per quel determinato utente sia meglio un progetto piuttosto che un altro. Questo porterebbe alla passivazione del soggetto; invece bisogna partire dal soggetto stesso, da quello che è lui, dai i suoi desideri e le sue risorse. E' importante costruire un progetto che non sia appiccicato sulla persona ma costruito con lui.

.... Non usiamo così spesso dei mediatori. Li usiamo esclusivamente quando la persona si trova in grandi difficoltà. Cerchiamo il più possibile di fare in modo che la persona possa riuscire con le proprie risorse.

Si può considerare il pregresso dell'utente, mi riferisco ad amici e famigliari, come parte di una rete più estesa?

Sicuramente sì. Come le dicevo prima una delle nostre formazioni di base è legata a Tobie Nathan al gruppo degli etno-psichiatria che prende in considerazione anche le risorse familiari, locali e che vengono certamente valorizzate.

Eventuali vincoli e risorse del lavoro di rete?

Il più grande vincolo o limite può essere la delega. Può capitare di trovare dei servizi sociali o degli operatori che sono sovraccaricati dal lavoro e non hanno il tempo di venire agli incontri di rete ed è una grande responsabilità essere delegati da un altro operatore.

Come ad esempio in una comunità, la quale propone o segnala un utente ma nessun operatore lo accompagna?

Oppure fatica a venire agli incontri di rete. E' anche vero che le emergenze in cui le comunità vivono è tale per cui non è così scontato riuscire ad avere un operatore che ha un tempo limitato. Questa è una difficoltà grande.

Un'altra difficoltà è rappresentata dal sorgere di atteggiamenti competitivi e non cooperativi tra i membri della rete. Gestire questo limite appartiene a chi ha la competenza di gestire la rete. Tali dinamiche sono assolutamente tipiche di un gruppo di lavoro; ci possono essere diversi punti di vista: il nostro, quello degli educatori e quello dell'assistente sociale. E' chiaro che tutto questo richiede innanzitutto un lavoro di ascolto e di comprensione per comprendere come mai si stanno sviluppando determinate dinamiche conflittuali.

A quel punto l'utente non è già più soggetto ma oggetto.

Sì, ma può capitare anche l'utente si opponga al progetto e si perde l'elemento dell'alleanza. In questo caso sta accadendo qualcosa che rischia di rompere l'alleanza con la persona. Quindi in questo senso chi coordina il gruppo deve anche essere capace di fare attenzione a queste dinamiche che spesso sono fisiologiche.

Quindi chi coordina la rete?

Normalmente noi siamo abbastanza responsabili di questo processo, che non vuol dire in termini di contenuti. Noi non sappiamo cosa ci vuole per l'utente. La logica con cui ci muoviamo noi è sempre ipotetica e interrogativa e coordinare una rete significa avere delle abilità che hanno a che fare con la gestione dei processi che riguardano le dinamiche di gruppo, la capacità di facilitare lo scambio, favorire l'interdipendenza e

fare in modo che le persone che vi partecipano abbiano un obiettivo condiviso ed esplicito. In questo senso chi coordina la rete è chiamato a favorire uno scambio diretto tra le persone, a svolgere un lavoro di leadership non nel senso di comando ma nel mettere al servizio della rete le proprie competenze per favorirne il processo.

Se dovessimo ipotizzare una rete dove ci sia un assistente sociale, l'educatore, l'utente ed uno dei vostri psicologi, questa potrebbe essere coordinata da voi.

Sì, di solito noi ce ne prendiamo carico.

Ma potrebbe anche essere coordinata dall'assistente sociale?

In alcuni casi si valuta. Io credo che dal punto di vista dei significati della rete sia importante che chi convoca la rete ha la responsabilità di gestirne in seguito il processo. Noi spesso ci facciamo responsabili di questa convocazione. Nello stesso tempo quando ci è capitato di essere convocati da un ente o un servizio è chiaro che siamo parte della rete e non siamo noi a coordinarla ma diamo il nostro contributo per farla funzionare.

Trascrizione dell'intervista a F. B. educatrice della comunità mamma-bambino dell'ente Fondazione Asilo Mariuccia Onlus:

La prima domanda riguarda l'attivazione di una rete. Perché si attiva una rete? Chi ne decide l'avvio?

Sull'attivazione della rete bisogna fare una distinzione rispetto a l'utenza di cui mi occupo, se è con decreto o senza decreto.

Nel momento in cui c'è un decreto del T.M. vi è una serie di disposizioni sull'attivazione di servizi per l'analisi e la valutazione di un caso. E' il tribunale che dispone l'attivazione della presa in carico o della mamma o del bambino o di entrambi. Molto spesso vi è l'attivazione per valutare le competenze genitoriali e in questo modo si attiva una rete, una rete che è fatta di più servizi. Tendenzialmente questo è disposto dal Tribunale per i Minori. Un servizio può essere ad esempio l'Uonpia per il bambino, quando viene richiesta una valutazione del bambino. In alcuni casi vi sono valutazioni su donne che sono già in carico al CPS e in questo caso viene richiesta dal tribunale una valutazione del percorso che si deve attivare per la mamma nel caso non sia già in attivo rispetto al benessere psichico della stessa. Sicuramente la parte fondamentale della rete

è data dall'assistente sociale per cui vi è un affido, in certe situazioni, del minore al comune. Per tanto l'assistente poi attiverà tutta una serie di servizi che nel decreto vengono disposti.

Una parte di questa rete è anche la comunità e alla comunità si chiede di osservare il nucleo. La centralità dell'osservazione riguarda il bambino e sicuramente una difficoltà del lavoro educativo di una comunità mamma con bambini è quello di prendere in carico un nucleo; a volte si ha la tendenza a guardare più una parte del nucleo piuttosto che l'altra. L'importanza del bambino deve essere centrale. Sicuramente non è facile nel nostro lavoro; molto si disquisisce al di là del decreto o non decreto e quindi di situazioni più o meno complesse, più o meno sofferenti e problematiche. La riflessione riguarda sempre i tempi dei bambini e i tempi dei bambini riconosciamo non essere i nostri e quindi ci sono state molte situazioni in cui un bambino, purtroppo, si trova a crescere in comunità. Sicuramente il nostro lavoro come educatori, parlo per la parte che compete alla comunità, è avere sempre il focus sul benessere del bambino per il quale il Tribunale dei Minori richiede l'attivazione di tutta una serie di servizi per la valutazione del caso. Per quanto riguarda noi educatori della comunità non abbiamo competenza tecnica rispetto alla valutazione. Sicuramente nel momento in cui osserviamo una situazione di pregiudizio per il minore la comunichiamo tempestivamente al servizio sociale e in alcuni casi direttamente in T.M.

Dall'osservazione possono emergere delle criticità nella relazione della mamma con il bambino e quindi il lavoro di rete nel momento in cui funziona è l'integrazione di parziali visioni, osservazioni, che ciascuna parte di questa rete può fare sul bambino, sulla mamma e naturalmente non è sempre facile integrarle. Una rete che funziona dovrebbe portare a nuove riflessioni o nuovi eventuali interventi rispetto al nucleo che si ha in carico, in modo differente a seconda dei servizi. Il vincolo di una rete credo possa essere la difficoltà di non fermarsi ad un'auto-referenzialità: la comunità non può essere auto-referenziale così come altri servizi ad esempio il CPS o Uonpia. È un vincolo forte, che queste utili parzialità possano non essere messe in comune in modo dialogico. In certi casi sarebbe utile arrivare a una condivisione e a un incontro rispetto ad una determinata situazione familiare. Potrebbe non essere così ma sicuramente nel non essere rigidi rispetto alle proprie posizioni potrebbe produrre qualcosa di diverso e differente per sostenere e continuare a sostenere una mamma e il suo bambino in modo diverso.

Quali possono essere gli eventuali vincoli e le risorse di una rete?

Un vincolo forte è l'auto-referenzialità. La rete dovrebbe essere uno spazio di condivisione tra professionisti che hanno in carico la mamma e il bambino con un mandato ben preciso nel momento in cui ci sia il decreto. Solitamente sull'avvio della rete ci può essere una serie di disposizioni da parte del Tribunale per i Minori. Per quanto riguarda il lavoro in comunità non sempre avviene su un nucleo l'attivazione di una rete perché in quanto sono diversi i motivi per cui viene accolto un nucleo. Sulla rete si dovrebbe promuovere l'obiettivo per cui tutti i professionisti di questa rete, che hanno come oggetto il nucleo, mantengano in primo piano il benessere, la cura e il sostegno di una famiglia in difficoltà e quindi di un sostegno nel quale la centralità deve essere rivolta al bambino. Quando si parla di tutela si parla di situazioni di pregiudizio e significa tutelare il bambino e predisporre degli interventi volti al benessere di questo nucleo familiare. In comunità viene accolta la mamma con i suoi bambini ma in certe situazioni al di fuori della comunità vi è un marito o un compagno e le situazioni sono molto più complesse di quanto si possa immaginare. Tornando a parlare del lavoro di rete l'utente è sì l'oggetto del nostro lavoro dal punto di vista teorico sia rispetto al lavoro educativo, sia rispetto alla pedagogia sia rispetto a tutto ciò che comporta una prassi educativa e un lavoro educativo. Dopo di che lo stesso oggetto è soggetto di un percorso che è fatto di tanti fili. Quando si parla di una rete ci sono in gioco numerosi servizi e non sempre per questioni organizzative di ciascun servizio è possibile ottimizzare il lavoro. Sicuramente, per un'esperienza avuta, il lavoro di comunità si può avvalere del contributo di parte dei fili di questa rete ad esempio anche solo nello spazio del CBM, che comunque si occupa anche del sostegno alla genitorialità. Dopo un incontro insieme alla mamma e al suo bambino, il fatto di avere una restituzione in tempi rapidi e veloci è importante. A volte è capitato: ad esempio ci sono state delle psicologhe che ci hanno chiamato alla fine di un incontro che hanno avuto con i nostri ospiti e questo ci ha aiutato, perché come dicevo è una parzialità utile quella che un servizio dispone. Naturalmente la restituzione che ci viene data è legata allo stato di benessere dei soggetti coinvolti senza violare la privacy. Essere informati rispetto all'andamento di altri servizi accresce la competenza e la coerenza di determinati interventi educativi in comunità. A volte capita, e questo è successo nella nostra esperienza di comunità. Altre volte invece si presentano delle difficoltà nel portare non solo in condivisione delle osservazioni e valutazioni che ciascun pezzo della rete fa in maniera abbastanza celere rispetto a una tempistica richiesta dal T.M.; altre volte, per

svariati motivi, il soggetto diventa realmente oggetto di un percorso. Non bisogna dimenticare di restituire a questa mamma (parliamo di adulti rispetto ai bambini) una centralità rispetto al percorso che sta affrontando, che vive. Abbiamo di fronte delle donne con delle storie travagliate che non possiamo noi come educatori di comunità non considerare. Una rete deve sempre considerare la totalità del soggetto che è unico, è originale, è portatore di una storia e occorre mettersi nella posizione di accoglierla; questo non vuol dire non disporre un progetto ma questo progetto va, o andrebbe condiviso con la mamma.

Per quanto riguarda la comunità c'è un contratto di accoglienza all'inizio con le nostre ospiti ma sicuramente non è facile vivere in comunità, non è facile essere sostenute e aiutate. La comunità occupa uno spazio e un tempo differenti da altri servizi in quanto nel sostegno e nell'accoglienza vi è una quotidianità che cura e nell'utile parzialità della rete possono essere osservate delle situazioni che in altri contesti probabilmente non possono essere osservati perché c'è un setting completamente differente, disposto in maniera diversa a seconda dell'obiettivo e a seconda del mandato che vi è rispetto a un nucleo.

Qual è il suo ruolo dell'educatore all'interno di una rete?

Il ruolo dell'educatore nella rete è portare insieme al coordinatore della comunità le osservazioni fatte fino a quel momento e quindi ha il compito di raccontare, portare riflessioni rispetto a delle criticità che emergono, sempre nell'ottica di una problematizzazione e di una promozione di nuove riflessioni.

Uno dei temi centrali del lavoro di rete è quello di considerare l'utente come uno dei soggetti attivi della rete stessa. Qual è, secondo te, il modo per coinvolgere il più possibile l'utente e farlo sentire partecipe di un progetto che lo riguarda?

Rispetto all'utenza e al soggetto attivo della rete stessa sicuramente questo ruolo è un rimando del percorso che sta vivendo la mamma che abbiamo in carico e tutto varia a seconda del progetto e del soggetto che si ha di fronte. Teoricamente c'è una condivisione del progetto, non sempre però ci sono situazioni tali per cui il progetto riesca ad essere condiviso. Nella rete l'educatore porta riflessioni fatte e condivise con un'equipe di lavoro che è parte di un'altra piccola rete. Mi viene in mente la metafora della ragnatela e quindi di piccole linee sottili e secondo me è bene considerarle tutte perché tutte hanno un valore, tutte hanno una loro specificità che non vuol dire

assolutizzare ma anzi è mettere in comune posizioni e riflessioni differenti perché in primis vi è il benessere e la tutela di un minore e la ricaduta su una rete familiare nel momento in cui questo ci sia.

Non sempre tutti i nuclei accolti in comunità hanno una progettualità che prevede l'attivazione di una rete. A volte è capitato che dalle osservazioni svolte in comunità di un nucleo senza decreto, vi sia stata in un secondo momento una segnalazione al servizio sociale e di conseguenza al T.M.

E' sempre auspicabile che un lavoro di rete funzioni, lo è sempre. I vincoli li ho già detti, e forse sono alcuni di molti ma quello che sento di dire è che nessuno degli attori coinvolti nella rete sia eccessivamente rigido nella condivisione delle proprie osservazioni. Credo che al di là di trovarsi in posizioni differenti l'unico modo per lavorare in una rete è fondamentale la dialettica rispetto a quello che viene portato da ciascun servizio. Sicuramente rispetto alla comunità e alla sua posizione in una rete il primo interlocutore è il servizio sociale. In una rete che funziona, ed è successo, c'è veramente una comunicazione diretta con altri servizi, vuoi l'Uonpia, ad esempio ultimamente vi è stato un confronto rispetto ad una valutazione funzionale svolta su una bambina, e questa collaborazione è a promozione e tesa al benessere del nucleo.

La comunità ha certamente il compito dell'osservare rispetto a certi casi con o senza rete. In alcuni casi il compito è promuovere ed offrire a queste donne la possibilità di un'autonomia fuori dalla comunità, è l'offrire strumenti perché queste mamme possano affrancarsi da situazioni dolorose e costruire un futuro con i loro figli, se si parla di situazioni non di pregiudizio per il minore

Quindi la comunità accoglie diverse storie a volte simile tra di loro a volte molto differenti.

Per quanto riguarda il tema dell'interculturalità volevo chiederti se ci sono esempi nei quali la differenza culturale emerge in modo palese. Ad esempio nell'accudimento dei figli, oppure se il tema dell'interculturalità emerge nella vita quotidiana della comunità. Mi viene in mente l'esempio del Ramadan e dell'organizzazione della comunità durante quel periodo.

E' sicuramente in incontro di culture, questo sì. La prima è la nostra, quella della comunità che accoglie che è un modello che fa riferimento alla cultura di appartenenza e all'interno della comunità di culture completamente differenti.

Credo che nel momento in cui si tenga sempre a mente la centralità del soggetto, ci possa essere e debba esserci un'attenzione all'interculturalità. E' la condivisione di

modelli culturali, nell'ascolto dell'altro e accettare la comprensione che c'è un altro diverso da te. L'ascolto di un altro diverso da te non significa far propri dei modelli culturali, sia da una parte che dall'altra ad esempio di un educatore rispetto ad una mamma. Secondo me, già solo l'ascolto dell'altro promuove uno spostamento rispetto alla conoscenza che è altro da se ma non con l'obiettivo di uniformare e omogeneizzare. Faccio l'esempio di una mamma nata e cresciuta in un paesino del Bangladesh con tutto quello che ciò comporta e di un modello educativo di una mamma straniera ai nostri modelli. Vi è un flusso continuo di scambi culturali e sicuramente certe cose possono essere messe in discussione ma non per questo cambiate o variate; è un processo di messa in condivisione.

L'esempio rispetto al Ramadan: ci sono state diverse donne che lo praticavano in comunità ma non c'è mai stato un vincolo rispetto al Ramadan se non una questione prettamente organizzativa la quale indica il rispetto di tutte le parti coinvolte. Tutte le nostre ospiti hanno la possibilità per molte donne di cucinare piatti che probabilmente hanno cucinato fino al giorno prima di entrare in comunità e questo è arricchimento e nessuno vuole tendere, nel lavoro educativo, a portare dei modelli forti. Certo nel giocare con i bambini come educatrice posso portare un modello diverso di relazione con il bambino ma non per questo è migliore. E' un arricchimento reciproco. Ci sono poi modi diversi di relazionarsi delle mamme con i loro bambini e da quello non possiamo prescindere perché non si può essere mamme solo in un modo ma si può essere mamme in tanti modi diversi. Poi noi in comunità ci si chiede se è una mamma "sufficientemente buona" e non possiamo avere come unico criterio un nostro riferimento culturale o valoriale altrimenti il rischio non è l'arricchimento ma una visione mediocre della realtà.

I progetti in comunità sono differenti a seconda della storia familiare, del motivo della richiesta di collocamento da parte dei servizi e insieme al servizio si condivide il progetto del nucleo e si condivide con il soggetto, con l'adulto di riferimento che per noi è la mamma. Sicuramente la vita di comunità è uno spazio-tempo a volte sospeso, quello che cerchiamo di offrire è un contesto sereno e volto al benessere di tutte le persone che sono accolte in comunità, dai più piccoli ai più grandi e di attuare delle pratiche volte alla cura. Credo molto nella quotidianità che cura in quanto il lavoro di comunità deve essere una continua riflessione rispetto al ruolo dell'educatore che vive situazioni molto complesse e delicate. Siamo chiamati all'ascolto dell'altro, a sostenere, aiutare e tutelare.

Quando tu mi chiedevi della centralità del soggetto intendo questo. Nel momento in cui si accoglie l'altro gli si dà parola e a molte donne non è stato dato quello spazio di parola e di ascolto. Questo credo sia tra le numerose variabili del lavoro in comunità, e bisogna considerare che questo è un nostro modello e non può essere assoluto. Certamente è un processo non facile, non è facile l'accoglienza, non è facile accettare il fatto di essere accolti anche in una cultura completamente differente.

Il processo di condivisione non è così facile ed immediato, credo che comunque su tutto ciò che mi hai chiesto, che sia la rete o che sia la comunità, tutto rientra nel portare al centro il soggetto, riconoscerlo nell'unicità e nell'originalità con una declinazione differente a seconda della storia familiare e del progetto. Ci sono molte variabili in gioco e quindi sarebbe difficile fare degli esempi, ci sono mille esempi, a seconda se la mamma è entrata per uno sfratto a seconda se invece è una donna maltrattata e il bambino è stato vittima di una violenza assistita. E' fondamentale all'interno di una rete ricordarsi della centralità del soggetto e il lavoro di rete è fatto da tutti i diversi servizi per questo non bisogna dimenticarsi di avere una riflessione costante sul proprio lavoro. Io credo che nel nostro lavoro,, serve una continua riflessione e quello che io ho, per la mia formazione, sempre portato avanti è una dialettica forte tra la teoria e la prassi, una prassi che è un lavoro comunitario quotidiano totalmente differente da servizi dove si è a contatto con l'utente ventiquattro ore su ventiquattro.

Trascrizione dell'intervista a S. G. membro del consiglio di amministrazione e presidente del comitato tecnico della Fondazione Asilo Mariuccia Onlus:

Cominciamo con la prima domanda: Qual è la missione dell'ente Asilo Mariuccia?

La missione dell'ente oggi si è modificata nel corso degli ultimi anni. Prima del mio arrivo nel consiglio di amministrazione la missione era quella di accogliere a Milano mamme con bambini su richiesta da parte del servizio sociale. Per quanto riguarda l'Asilo Mariuccia prevalentemente gli assistenti sociali del comune di Milano. Quindi nelle comunità dell'ente a Milano vi sono mamme con bambini che sono allontanate dal contesto familiare o per problemi di grave disagio socio economico oppure perché c'è di mezzo un tribunale che ha preso questa decisione. Quindi la missione dell'Asilo Mariuccia è quello di affiancarsi in un progetto che è stabilito o che dovrebbe essere stabilito dai servizi sociali in esecuzione di quanto deciso dal tribunale concordato

dall'asilo Mariuccia dopo una prima fase di osservazione. Questo normalmente avviene, non sempre con l'attenzione e la precisione che le situazioni così problematiche richiederebbero.

Qual è il suo ruolo all'interno dell'ente?

Il mio ruolo all'interno dell'asilo Mariuccia nasce originariamente, ed è tutt'ora come consigliere del consiglio di amministrazione nominato dal comune di Milano e quindi dal sindaco Pisapia che ha fatto un bando per tutti i consigli di amministrazione che hanno come riferimento il comune di Milano, quindi io entro nel c.d.a. nel maggio del 2012. Successivamente, quindi un paio di anni fa, nel gennaio 2013, vengo nominata consigliere delegata a un ruolo tecnico perché all'Asilo Mariuccia oltre alla divisione amministrativa non è mai esistito un ruolo tecnico cioè qualcuno che sovrintendesse e che avesse la responsabilità degli aspetti operativi delle comunità.

Questo vuoto era stato segnalato da me dopo aver conosciuto l'asilo Mariuccia ed è stato fatto presente da Susanna Mantovani che è presidente del comitato scientifico. Quindi il consiglio di amministrazione ha proceduto ad una revisione dell'organizzazione e delle responsabilità, sostanzialmente creando un ruolo di direttore tecnico che ha una dipendenza gerarchica direttamente dal c.d.a. In questa fase sono stata delegata a ricoprire questo ruolo che dovrà poi successivamente allo scadere del mandato essere vissuto e interpretato da qualcuno che ne abbia la responsabilità. Attualmente ho il doppio ruolo di consigliere di amministrazione e di ruolo tecnico e credo che in questo momento questo sia opportuno. Questa è una consapevolezza che ho acquisito recentemente di come il mio ruolo tecnico vada a mettere i puntini sulle 'i' e a mettere un certo ordine. Questo è un vantaggio essendo io anche membro del consiglio e queste cose possono avere più facilmente uno sviluppo. Quindi ho questo ruolo tecnico che io ho interpretato all'inizio come una fase di osservazione e di conoscenza dall'interno che non avevo. Ad oggi il mio ruolo è prevalentemente un affiancamento e un lavoro con le coordinatrici delle comunità ed è un raccordo per costruire un metodo di lavoro condiviso fra tutte, cosa che secondo me non è mai stato attuato come condivisione, informazione, conoscenza e condivisione di un metodo di lavoro, dei principi fondamentali per costruire una sorta di modello che è un modello di buon senso. Non si può accogliere chiunque in una comunità perché per accogliere chiunque ci voglio informazioni. Bisogna valutare la coerenza della proposta dei servizi con la missione della comunità. Lei sa che sono diverse le comunità dell'asilo, e deve esserci una

coerenza con chi già è ospitato quindi non si può prescindere da questo e tale pensiero è qualche cosa che abbiamo costruito con le coordinatrici e che non rappresentava un motivo di discussione e neanche di attuato. Il mio ruolo ha attualmente quello di costruire una squadra con tutte le coordinatrici, di realizzare uno stile di comunicazione e una condivisione di alcune scelte che fanno capo alle coordinatrici e alla comunità ma che vedono in me sicuramente un punto di riferimento, ma anche nelle colleghe, e quindi nel coordinamento che è una riunione che io tengo una volta ogni due settimane e in questo momento è qualcosa di abbastanza importante. Mi occupo poi di individuare temi insieme a Susanna Mantovani che è la responsabile della formazione e va da se che ogni tanto affiorino strada facendo le conoscenze di bisogni o di realtà delle comunità o dell'asilo che posso far emergere e portare all'attenzione del presidente del consiglio di amministrazione.

Qual è la sua relazione con la rete, quando interviene in una rete?

Nella prima fase del mio ruolo di coordinamento e di ruolo tecnico ho privilegiato andare alle riunioni di rete con un obiettivo che era quello di conoscere il funzionamento delle comunità e conoscere la relazione che i servizi sociali di Milano, in quanto sono la maggior parte che intrattiene rispetto ai nuclei ospitati. Quindi era una fase di conoscenza e anche di intervento. Oggi intervengo molto meno, intervengo solo in accordo e in condivisione con la coordinatrice della comunità se ci sono situazioni particolarmente complesse o difficili dove un progetto, ad esempio, è di difficile individuazione, dove i servizi sociali sembrano avere un progetto sul nucleo che si discosta sostanzialmente da quella che è la visione della comunità, quando ci sono potenziali discordanze con la rete più ampia dei servizi. Normalmente io non intervengo se non su richiesta oppure intervengo quando ci sono delle difficili dimissioni nel senso che l'Asilo Mariuccia vede per vari motivi una dimissione mentre da parte loro i servizi nicchiano. Queste sono un po' le tipologie dei miei interventi.

Quali sono, secondo lei, le risorse e i vincoli di una rete?

Il lavoro di rete dovrebbe essere uno strumento fondamentale per portare avanti un progetto e condurre un nucleo ospitato a un miglioramento della sua condizione, a un'evoluzione che possa portare a un futuro migliore ma di fatto è un po' un buco nero perché manca sostanzialmente una figura di coordinamento che tenga uniti e tenga

insieme i vari servizi che ruotano intorno al nucleo. Vari servizi che sono normalmente messi per iscritto dal tribunale oppure richiesti dall'Asilo Mariuccia, dai servizi sociali. Questi servizi viaggiano ovviamente ognuno per la propria strada e per la propria competenza ma con una difficilissima relazione. Quindi prima di tutto la mamma con i suoi bambini ospitati si trovano attorno una miriade di riferimenti e se è difficile per noi Asilo Mariuccia riconoscerne la titolarità e l'intervento mi immagino che per una mamma, che a volte proviene da un'altra cultura e da un'altra storia, sia un mare da cui non si esce pur sapendo nuotare perché è un mare burrascoso dove i servizi non si parlano. Se hanno visioni contrastanti non è facile trovare una visione unitaria, manca soprattutto chi tiene le fila di tutto questo e che dovrebbe essere l'unico riferimento per questo genitore. Teoricamente dovrebbe essere il servizio sociale, perché ne ha la responsabilità anche giuridica ma i servizi sociali o non sono in grado o non hanno tempo o sono sovrastati da troppo carico di lavoro e da troppe emozioni che circolano. Di fatto questo non c'è. Quindi la rete nella mia esperienza si definisce poi in uno scambio di informazioni e a volte non c'è seguito in questo. E' difficilissimo costruire la condivisione di un progetto e quand'anche si costruisce nella rete, poi nella vita quotidiana, di come vanno le cose subito dopo il progetto, può essere smentito e sono abbastanza certa che in tutto questo la mamma e il nucleo si passano perdere e non traggono assolutamente beneficio perché i servizi coinvolti sono a volte in grande contrasto. Ci sta che vi siano visioni diverse perché vi sono ruoli e funzioni diverse di indagine e di affiancamento ma è un problema che va risolto a monte e questo non deve tradursi in difficoltà ulteriore per una mamma.

Uno dei temi centrali del lavoro di rete è quello di considerare l'utente come uno dei soggetti attivi della rete stessa. Qual è, secondo lei, il modo per coinvolgere il più possibile l'utente e farlo sentire partecipe di un progetto che lo riguarda?

E' un bel progetto di cambiamento ma dalle premesse sui vincoli e le difficoltà della rete è chiaro che i nuclei non sono un soggetto perché ... , ed ho in mente proprio la situazione di questa comunità dove in una rete allargata con la gerarchia dei servizi sociali del comune eravamo presenti io, la coordinatrice e l'educatrice, ed era stato deciso che certi colloqui e incontri con questa mamma era meglio che avvenissero con la presenza dell'assistente sociale e della coordinatrice o quanto meno dell'educatrice di riferimento proprio perché l'istituzionalizzazione porta con se un attivare condizioni di dipendenza. Se poi uno è già strutturalmente dipendente come soggetto, è chiaro che è

inconsapevole ma è naturale che in queste persone si mettano in atto dei comportamenti di contrapposizione tra i servizi sociali e la comunità o fra i servizi sociali e un altro servizio del territorio. E' un po' un gioco di tener sotto controllo queste relazioni per averne un qualche vantaggio e questo ovviamente è del tutto inconsapevole da parte della madre. Ma se la comunità e il servizio sociale, o altri servizi, non hanno consapevolezza di questo e non conducono colloqui che diano alla madre il senso di essere l'oggetto di un progetto è chiaro che lo spazio del divido e gestisco io aumenta. Quando è stato deciso di fare dei colloqui condotti in due in modo tale da avere una rete più salda non è mai successo, per insipienza del servizio sociale? Possibile. Tutto questo che può avere una difficoltà nel trovare degli orari che possano essere condivisi, di fatto porta a un altro risultato nella conduzione del progetto. Questo è un esempio per dire che raramente il nucleo, la mamma, il genitore è vissuto come soggetto, a volte neanche i padri che se non sono allontanati per conto del tribunale, per situazioni che si possono immaginare, sono una figura presente. ma siccome il comune e il servizio sociale si occupano delle rette, e quindi della responsabilità giuridica nei confronti della mamma e dei minori, in alcuni casi c'è la sensazione che il padre sia una figura decisamente di sfondo e non sia aiuta a trasformare l'utente in soggetto cioè colui che prende in mano la situazione ed è responsabile del proprio futuro. Per un recupero è importante che ciascunoi prenda in mano la propria vita insomma bisogna essere attori per quello che si può essere attori.

Un altro esempio riguarda le relazioni che non sempre vengono lette. L'Asilo Mariuccia chiarisce già nell'accoglienza con una carta che si sottopone alla mamma quando arriva che le relazioni del servizio sociale e di eventuali altri servizi coinvolti vengono lette, loro sanno che tutto quello che succede viene comunicato perché questo è il nostro compito, non siamo un albergo. Credo che ci sia molto da fare e da riflettere sul fatto che nei tre livelli delle comunità cioè la pronta accoglienza, le comunità mamma-bambino e i gruppi appartamento, in modo diverso, in quanto diverse sono le condizioni e i presupposti, vi sia una induzione di per se inconsapevole alla dipendenza e alla passività. Questo è ad esempio un tema su cui stiamo molto riflettendo nel coordinamento. E' molto presente e molto chiaro negli appartamenti per l'autonomia perché sono l'ultimo stadio prima di sperare che vi sia una casa per poter dimettere i nuclei. Bisogna riconoscere che l'asilo Mariuccia ha una disponibilità e una generosità economica nei confronti dei nuclei. Questa è un'opportunità importante ma è anche qualcosa su cui bisogna riflettere perché certe condizioni che questi nuclei vivono

quando sono ospitati qui non succederà che possano avvenirle dopo le dimissioni. E' difficile per chi conduce queste comunità porre dei limiti sull'uso del denaro perché i nuclei sono deprivati, hanno delle storie molto pesanti. Ma porre certi limiti, porre certo no e condividere delle preoccupazioni sull'uso del denaro è qualche cosa che certamente aiuta. Faccio un esempio: le mamme degli alloggi hanno una cifra mensile con la quale devono fare i conti e hanno a disposizione una certa struttura di volontariato che dalla frutta e verdura gratuite ad altri prodotti a prezzi assolutamente fuori mercato. Quasi nessuno fa riferimento a questo pur non essendo facilmente raggiungibili. Probabilmente, ipotizziamo, perché si sentono ancora di più gli ultimi degli ultimi, di fatto però questo vuol dire che se le mamme si vogliono comprare un paio di scarpe in più non hanno i soldi e gli vengono dati e questo non succederà quando usciranno e dovranno fare i conti con la precarietà. E' quindi l'assunzione di una responsabilità anche molto gravosa quella di dire no: “ se tu non vai a fare la spesa dove non ti costa quasi niente io non posso darti i soldi per un paio di scarpe in più per il bambino ...”

E' molto difficile da gestire ma riteniamo che sia qualcosa su cui andare a lavorare proprio perché in questo modo le mamme diventino davvero più soggette e noi più capaci di riconoscere ciò che aiuta nel contingente ma non aiuta come prospettiva. Quindi creare delle relazioni che le metta di fronte, a volte anche duramente, ai limiti nei quali loro si troveranno. Questo nelle comunità come mamma-bambino è ancora più presente in quanto vi sono più limitazioni perché si costruisce una relazione para familiare e quindi anche una dipendenza, ed è tutto più complicato.

Quindi possiamo affermare che un modo per migliorare l'efficienza di una rete sia quello di coinvolgere di più gli utenti nelle riunioni o nelle micro riunioni?

Teoricamente sì, nella realtà quello che si condivide sono scelte come: accettazione, accoglienza, dimissioni, progetti che non stanno un piede. Noi ci siamo posti il problema più volte che i servizi sociali dovrebbero essere informati in quello che i nuclei che noi ospitiamo vivono qui in termini di condizione e opportunità. E' importante che si sappia ciò di cui possano godere ma non c'è tempo, i servizi sociali sono oberati di lavoro e ciò che conta per loro è: funziona, va bene, ok; non funziona, non va bene allora si scrive una relazione, tribunale, diagnosi sulla capacità genitoriale, presa in terapia del soggetto etc ... Questo è ciò che si condivide e sono le decisioni che coinvolgono il presente e il futuro dei nuclei. Che noi si abbia disponibilità di, ad esempio, una ginecologa

completamente gratuita che fa volontariato, che si abbia il San Paolo con il servizio dentistico che è completamente gratuito per i bambini e le mamme. Questi sono esempi come quello dell'acquisto di beni di prima necessità e tutto questo penso che non sia da parte nostra forse neanche comunicato proprio perché abbiamo la sensazione che

Trascrizione dell'intervista a A. P. coordinatrice della comunità mamma-bambino dell'ente Fondazione Asilo Mariuccia Onlus:

Che cosa fa sì che ci sia una rete e cosa fa sì che si attivi?

Generalmente la rete è il momento in cui tutte le persone che si occupano del progetto educativo di un nucleo e quindi di una mamma che è inserita all'interno della nostra comunità, si incontrano e si aggiornano vicendevolmente. Si deve attivare quando si sente una criticità, o anche quando si sente la necessità di condividere un cambio di progetto. Questo secondo me dovrebbe essere un momento calendarizzato, parlo di un incontro che dovrebbe avvenire almeno, dico almeno un paio di volte all'anno per far sì che gli interlocutori che seguono il progetto della mamma possano scambiarsi degli aggiornamenti e quindi credo sia importante confrontarsi su questo. Poi dipende dalla situazione e dalle necessità, non ci sono regole precise ma certamente sarebbe importante che avvenissero

Chi attiva una rete?

Dovrebbe attivarla in teoria il capofila che è l'assistente sociale di riferimento, anche se è abbastanza comprensibile che spesso sia la comunità a farsi sentire perché è la comunità che in qualche modo vive la quotidianità del nucleo quindi della mamma con i suoi figli; è la comunità quella che registra i maggiori cambiamenti per questo spesso è la comunità che si fa sentire con l'assistente sociale e indica l'importanza dell'opportunità di una rete, questo è quello che penso.

Qual è il ruolo di un coordinatore all'interno di una rete?

Il ruolo del coordinatore è quello di portare la voce della comunità. Almeno nel mio caso io sono sempre andata alle reti con l'educatore di riferimento del nucleo. Il nucleo è inserito nella comunità quindi tutti si occupano di tutte le mamme ma in modo particolare l'educatore di riferimento è quella figura che ha in mano tutti i passaggi più

importanti anche a livello burocratico, anche per quanto riguarda tutte le eventuali relazioni ed appuntamenti, etc.. Il ruolo del coordinatore è quello di farsi portavoce della parte della comunità. Io credo che nella rete ognuno, a seconda di chi è composta questa rete, porti il suo. Noi come comunità siamo quelli che viviamo tutta la quotidianità e abbiamo sostanzialmente un grande bisogno di sapere come le altre figure vedono una mamma. Questo per noi è molto importante nel senso che i rapporti che una eventuale mamma tiene ad esempio con il Sert, con il Noa, il Cbm e tutti quelli che posso essere gli stakeholders della rete, sono tutti rapporti individuali che hanno delle situazioni di privacy. Dopo di che noi come comunità e noi tutti insieme dobbiamo essere aggiornati di quello che è il percepito degli altri stakeholders perchè altrimenti si rischia di fare un lavoro, come dire, non in allineamento, ognuno va un po' per la sua strada e questo è un po' il rischio.

Quali sono i possibili stakeholders coinvolti?

Gli stakeholders possibili sono tanti e possono essere davvero molti, diciamo che la differenza la fa la situazione di decreto o meno, nel senso che noi accogliamo mamme su indicazione del servizio sociale però queste mamme possono essere delle persone con dei figli che non hanno un decreto come nei casi di sfratto dove il servizio sociale individua una fragilità di tipo economico, e quindi strutturale, e chiede alla comunità l'ospitalità e in quel caso non c'è in alcun modo un giudice e un tribunale e in quel senso la rete è composta dall'assistente sociale, che propone il caso, e dalla comunità in quanto sul nucleo non sono ancora state individuate eventuali fragilità che ci chiamano a chiedere supporto ad altri stakeholders.

Altri sono i casi in cui arriva una mamma già con decreto e quindi generalmente nel decreto, che è un atto che viene redatto dal giudice del tribunale dei minori, vengono indicate delle strade da percorrere. La mamma tendenzialmente, e anche il papà ma il papà è fuori, deve intraprendere una serie di percorsi. Ci può essere una mamma che ha una situazione di ex tossicodipendenza o ex alcolista che ha bisogno di un supporto terapeutico; può essere richiesta la valutazione delle competenze genitoriali; oppure si ha un bambino sul quale viene chiesta una valutazione da parte di Uonpia; quindi in base a quello che viene scritto sul decreto la comunità è obbligata da tale decreto ad attivare queste altre risorse. In teoria dovrebbe essere l'assistente sociale ad attivarle o a fare il primo passo verso l'attivazione. Con in mano il decreto gli stakeholders sono obbligati a prendere in mano la situazione perché è un decreto del giudice che lo

determina e quindi ci dovrebbero essere dei tempi un po' diversi di presa in carico anche se spesso questo non accade quindi c'è molta attesa prima che il nucleo venga preso in carico per tutto quello che viene richiesto.

Quindi possiamo affermare che in una rete il ruolo del servizio sociale è basilare?

Non esiste una rete senza servizio sociale, sarebbe una rete bucata e non dovrebbe mai essere così. La comunità risponde al servizio sociale quindi se succede qualcosa ai bambini o alla mamma il primo che va avvisato è il servizio sociale. A volte può succedere che con il servizio sociale non ci si trovi perché si percepisce che quello di cui avresti bisogno di attivare per il benessere del nucleo, o ad esempio il cambiamento di un progetto educativo, non viene condiviso e a volte può capitare di scrivere direttamente al tribunale, la libertà di farlo c'è. E' chiaro che è importante procedere in modo corretto quindi avvisare prima il servizio sociale del fatto che verrà prodotta una relazione direttamente al tribunale.

Un argomento che mi interessa approfondire riguarda la centralità degli utenti in quanto di fatto si lavora per loro. Il rischio è che spesso gli utenti si trovino a viverli e ad essere vissuti dalla rete come qualcosa che sta al margine del progetto e non come i veri soggetti. Qual è secondo te il modo, se esiste un modo, per far sì che la rete non sia talmente occupata da se stessa da poi perdere la centralità del soggetto?

Quello che ho imparato dalla mia esperienza di coordinatrice è che almeno il 51% del lavoro lo deve fare l'utente. Noi mettiamo tutto l'impegno nella parte che ci compete ma è una mamma che ce la deve fare e deve volerlo fare.

Fin dal primo momento in cui viene accolto il nuovo ingresso di un nucleo si deve far in modo di far comprendere alla mamma che la comunità, che può anche rappresentare "un'oasi", un luogo protetto, se vuoi, dove si ha la possibilità, da un certo punto di vista, di "tirare il fiato", è anche un luogo nel quale una mamma deve "lavorare". Questo è un concetto fondamentale e se si perde questo inizio è facile che si perda di vista la situazione e che la mamma non si senta la protagonista di un processo. Questo è fondamentale per due ragioni: uno perché ti può capitare che una mamma durante il suo percorso veda una serie di esperti ma non interiorizzi il lavoro che deve portare avanti e quindi lo possa percepire come una mera esecuzione di un compito e che non lo faccia suo, perché non lo sente come suo. Non è facile far passare questo concetto... perché

vuol dire lavorare sul riconoscimento di un bisogno che è un bisogno che tu pensi che lei abbia ma se una mamma sente di non avere si fa fatica. L'altro aspetto riguarda il fatto che spesso è la rete stessa che, secondo me, non crea nell'utente la percezione che ne è protagonista e questo è un grave errore nel senso che spesso gli esperti, per quello che ho potuto vedere, fanno un po' fatica a restituire alle mamme quelli che sono i percorsi. Sono ad esempio successe una serie di cose per cui è come se si desse un messaggio contrastante e ambivalente nel senso ... non si può chiedere ad una mamma di essere protagonista del suo percorso e del suo progetto educativo e poi dopo 10 incontri (non nomino) non gli dici cosa ne pensi di questo percorso, del fatto che lei lo abbia preso come compito ma non interiorizzato e del fatto che non aver percepito nulla del lavoro che si sta svolgendo o invece che si senta attiva e che questa sua evoluzione le venga riconosciuta. Se manca questo pezzo è poi molto difficile che questa mamma si senta protagonista del suo progetto. I progetti che funzionano sono quelli in cui le mamme "lavorano"... ho usato come termine tecnico, perché sì, è un lavoro, a volte molto faticoso e difficile e si deve scegliere di volerlo fare . E' chiaro però che bisogna percepire l'esigenza di farlo e devi pretendere di essere protagonista. Tante volte gli esperti ti estromettono un po' forse per alcuni timori, certo la restituzione non è mai semplice però tornando alla tua domanda, un utente deve essere un soggetto attivo e protagonista all'interno della rete.

Però la sensazione è che l'utente possa “perdersi” soprattutto quando si trova davanti a molte persone.

Sì, loro si perdono ma hanno diritto a perdersi, è un dato, ma soprattutto se si perdono, fosse anche colpa loro, siamo noi che dobbiamo aggiustare il tiro nel senso che siamo noi che dobbiamo guardarci negli occhi. Se ogni utente si perde qualcosa, la rete se lo deve chiedere: si sta lavorando bene come rete? Altrimenti in questo ci perdiamo anche noi come comunità. Ci siamo persi tante volte anche noi perché secondo me tra stakeholders non si parla abbastanza, non si condivide abbastanza, non ci sono strumenti secondo me, e passami il termine, obbligatori, che ogni stakeholder dovrebbe redarre. Noi facciamo un report al mese che è uno strumento se vuoi anche criticabile in quanto abbastanza simile a se stesso, però certamente se ci sono degli aggiornamenti importanti non aspettiamo neanche un giorno e li mandiamo all'assistente sociale. Io mi aspetto che questi report vengano diffusi perché dato che ci stiamo occupando tutti della stessa persona, ognuno da punti di vista diversi, è fondamentale che ci sia un dialogo e

non ci può essere un dialogo se non c'è un passaggio di informazioni. Se ad esempio si lavora con la psichiatria o con la neuropsichiatria, noi siamo degli educatori di formazione e non sappiamo quasi nulla di quella che può essere la patologia mentale, quindi da una parte facciamo fatica a comprendere certi termini tecnici dall'altra queste persone le vediamo una volta all'anno ed è chiaro che diventa tutto molto difficile.

Questo si collega alla prossima domanda e cioè: quali possono essere i vincoli di un lavoro di rete?

La rete sulla carta è una bellissima risorsa, è uno strumento. Mi ricordo di una rete bellissima, bellissima nel senso che tante persone, tutte presenti e tutte arrivate puntuali. Secondo me, quando tutti sono 10 minuti in anticipo rispetto all'inizio di una rete, significa che in qualche modo tutti ci tengono al progetto. Mi ricordo di essere uscita da quell'incontro dicendo "è stata una bella rete" non per l'esito in se delle decisioni prese che possono essere anche "tristi", però era una rete che si era impegnata ed era allineata nel senso che ogni elemento della rete, comunità, cbm, sert, ect, si è espresso dicendo: tutti ci stiamo dicendo la stessa cosa. In quel caso quella mamma con la sua bambina non ce la stava facendo e ce lo siamo detti tutti ognuno per la propria aria di competenza ed è stata "bella" nel senso che eravamo tutti presenti all'incontro ed eravamo in linea e si capiva che dietro il lavoro di ognuno c'era stato un pensiero, c'erano stato degli incontri, c'era stata professionalmente la necessità di dividerlo. E' chiaro che quando non lavori così è un disastro soprattutto da un punto di vista temporale, perché si tengono delle mamme in stallo e non si considera mai per una mamma e soprattutto per il suo bambino che cosa significa stare in comunità tanto tempo. E' vero che nella comunità ogni nucleo ha la sua stanza ed è protetta però rimane una comunità che somiglia a una famiglia. Le dinamiche sono interessanti da questo punto di vista però non hai mai il tuo letto, non è mai il tuo bagno, non sono mai i tuoi giochi, e soprattutto ai bambini bisogna pensarci di più. I tempi di una rete non sono quelli dei bambini, sono troppo lunghi e quando la rete non funziona i tempi si dilatano mostruosamente e purtroppo questa percezione ce l'abbiamo solo noi. Questo è un altro dato, nel senso che un assistente sociale non sa cosa avviene in comunità, spessissimo non ha mai visto i bambini. Sanno che età hanno ma non li immaginano fisicamente, non sanno che hanno già cambiato quattro scuole; sanno che non c'è il papà ma che cosa significa questo nella loro mente non lo sanno. Noi verbalizziamo all'assistente sociale come sta il bambino ma è molto sintetico. Quindi vivere tutti i giorni questo stallo è molto pesante.

Le informazioni vengono date agli assistenti sociali ma tendono a dimenticarlo. Anche loro ... hanno talmente tanti casi che francamente ogni tanto immagino che si dimentichino. C'è da dire che non conosciamo i numeri degli assistenti sociali e mi riferisco a quanti casi devono seguire. Secondo me la nostra comunità è molto ben strutturata nel senso che abbiamo quattro nuclei al massimo cinque, cerchiamo di non avere mai delle situazioni complesse in contemporanea e questo ci permette di seguire bene l'evoluzione dei nuclei. Abbiamo bene in mente dall'ingresso all'uscita tutto quello che accade anche spesso una mamma all'inizio giustamente non ha subito voglia di condividere il suo passato.

Sicuramente ci sono delle differenze che hanno un'origine culturale. Io parto dal presupposto che ogni mamma è una mamma a modo suo quindi a volte ci sono delle differenze di gestione dei figli anche tra me e un'amica. Tu qui porti l'esempio del Ramadan. Noi abbiamo dei bambini piccoli in questo momento ma conosciamo casi in cui ad esempio una mamma musulmana ha proposto alla sua bambina di indossare il velo mentre la bambina non voleva ed era una bambina nata e cresciuta in Italia. Avendo frequentato la scuola in Italia diventa più difficile assecondare le scelte dei genitori. Nel caso specifico dei figli di S. sono entrambi cresciuti in Italia e frequentano le scuole qui e non sappiamo che intenzioni S. abbia con sua figlia. Le abbiamo però sentito dire che la sua intenzione sarebbe quella di proporre il velo alla bambina una volta diventato più grande. Ora noi non conosciamo le intenzioni della bambina però ci sono delle differenze. Noi non abbiamo mai avuto casi di forte contrasto culturale, per quello che ho potuto vivere io in quest'anno. Invece viene riportato nei racconti di altri educatori del Mariuccia di alcune situazioni limite. Mi ricordo di un educatore che raccontava di come fosse rimasto colpito e spiazzato nel vedere una mamma che umiliava il suo bambino pubblicamente chiedendogli di inginocchiarsi .

Per quanto riguarda il Ramadan, viene sostenuto pur nel rispetto di tutte le altre mamme presenti. Per cui si accoglie la diversità, la si deve accogliere dentro quella che è una comunità che ha una sua identità e per identità intendo qualcosa che non è rigido. L'identità è qualcosa che muta col tempo. Questo non vuol dire che tutti fanno il Ramadan, lo fanno le mamme o la mamma che lo pratica, lo si concorda, si conosce il periodo, lo si accorda però chiediamo alle mamme di condividere queste esigenze, questo sì.

C'è un'organizzazione.

Sì, c'è un'organizzazione che non è semplice, ad esempio per S. non era semplice stare a tavola con i propri bambini e attendere di mangiare perché non era ancora la sua ora però non ci sembrava giusto che i suoi bambini mangiassero senza la loro mamma. Quindi è chiaro che in una comunità le difficoltà si amplificano ad esempio in questo caso se S. fosse stata a casa sua nessuno le avrebbe detto nulla mentre noi cerchiamo di mantenere delle abitudini di convivenza e a volte si fa un po' fatica. Altri aspetti culturali...sai poi dipende laddove una mamma fa una richiesta che ad esempio può riguardare un alimento assolutamente questo viene accordato.

Infatti in questa comunità nel fine settimana le mamme possono cucinare i loro piatti tipici.

Absolutamente sì, anche se avevamo una mamma che voleva mangiare africano tutti i giorni e questo non era possibile perché non ci sono solo mamme africane in comunità, abbiamo un menù, una cuoca e i bambini che entrano qui sono già abituati a un menù variegato.

Quello che cucina è esempio di come poter garantire la cultura di provenienza e questo avviene.

Si avviene. questo è un altro elemento di complessità nel senso che gli educatori non sono tutti uguali: c'è chi ha figli, chi non ne ha, chi è uomo, chi è donna. Le reazioni o i vissuti di chi assiste a determinati comportamenti sono vissuti e reazioni diverse e su questo bisogna confrontarsi e allenarsi e devo dire che questo viene fatto.

Poi i vissuti sono i vissuti soprattutto quando ci sono bambini dell'età dei figli degli educatori ed è umano e facile proiettare. La risorsa del gruppo è la condivisione e la riflessione che avviene anche nel coordinamento. Questo è un lavoro che per forza di cose tocca delle corde personali e che l'equipe deve aiutare a far sentire meno tue, deve portarti un po' ad oggettivare piuttosto che a personalizzare perché comunque ciò che accade normalmente è quella di vivere certe esperienze un po' troppo come se fosse una cosa tua, però ci si allinea. E' chiaro che ognuno è portatore di una propria cultura diversa.

BIBLIOGRAFIA

Bertolini P., Caronia L., *Ragazzi difficili. Pedagogia interpretativa e linee di intervento*, Milano, Franco Angeli, 2015.

Buttafuoco A., *Le Mariuccine. Storia di un'istituzione laica. L'asilo Mariuccia*, Milano, Franco Angeli, 1998.

Cirillo S., *Cattivi genitori*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2005

Ferrario Franca, *Il lavoro di rete nel servizio sociale, gli operatori tra solidarietà e istituzioni*, Urbino, Carrocci Editore, 1999.

Folgheraiter Fabio, *L'utente che non c'è. Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Erickson, 2000, Gardolo (TN).

Foucault M., *Sorvegliare e Punire. Nascita della Prigione*, Torino, Giulio Einaudi Editore, 2014.

Moscovici Serge, *Le rappresentazioni sociali*, Trento, Il Mulino, 2013.

Palmieri M., Prada G., *Non di sola relazione. Per una cura del processo educativo*, Milano, Mimesis, 2008

Pearce Barnett W., *Comunicazione e condizione umana*. Milano, Franco Angeli, 2001.

Ugazio V., *La costruzione della conoscenza. L'approccio europeo alla cognizione del sociale*, Milano, Franco Angeli, 1988.

Salomone Igor, *Il setting pedagogico*, Roma, Carrocci Editore, 1999.

Smelser N.J., *Manuale di sociologia*, Bologna, Il Mulino, 2011.

SITOGRAFIA

<http://www.asilomariuccia.org/>

<http://www.asilomariuccia.org/carta-dei-servizi-comunita-mamme-con-bambini>

RINGRAZIAMENTI

Desidero ringraziare il professor Veronese, relatore di questa tesi, per la disponibilità, la cortesia e l'aiuto fornito durante la stesura.

Un sentito ringraziamento all'ente Fondazione Asilo Mariuccia Onlus e alla Cooperativa Terrenuove Onlus per avermi fornito dati indispensabili per la realizzazione della tesi. Ringrazio per tanto tutte le persone da me intervistate per il tempo dedicatomi.

Desidero inoltre ringraziare lo staff della comunità mamma-bambino per quanto hanno fatto per me durante il periodo di tirocinio.

Un ultimo ringraziamento va alla mia famiglia e ai miei amici per il loro continuo sostegno.