



Approfondimenti

GLI ASPETTI DI TELEFONIA SOCIALE NEL SERVIZIO DI TELEFONO AMICO

SEMINARI DI FORMAZIONE

Roma, Verona maggio 1998

1

Telefono Amico Italia

GLI ASPETTI DI TELEFONIA SOCIALE NEL SERVIZIO DI TELEFONO AMICO

SEMINARI DI FORMAZIONE

**ROMA 16 – 17 MAGGIO 1998
VERONA 30 – 31 MAGGIO 1998**

CONTENUTI

PREMESSA 5

SEMINARIO DI ROMA, 16 – 17 MAGGIO 1998

Relazione introduttiva *di C. Calvaruso* 9

Osservazioni sui lavori di gruppo *di L. Rusi* 23

Relazione conclusiva *di S. Raffaele* 25

SEMINARIO DI VERONA, 30 – 31 MAGGIO 1998

Introduzione *di D. Rucli* 29

Le reti sociali *a cura di D. Rucli* 33

APPENDICE

Appunti sulle reti sociali *a cura di S. Raffaele* 47

BIBLIOGRAFIA SUGGERITA 57

Ogni persona non è semplicemente un oggetto nel mondo degli altri, bensì una posizione nel tempo e nello spazio, dalla quale posizione vive il suo mondo, lo rappresenta e vi agisce.

*G. Bateson, *Mente e Natura**

PREMESSA

Sempre più spesso all'interno del dibattito sociale sul volontariato siamo sollecitati a riflettere sul senso del lavoro di rete e in molte realtà locali i centri di Telefono Amico sono direttamente invitati a “mettersi in rete” con gli Enti Locali o altre associazioni del territorio.

Rimane forse poco chiaro o non è sufficientemente esplicitato il significato di “rete”, per cui accade che essa sia intesa in modi diversi a seconda della specifica esperienza dei Centri o molto spesso fraintesa e ritenuta estranea alla finalità del nostro servizio. Altre volte sembra essere considerata un utile espediente per ottenere contributi economici dalle Istituzioni perdendo di vista la sua valenza innovativa e talvolta critica nell'ambito dell'intervento sociale.

Sembra quindi opportuno iniziare a distinguere i molteplici significati che sono racchiusi nella parola “rete”, per capire quali implicazioni di politica sociale comportano e quali sono le conseguenze per il volontariato organizzato. In particolare è importante riflettere sulla possibilità dei centri di Telefono Amico di entrare nella rete senza perdere la propria identità storica del servizio.

Considerate l'importanza e la complessità dei possibili sviluppi dell'argomento, esso viene affrontato in momenti distinti prima nel seminario di Roma dai Responsabili dei Centri e in seguito nel seminario di Verona dai Responsabili della formazione.

Il Presidente
Salvatore Raffaele

Torino, maggio 1998

**GLI ASPETTI DI TELEFONIA SOCIALE NEL
SERVIZIO DI TELEFONO AMICO**

**SEMINARIO DI FORMAZIONE PER
RESPONSABILI DEI CENTRI**

Roma, 16 – 17 maggio 1998

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Claudio Calvaruso¹

Sono molto grato a Salvatore per questo invito. Sono sempre molto contento di frequentarvi: da tanti anni abbiamo avuto occasioni di vario tipo per stare insieme, per riflettere insieme, per impostare insieme delle cose, e quindi per me è un piacere passare una mattinata insieme.

Volevo fare una riflessione molto libera sul discorso della rete. La RETE è un termine che è ormai di moda da molto tempo. E' uno di quei termini che nelle politiche sociali rischia l'obsolescenza senza che abbia dato poi molto, al di là delle definizioni teoriche e delle interpretazioni e riflessioni sul piano della discussione e del dibattito, e rischia di trovare un'altra definizione in futuro.

Ci sono stati altri termini che hanno avuto questo destino ingrato: penso ai sistemi informativi o alle banche dati sulle quali si è costruita tutta una parte del nuovo *welfare*; penso allo stesso termine del *Welfare-Mix* che doveva essere un progetto di cambiamento sostanziale dei nostri modelli di *welfare* ma che adesso si sta rivelando come una sorta di secondo mercato del Sociale. E così via. Il rischio nelle politiche sociali è che questa residualità del settore finisca poi per penalizzare pesantemente anche tutte le innovazioni, gli stimoli, i laboratori che di fatto, concretamente, si sviluppano alla base del sistema e che vedono, guarda caso, soprattutto in prima linea delle associazioni di Volontariato come le vostre che lavorano sui problemi, che lavorano sul terreno e che quindi non possono fare a meno di progettare sulle nuove domande e che sono sempre spinti verso le innovazioni e la ridefinizione di un tipo di intervento, che invece rimane abbastanza staccato dalla domanda reale.

Vediamo insieme sulla definizione di rete cosa possiamo dire oggi, e soprattutto capire le ragioni profonde di una messa in rete tra le strutture, al di là degli slogan - sempre molto belli: lavorare in rete, mettersi in rete, creare una rete, interconnettere delle risorse e così via; al di là del fascino di questi termini, di questa nuova progettualità. Vediamo cosa c'è aldilà dello slogan e se c'è qualcosa. Perché se troviamo delle radici più profonde nell'immagine di questo framework, di questo network, forse riusciamo a dargli un respiro maggiore e una maggiore sopravvivenza nello scenario così rapidamente in trasformazione delle politiche sociali. Forse possiamo passare dalla sperimentazione, dal laboratorio territoriale a qualcosa che vada più avanti e che incida effettivamente sul nostro modello istituzionale di intervento.

Io credo che tra le radici del concetto di rete ci sia sostanzialmente l'esigenza di passaggio da un certo modello di *welfare* ad un modello diverso di *welfare state*.

¹ Direttore Generale dell'Ufficio Studi e Ricerche del Ministero della Sanità
Presidente della Conferenza Permanente dei Presidenti delle Associazioni di Volontariato

Noi siamo ancorati molto al concetto di stato sociale e ciò è stato evidente in tutto il dibattito dello scorso anno. E' stata messa su, a livello governativo, un'operazione molto massiccia di discussione sulla forma di stato sociale. Per un anno se n'è parlato. Con un certo piacere abbiamo visto apparire questo termine, *welfare*, sulle prime pagine dei giornali: ormai ne discutono tutti, cosa che solo due anni fa sembrava assolutamente incomprensibile. Ma al di là di questa generalizzazione del dibattito e di una certa consuetudine ad utilizzare alcuni termini, il tavolo della riforma dello stato sociale è nato già vecchio, perché si riferiva ad un certo modello di *welfare state* rispetto al quale, per esempio, la rete non serve a niente. Ecco già un motivo di distanza tra chi opera concretamente nel sociale e il tavolo di riforma del sociale. Chi opera come voi si pone il problema della rete, magari la costruisce, ma a livello governativo parlando di stato sociale la rete non interessa nessuno, ne è prevista nello stato sociale. Come ben sapete lo stato sociale interviene su una sistematica segmentazione dei bisogni, su una individuazione delle specializzazioni, su un intervento tecnico mirato per singoli bisogni. Soprattutto interviene in termini di bisogni quantitativi, piuttosto che qualitativi, garantisce delle prestazioni che sono sempre misurabili, quantificabili, sia sanitarie che sociali o istituzionali. Il rapporto è tra utente e operatore. La rete non c'entra, perché è ad un singolo bisogno che si deve rispondere.

Quindi anche voi che lavorate quotidianamente sul sociale in questo tavolo non vi siete riconosciuti, ma non solo perché la rete non c'entrava niente, come uno degli strumenti sui quali vi siete posti il problema se impegnarvi o meno. Non c'entravano niente, infatti, anche tutti gli altri problemi che quotidianamente affrontate. Nel tavolo di riforma del *welfare state* nessuno ha parlato di solitudine, tanto per dire qualcosa che interessa il 70% delle domande delle telefonate alla vostra Associazione. Nessuno ha parlato di depressione, di disagio giovanile, dell'infanzia, della famiglia, delle donne. Il 30% delle telefonate alle vostre strutture sono incentrate sul tema del disagio e della depressione. Temi che al tavolo non erano presenti. Il tavolo si è risolto con il raggiungimento dei parametri di Maastricht: ottimo risultato che ci permette di entrare a Maastricht, ma rispetto al quale vi sarete almeno posti il problema se state veramente facendo qualcosa nel campo della politica sociale o state facendo qualcos'altro. Questa non è una critica così gratuita al governo, all'Europa, a Maastricht, non c'è n'è bisogno. Diciamo che è una situazione di fatto in cui la transizione dallo stato sociale verso un nuovo modello di *welfare* è estremamente difficile, perché manca immaginazione, perché manca qualità dell'osservazione e dell'analisi sul terreno, relativamente alla trasformazione dei bisogni, perché manca anche intelligenza politica in un certo qual senso. Oggi nessun politico avrebbe il coraggio di dire "lo stato sociale è morto", come minimo perderebbe molto consenso e si sentirebbe in colpa per il resto dei propri anni. C'è stato solo un politico che ha avuto recentemente il coraggio di dire una cosa di questo genere. Forse adesso libererà gli altri. E' nientemeno che Tony Blair che, in un articolo di un mese fa su Repubblica praticamente ha affermato che lo stato sociale è morto, che non è più in grado di rispondere alla domanda di una società che è

creciuta, di una società dove ci sono molte risorse, molta voglia di fare, di valorizzare le proprie risorse, le proprie competenze. Blair non dice cosa c'è dopo lo stato sociale; fa una serie di riferimenti che sono però molto interessanti. Dice che dopo lo stato sociale c'è qualcosa che sta intorno alla comunità, che ha a che fare con la voglia e l'esigenza di autodeterminazione delle comunità locali. Questa è una filosofia diversa dello stato sociale, perché lo stato sociale si è affermato in un'epoca in cui la prevalenza dei bisogni era materiale o istituzionale, in un'epoca in cui c'era molta povertà economica, c'era mancanza di risposte ai bisogni di sopravvivenza, come la salute, o ai bisogni essenziali, come l'istruzione, o a bisogni di sicurezza, come le pensioni, come l'invalidità. Lo stato sociale ha avuto la cultura della prestazione, ha garantito delle prestazioni che riequilibrassero all'interno del sistema le opportunità dei singoli cittadini. Quindi ha colmato i vuoti presenti in una comunità dal punto di vista della capacità di rispondere a dei bisogni soprattutto materiali, istituzionali, di sopravvivenza. Questo Stato Sociale, guarda caso, è entrato in crisi qualcosa come trent'anni fa, quando, con il movimento studentesco, il famoso 1968, si è aperta una breccia nelle nostre politiche sociali che, badate bene, sono appunto l'equivalente della definizione di *welfare*. Noi quando parliamo di politiche sociali, parliamo di benessere, di qualità della vita. Nel 1968 si è aperta una breccia profondissima nella qualità della vita delle nostre comunità, delle comunità più avanzate. Questa breccia è il disagio giovanile.

Noi avevamo una società nel cui benessere ci dovevamo confrontare con una generazione che era in grave disagio. Se noi dal '68 in poi valutiamo il *welfare* della nostra società, troviamo che c'è una qualità della vita che possiamo dire accettabile, ma c'è un disagio giovanile che certamente non è qualità della vita.

Perché io dico che lo stato sociale va in crisi nel '68? Perché in quell'anno, tutti i paesi avanzati hanno messo a punto quel famoso sistema di scolarizzazione di massa che ha garantito a tutti la scuola e che era la conquista più grossa che il *welfare state* poteva garantire ai giovani; cioè garantire alla nuova generazione la possibilità della scuola dell'obbligo per tutti, gratuitamente, era un investimento umano ed economico enorme e una valutazione delle esigenze dei giovani, in termini di equità, eccezionale, consentendo a tutti, fino ad un certo anno, la possibilità di formarsi gratuitamente. Il giorno dopo che il *welfare* realizza questa conquista, scoppia il disagio giovanile. E questo ce lo portiamo addosso fino ad oggi: dai sassi dal cavalcavia alle tristi storie che sentiamo giornalmente, fino alla anoressia e alla bulimia, alle storie che voi ascoltate quotidianamente al Telefono Amico.

C'è un dato interessante nei vostri dati, e qui apro una parentesi. L'età di maggiore concentrazione delle telefonate a Telefono Amico è dai 26 ai 34 anni. Che va un po' in contrasto con le nostre aspettative: pensavamo di trovare la maggiore concentrazione nel picco dei giovani oppure negli anziani, dopo i 65 anni. Invece no, è questa fascia d'età e dopo vengono il picco giovanile e anche l'adolescenza. Intorno al disagio giovanile ormai si è radicata un'area, prima e dopo, che mantiene nel disagio. Questo da una parte è un segnale che il disagio giovanile dura da molto, da trent'anni, ha messo radici, non basta uscire dall'età giovanile per abbandonare il

disagio. Probabilmente crea dei guasti tali che ci sono delle ripercussioni successivamente. Chiusa parentesi.

Il disagio giovanile scoppia nel momento in cui il *welfare state* fa il massimo che poteva fare come modello, come cultura di intervento per i giovani. E non gli possiamo dare torto. Possiamo certo dire oggi che era stato uno sbaglio o dire oggi che è un errore garantire la scuola a tutti, quello su cui però dobbiamo riflettere è la qualità della domanda di una società (e i giovani sono stati in questo senso un gruppo pilota, precursore) che, grazie allo stato sociale, permette una crescita esponenziale delle sue aspettative e delle sue risorse. Lo stato sociale cioè ha fatto in un certo senso da mallevatore di un patrimonio di risorse della società civile che oggi ha bisogno di crescere e affermarsi su una qualità di benessere che è diversa da quella che lo stesso stato sociale ha garantito nel tempo e che continua a garantire in parte, ma in questi termini. E' un deterrente. Lo stato sociale garantisce un certo contesto di sicurezze, di soddisfazione, di diritti e quindi anche di attivazione di risorse e mette la comunità in grado, di avere delle aspirazioni - in un certo senso le determina - che sono di crescita diversa. Se noi continuiamo a ridurre la qualità della vita di una società ad alcuni interventi di garanzia dei bisogni primari e di sopravvivenza (che di fatto rispondono ad una logica della dipendenza, oltre che della prestazione materiale), se noi concentriamo tutta la qualità della vita della nostra società nella disponibilità di impegni materiali, e nella cultura della dipendenza (perché questi impegni vengono dati, vengono garantiti, non richiedono nessun tipo di mobilitazione), noi non permettiamo alla qualità della vita della nostra comunità complessivamente di crescere, perché non diamo spazio a quella parte di risorse umane che la società ha e che si traduce in valorizzazione delle proprie risorse, senso di appartenenza comunitaria, coesione sociale, valori di solidarietà e di partecipazione, protagonismo, creatività, capacità di essere soggetto attivo nella costruzione della comunità, nella costruzione della risposta ai bisogni che questa comunità ha. I giovani sono ancora l'esempio emblematico di questa situazione. I giovani in questa società non hanno spazio, non hanno affidamenti di responsabilità, sono parcheggiati nelle scuole, non hanno protagonismo, vivono, se volete, una situazione che è complessivamente di tutela, di dipendenza. Praticamente non hanno la possibilità di valorizzare le proprie risorse, la propria esperienza. Questa situazione che di per sé potrebbe essere ricollocata nell'ambito di una dinamica generazionale - finché si è giovani non si accede al potere, si fa un po' di conflitto, poi si arriva - è diventata strutturalmente così grave da indurre nella condizione giovanile una forte crisi dell'affettività e della relazionalità. I giovani si sentono oggi nel gioco dinamico di una generazione che deve cercare il suo spazio, si trovano oggi nel gioco di una generazione che è stata negata e vivono questa negazione in termini di affettività e di relazionalità. Hanno preso coscienza - scusate la banalità - che qui nessuno vuol loro bene. Questa comunità non vuole bene ai giovani; i giovani non interessano, cerchiamo di parcheggiarli da qualche parte, stiano pure nelle discoteche fino alle 4 di notte, così almeno li vediamo un po' meno. Ecco i bisogni relazionali, i bisogni di affettività. Quei bisogni che investono tutta la problematica del nuovo *welfare* e che,

se badate bene, sono strettamente collegati a ciò che si diceva prima, cioè al fatto che questo nuovo *welfare* deve avere qualcosa a che fare con le risorse, con le competenze nuove che sono cresciute alle radici della società, deve avere a che fare con questa forza che è alla base di tutti noi e di tutti i gruppi sociali, di contare di più, di essere protagonisti del proprio destino, di avere delle risorse che vengono valorizzate, che vengono riconosciute. Se la nostra società non è in grado di garantire una qualità della vita che viene costruita in buon parte dalla soddisfazione che hanno le persone nell'essere responsabili, nell'essere protagonisti del loro destino, si determina una frattura sul piano della relazionalità e dell'affettività. Non ci si sente parte di una comunità che non ti valorizza, non ti senti soggetto cittadino di una comunità che non sa che farsene delle tue competenze o delle tue risorse, o di una società che non ha un profondo senso di solidarietà e di coesione sociale per cui tutti contano per quello che sono, tutti contano come persone. Ecco la breccia della relazionalità che si è aperta oggi nel nostro sistema. Abbiamo una serie di gruppi, di persone, di generazioni, di condizioni sociali particolari dove la non accettazione, la non accoglienza, la non legittimazione della piena cittadinanza comunitaria (che significa riconoscimento delle tue risorse, partecipazione, scambio), hanno determinato l'emergenza di bisogni di relazionalità e di affettività che altro non sono se non la sofferenza psicologica di non essere parte di una comunità, di vedere la propria esistenza come inutile, assolutamente inutile, non valorizzata.

Come arriviamo da queste riflessioni alle rete? Vi arriviamo perché la rete ha delle radici profonde nel passaggio, da un certo modello di *welfare*, che è quello dello stato sociale garantista - per carità necessario e dobbiamo mantenerlo -, ma non sufficiente, ad un modello di *welfare* diverso che sia in grado di rispondere a questa nuova domanda che possiamo chiamare domanda di relazionalità, domanda di appartenenza comunitaria, domanda di partecipazione, di protagonismo, di autodeterminazione.

Noi sappiamo da qualche anno che questa domanda di protagonismo, di piena cittadinanza è strettamente collegata a dei processi di esclusione sociale che sono in atto nella nostra società. Da qualche anno non parliamo più di povertà, ma parliamo soprattutto di esclusione sociale: c'è una differenza enorme. Passare dalla povertà all'esclusione sociale significa appunto cambiare codice di riferimento nell'intervento di politica sociale e nella lettura dei bisogni. La definizione di povertà è evidentemente molto radicata nella dimensione materiale dei bisogni. Il codice di lettura della situazione di povertà è l'identificazione dei bisogni materiali, la predisposizione di interventi, quindi di prestazioni, soprattutto, che diano risposte sul piano della sopravvivenza. Questo è quello che il *welfare state* ha fatto andando ben al di là del concetto stretto di sopravvivenza materiale ed economica abbracciando i servizi sanitari, i servizi alla persona, la scuola. Ma l'ottica è sempre quella di colmare situazioni di povertà: il non accesso attraverso il proprio reddito alla scuola, all'ospedale, alla sanità. La povertà è misurabile: stabiliamo una soglia di povertà e di conseguenza possiamo dire quali sono i poveri e quanti sono. L'esclusione sociale è qualcosa di completamente diverso. Questo concetto è nato da

pochi anni e cerca di interpretare quelle situazioni di disagio che non hanno delle chiare identificazioni in termini di bisogni materiali. Un escluso non è solamente chi non ha i soldi o altre risorse materiali, un escluso è chi vive una situazione di disagio, di sofferenza. La condizione giovanile, per tornare al nostro tema di battaglia, non rientra nei criteri della povertà, ma rientra in quelli di esclusione sociale. E' difficile dire che quei ragazzi hanno buttato i massi dal cavalcavia perché non avevano i soldi; possiamo cercare di capire meglio questa situazione se ragioniamo, invece, in termini di esclusione sociale. Vivevano una situazione di disagio in questa società: non riuscivano a trovare nessun ruolo in questa società se non quello di gettare dei sassi. L'esclusione sociale inoltre ha chiaramente dei soggetti identificabili. Il soggetto identificabile dell'esclusione sociale è quello che esclude. La povertà ci ha fatto campare per molti anni di alibi perché lo potevamo considerare come fenomeno fatalistico, contro cui non potevamo fare niente. Ci sono i poveri: c'è la S. Vincenzo, diamo un po' di elemosina. E poi investiamo nell'economico, così facciamo tanti soldi e ne diamo un po' in giro. Era un alibi meraviglioso quello della povertà: ci permetteva di vivere tranquillamente dando mille lire di elemosina. Il concetto di esclusione sociale non ci lascia più tranquilli: perché se c'è esclusione sociale c'è un soggetto che esclude, e questo va identificato, va bloccato. E' necessario comprendere quali sono le modalità, quali i comportamenti che escludono. Anche la politica sociale in quanto tale, il *welfare* cosiddetto, cambia completamente di codice di riferimento. Nel modello della povertà, non c'è problema, bisogna aiutare i poveri e farli sopravvivere. Nel modello dell'esclusione sociale non è detto che bisogna agire sugli esclusi. Non sarebbe meglio intervenire su chi esclude? Allora *welfare*, qualità della vita, la misuriamo attraverso il miglioramento eventuale del livello di vita dei poveri o attraverso l'attenuazione o l'eliminazione dei processi di esclusione sociale? Dov'è che ci interessa di più capire la qualità della vita? Siamo sicuri se andiamo a descrivere il disagio giovanile, quello degli handicappati, degli anziani non autosufficienti, abbiamo dei parametri sufficienti per riorganizzare il *welfare*? O dobbiamo andare a vedere cosa succede nella società civile per cui i giovani sono in condizione di disagio, i disabili non possono andare sulle spiagge, gli anziani non autosufficienti sono abbandonati in istituti come vegetali o quasi? La politica sociale di chi si deve occupare? Dei margini? Sempre dei margini? O nel modello dell'esclusione sociale sarebbe meglio che la politica sociale si occupasse del centro della società, là dove avvengono i processi di esclusione? Quindi non i margini ma il centro. Io evidentemente provo, perché bisogna occuparsi anche dei margini; però l'ottica cambia, la qualità della vita diventa qualcosa di diverso degli standards di intervento nei servizi sociali o sanitari. Ci sono anche quelli, ma c'è anche quello che avviene quotidianamente il sabato e domenica tra giovani ed adulti, per esempio. O ciò che avviene nei rapporti quotidiani in un territorio, in un quartiere nei riguardi degli immigrati o delle persone handicappate o nelle famiglie con molti figli. Ecco allora il punto a mio avviso focale della rete. Intanto abbiamo un primo elemento: se il *welfare* deve occuparsi soprattutto di bisogni relazionali e deve occuparsi di una frattura di affettività o di una sofferenza che è da mettere in

relazione con una non appartenenza comunitaria, con una non possibilità di cittadinanza piena nella comunità, il *welfare* non può più affrontare le persone per segmenti di problemi. Questo è un problema della persona in quanto tale. Quindi, per colmare questa ferita della non appartenenza o per mettere in atto dei processi di integrazione sociale, devo avere a che fare con la persona nella sua globalità e la persona nella sua globalità ha diverse problematiche che però devo trattare congiuntamente, visto che l'obiettivo è di integrare una persona e non di risolvere un singolo aspetto di questa persona. Questo posso farlo soltanto con la rete: posso fare un intervento che mi apra un percorso di integrazione nella società di una persona se agisco con una pluralità di soggetti che mi permettono di dare una risposta complessa ai bisogni di questa persona. Perché è la persona che mi deve rientrare in società, non devo superare il suo singolo problema. Allora la prima esigenza è che chi deve prefigurare un intervento non deve considerarlo "l'intervento", ma una parte dell'intervento. Un intervento che deve collegarsi ad altri interventi per arrivare ad un obiettivo univoco che è quello di far rientrare questa persona. Abbiamo detto che il vecchio *welfare* garantiva prestazioni: per fare ciò non è necessaria una rete, basta uno sportello qualificato, accessibile. Il nuovo *welfare* abbiamo visto non deve dare tanto prestazioni, quanto processi esistenziali. Quello di cui hanno bisogno i giovani, per es., non sono soldi, ma sentirsi dentro processi esistenziali. Anche qui questi processi si costruiscono attraverso una pluralità di soggetti, non è un processo esistenziale il rapporto che si ha con un operatore, per quanto possa essere validissimo. Il processo esistenziale lo si deve realizzare in unione, nella quotidianità, con tutti gli incroci e le fermate che comporta un percorso in un territorio. E' possibile avere un rapporto privilegiato con una persona, che deve essere cosciente che non ha "la risposta", ma ha una delle risposte che deve essere collegata ad altre. Quindi il processo esistenziale, che è la richiesta che viene oggi agli operatori di *welfare*, è un tipo di domanda alla quale non si può non rispondere se non attraverso più soggetti. Altro elemento per cui è assolutamente indispensabile la rete è questo collegamento, se volete, tra centro e margine. Abbiamo detto che l'esclusione sociale è una produzione che viene dal centro, che è il soggetto identificabile, quello che esclude. Abbiamo anche detto che sarebbe paradossale che le politiche sociali si occupassero solo dei margini e non chiudessero in un certo qual senso il rubinetto che produce l'esclusione sociale. Come si fa allora ad immaginare un modello di politiche sociali che sia in grado di intervenire sul centro oltre che sui margini? Noi abbiamo parlato molto, come Labos, di *welfare community*, cioè di comunità solidale, di un modello di *welfare* nel quale i soggetti che producono il *welfare* siano la società, la comunità con l'appoggio dello stato. La società dovrebbe autonomamente produrre il proprio benessere, però non è in grado di farlo in questo momento, quindi lo Stato deve aiutare la società civile a diventare comunità solidale e fare un'azione di supporto, di "paternage" di una società civile che oggi è molto dispersa e molto disorientata. Però l'obiettivo è che sia la società civile a diventare comunità e quindi soggetto autoreferenziale rispetto alle politiche di *welfare*. Cioè è il soggetto che risponde delle politiche di *welfare*. Questo è sul piano teorico. Lo

strumento attraverso il quale si può arrivare a realizzare ciò è la rete. E' la rete che mettendo insieme i soggetti sia del centro che dei margini cerca di fare questo collegamento tra centro e margini che oggi è alla base dei processi di esclusione sociale. Allora, in un determinato territorio, se io voglio fare un'opera di recupero di rete e azione sul disagio giovanile, nel tavolo attorno al quale costruisco la rete devo mettere gli interlocutori essenziali che sono alla base dei processi di esclusione: quelli che li producono e quelli che li subiscono. Questa operazione non la posso fare se non in rete. Devo mettere attorno al tavolo, da una parte, i referenti che mettono in atto i processi di esclusione: gli adulti, i genitori, i responsabili delle istituzioni, gli imprenditori, gli insegnanti che non sanno fare il loro mestiere e dall'altra parte gli esclusi. E perché li metto in rete? Devo inventare un progetto comune rispetto al quale ogni componente della realtà è cosciente di avere in mano un pezzetto di percorso. Mettendo insieme tutti questi pezzetti costruisco "il percorso" unico, dove i diversi soggetti sono responsabilizzati, danno ognuno quello che possono dare e attraverso un intervento concreto ricuciono la spaccatura che c'è tra centro e margini. Insieme, con una rete, possiamo trovare un progetto rispetto al quale tutti si responsabilizzano e danno una parte della risposta. Questo discorso della rete, mi rendo conto, è sicuramente difficile, però è quello sul quale dobbiamo scavare se vogliamo passare dai dibattiti sullo stato sociale a qualcosa che risponda ai bisogni. E' importante che la rete, per es., si costruisca su un progetto comune che deve essere operativo e che abbia delle regole di comportamento. Bisogna codificare il lavoro di una rete, regolamentarlo, fissarlo nel tempo, individuarne i singoli componenti che devono dare una dichiarazione di intenti, definire il loro impegno a lavorare in una rete per quanto possono e per tutto quello che possono dare, perché il loro è uno degli interventi che è necessario per costruire un progetto. E non possiamo permettere che in una rete ci sia qualcuno che non dà la totalità del proprio intervento. E' un patto che va regolamentato, rispetto al quale i singoli componenti si impegnano a partecipare con la totalità delle proprie risorse personali o dell'Associazione che rappresentano, per la realizzazione di un determinato progetto. Quindi un protocollo che va codificato e rispetto al quale si verifica l'impegno costante di tutti i suoi singoli componenti. Ci vuole in genere un soggetto forte che coordina la rete. E' importante ciò. Non pensiamo di fare un discorso democratico dello stiano tutti bene, comandiamo tutti. Ci vuole un soggetto forte che coordina la rete, che sia in grado di motivarla, di farla andare avanti, di stringere sul progetto. Il soggetto forte può esserlo per la sua relazione, può essere un soggetto istituzionale (Comune, USL, Provveditorato), oppure il coordinatore può essere forte perché ha l'idea forte. Ci sono degli esempi di rete che hanno funzionato benissimo, dove non erano nemmeno presenti le istituzioni pubbliche. Non è un tabù avere l'istituzione pubblica dentro. Importante che l'idea sia condivisa, che ci siano soggetti che si impegnano, che ci sia un coordinatore in grado di portare avanti l'idea.

Ecco queste sono le cose un po' in disordine che volevo dirvi sulla rete. Mi sembra che sia un tema sul quale c'è molto da approfondire ancora. Ci sono delle esperienze

di laboratorio - usiamo pure questo termine - che sono andate molto bene, ma non c'è ancora una specie di linea guida della rete o di protocollo su di essa. Credo che le due cose, il nuovo modello di *welfare* e la rete come suo strumento di attuazione, sono due cose che vanno insieme. E come ancora continuiamo a fare dei tavoli di dibattito sulla riforma dello stato sociale, forse continueremo per molto tempo a farne altri sui servizi alla persona o sulle prestazioni ospedaliere e non ci sarà, o almeno non c'è ancora, il dibattito sulla rete. Manca cioè il passare dalle esperienze operative alla certificazione di un nuovo modello e di nuovi strumenti di intervento all'interno di questo modello.

DAI GRUPPI

LUCA - In sintesi estrema perché il tempo è molto ridotto. Io credo che la cosa più significativa che è emersa è intanto prendere atto di come le realtà in cui operiamo sono diverse e quindi il livello di implicazione che possiamo avere nelle reti o le reti ipotetiche che si possono creare sono diversi. Saranno quindi diverse le modalità con cui noi potremo trovare degli spazi e dei modi di intervento in questo senso. Il che può rappresentare un problema. Il nostro gruppo ha cominciato a chiedersi: quello che facciamo non avrebbe bisogno di una regolamentazione, di trovare dei criteri comuni? Rispetto a questo abbiamo approfondito con uno sguardo sull'identità e alla fine mi sembra che ci siamo detti questo: " noi possiamo fare vari interventi di rete e già lo facciamo e lo faremo sempre di più. Ma è importante distinguere quali sono gli interventi nei quali siamo presenti con la nostra identità di Telefono Amico, da quelli in cui invece facciamo qualcosa perché ci conviene, ci è utile, ma ciò non va confuso con il fatto di essere come Telefono Amico ". Per esempio è stato evidenziato come il lavorare con i dati che emergono dal servizio non è un intervento in cui la vera natura del Telefono Amico entra in gioco, come non lo è quando facciamo un lavoro di semplice "depistage". Mi sembra che nel gruppo sia stato riconosciuto il fatto di essere in un lavoro di rete come Telefono Amico quando altri depistano i loro interventi al nostro servizio, che è in grado di rispondere con le sue peculiarità - di sostegno alla persona, di aiuto alla ricerca delle proprie risorse personali - come servizio che ha delle caratteristiche sue e non confondibili. Quindi forse rispetto a questo si apre una domanda a tutti i partecipanti e al nostro relatore di oggi, e cioè quanto sia importante tenere presente la propria identità e quando sia un rischio entrare in rete senza la consapevolezza di quello che si è e si sta facendo.

MICHELE - Luca ha anticipato molte questioni che abbiamo affrontato anche nel nostro gruppo, partiti da una realtà differenziata tra i centri. La realtà è andata più avanti rispetto alle cose che ci stiamo dicendo oggi. Facciamo già un servizio e non ci stiamo rendendo conto. L'esigenza più grande è quella di essere consapevoli di quello che si sta facendo. L'antico dilemma tra fornire un numero di telefono e non fornirlo perché noi vogliamo esser Telefono Amico ci chiama in causa in maniera più decisa rispetto all'identità. Che cosa vogliamo essere come Telefono Amico, dove vogliamo andare a collocarci rispetto ad una realtà che è sempre più variegata, dove la proposta che abbiamo a disposizione è molto ampia - telefoni più disparati, associazioni di volontariato che si occupano delle aree diverse di disagio?

Noi dove ci collochiamo? Dobbiamo recuperare il nostro ruolo che non vuole entrare nello specifico, ma che sa e vuole essere quello che interpreta la domanda. Sappiamo molto bene che la domanda che proviene dall'area del disagio non è mai specifica, non è mai diretta. O quanto meno è difficile che una persona che vive una condizione

di disagio sia consapevole di quale sia la necessità. Come possiamo fare per essere più consapevoli di questo nostro ruolo che non può essere confrontato con gli interventi di tipo specifico? E come possiamo esserlo insieme agli altri centri: quello che si fa a Torino può essere diverso di quello che si fa a Roma che è diverso da quello che si fa a Palermo? In ogni centro ci sono situazioni che ci mettono in crisi rispetto ad una telefonata in cui ci viene chiesta una informazione precisa. Un intervento più concreto, un intervento di “depistage” perché ci mette in crisi? Forse perché ci manca una strategia comune? In che modo poter elaborare una strategia comune in una situazione così variegata all'esterno ma anche all'interno?

LIDIA - L'idea della rete piace ai responsabili, anche se c'è una certa resistenza da parte degli operatori. Ci si interroga se manca una certa chiarezza nei responsabili e se questa resistenza non sia uno specchio di questa mancanza di chiarezza. Alcuni centri sono entrati in contatto in modo disorganico con altre associazioni, quindi non c'è stata una vera e propria esperienza di rete con una consapevolezza di essere in rete con un progetto, con una contrattazione, con dei ruoli. Quindi è emersa l'importanza dell'idea della contrattazione e dei ruoli per il timore di essere marginalizzati o condizionati ma anche per sottolineare la possibilità di essere noi un nodo centrale di un'eventuale rete, agendo sul disagio ancora prima che il disagio abbia dato un nome effettivo al problema e agendo poi sulla relazione e non su uno specifico problema. Poi ci sono state alcune domande pratiche che erano appunto come mettere attorno al tavolo le diverse categorie, cioè i referenti e gli esclusi. Chi lancia il progetto? Chi chiama la gente attorno a questo tavolo? Possiamo essere noi quelli che come osservatorio diamo un'idea di quelli che sono gli esclusi e possiamo essere noi quelli che lanciano il progetto di un'eventuale rete?

C.CALVARUSO - Mi sembra che molte delle cose che avete detto nei gruppi di lavoro siano il segno di una riflessione in atto, rispetto alla quale mi sembra importante che voi facciate un percorso di maturazione, di approfondimento e di confronto. Quindi le cose che posso dirvi io sono limitate. Possono essere dei possibili indicatori, segnalatori di percorso, ma la cosa che emerge oggi, mi sembra, dai tre gruppi di lavoro con maggior evidenza è la necessità che voi sentite di raccontarvi su un progetto comune che sia relativo alle reti, ma che nel momento stesso in cui si pone il problema di una strategia comune nell'ambito delle reti, risale immediatamente al problema dell'identità. Probabilmente è una cosa che vi è già successa altre volte: è probabile che dovendo focalizzare una strategia comune su un aspetto specifico siate sempre sistematicamente rimbalzati sul problema dell'identità. Allora questo è interessante, nel senso che da una parte dimostra il vostro attaccamento all'identità e quindi una certa preoccupazione a perdere il raccordo. Quando il primo gruppo dice che si agisce in contesti diversi e quindi necessariamente si dà luogo a reti diverse e si chiede se questo è compatibile con un progetto comune, mi sembra evidente il timore di perdere questo collegamento con il

raccordo comune. E quando si sottolinea nel secondo gruppo l'esigenza di essere percepiti in un eventuale rete con una ben specifica identità e quindi facilitando in un certo qual senso il lavoro di "depistage" in modo che arrivino effettivamente da voi le cose per le quali avete la vostra specificità di intervento, ecco che questo sottolinea il problema cruciale della vostra identità, e poi c'è questo timore di perderla addirittura! Non sapete ancora se ce l'avete, ma avete paura di perderla se entrate in una rete! Io credo che questi ragionamenti intorno all'identità siano estremamente importanti e dovrete cercare un approfondimento. Mi sembra importante una cosa che è stata detta e cioè il fatto che concretamente già fate parte di reti, e questa è una delle caratteristiche più importanti del lavoro di rete. Cioè prendere coscienza delle reti che già esistono e delle quali si fa parte. Spesso lavorare in rete significa far emergere a livello di consapevolezza e dare una struttura organizzativa a delle reti che informalmente sono già presenti sul territorio. Allora diciamo che l'occasione per farle emergere e per dare visibilità e consistenza a queste reti diventa il progetto. Ecco allora che il progetto è elemento qualificante della nuova rete. Perché una rete può esistere naturalmente su un territorio, ma può non essere mai portata a livelli di visibilità o fatta emergere se non c'è un progetto. E perché dovrebbe esserci un progetto? Se elemento qualificante di una rete diventa il progetto, ci vuole allora un'esigenza di progetto perché il lavoro a rete diventi importante, emerga, si rafforzi. Allora forse bisogna concentrarsi sul perché dell'esigenza in questa fase storica di un progetto e sul contenuto di questo progetto. Probabilmente in questo modo faciliterete di molto il vostro lavoro dell'approfondimento dell'identità. Perché se individuate l'esigenza di un progetto questo è necessariamente legato alla vostra identità. La vostra identità è fatta da un patrimonio di competenze oltre che di un ruolo che esercitate. Ma il ruolo a sua volta è conseguente ad un patrimonio di competenze, che possono essere operative o ideali, risorse sul piano delle motivazioni, degli obiettivi che ci si pone. Puntare ad un determinato obiettivo di solidarietà è una competenza. Allora il lavoro che secondo me dovete fare è quello di capire quali sono le vostre competenze e che tipo di progetto in funzione di queste competenze potete costruire. Io dicevo prima che la rete ha bisogno di un coordinatore, di un soggetto forte: voi dovete misurarvi sul vostro territorio. Qui ci sono le diversità territoriali - dovete misurarvi sul vostro territorio e capire qual è il soggetto forte relativamente ad un certo soggetto. Se voi con la vostra identità, approfondendo le vostre competenze, sentite l'esigenza di realizzare in rete un progetto, dovete verificare rispetto a questo progetto se voi siete il soggetto sufficientemente forte per portarlo avanti o se il tipo di progetto che comunque voi ritenete opportuno e al quale con le vostre competenze pensate di poter dare un apporto insostituibile, non debba avere un soggetto diverso che lo coordina. Certo questo è uno schema teorico che va adattato poi nell'operatività, che conosciamo molto bene, che non è molto semplice: pensate alla difficoltà logistica di mettere o di convincere certe persone a mettersi intorno ad un tavolo. Comunque questo tipo di chiarezza dovete farvela, perché l'identità sarà comunque sempre unica in qualsiasi tipo di contesto voi lavorate, in qualsiasi tipo di progetto vi calate, perché

da un'identità possono scaturire indefiniti e possibili progetti. L'identità sarà sempre unica, dovete approfondirla cercando di capire cosa significa identità nel contesto più ampio che abbiamo cercato di tracciare, io in maniera molto sbrigativa questa mattina, ma voi potete farlo in maniera più sistematica. Cioè che tipo di competenze voi avete in uno scenario di *welfare* che è in profonda trasformazione e che sta passando da una centralità della prestazione ad una centralità della relazione e del processo esistenziale, che sta passando da una centralità dei bisogni materiali e istituzionali ad una centralità dei bisogni relazionali e affettivi. Che tipo di identità, che competenze voi avete rispetto a questo passaggio? Che tipo di competenze e risorse avete rispetto al passaggio dalla povertà all'esclusione sociale? Dove vi collocate? Voi siete dentro i margini o dentro il centro? La vostra azione si rivolge verso i margini o verso il centro? Non è molto semplice: la risposta più immediata è che voi vi rivolgete verso i margini. Ma in una situazione in cui l'emergenza relazionale diventa un fatto sempre più esteso, che abbraccia generazioni intere, voi siete sicuri che state facendo un'intervento verso i margini o lo state facendo verso il centro? O comunque le competenze che voi avete e che crescono necessariamente attraverso il lavoro volontario che esercitate sono delle competenze che servono ai margini o al centro, più ai margini o al centro, in eguale misura ai margini o al centro? Se voi siete l'antenna anticipatrice di alcuni processi di degrado del tessuto sociale che si stanno espandendo, dilatando, le vostre competenze sono utilizzabili molto al centro dove questi processi prendono avvio e si dilatano. Anche la vostra identità di volontariato deve essere molto approfondita da questo punto di vista: dove vi collocate come volontariato? Per esempio io dico sempre che il Volontariato rappresenta nello scenario in trasformazione il soggetto più qualificato per una transizione verso un *welfare community*, verso un *welfare* di processi, proprio perché il Volontariato in questa dinamica del centro che produce i margini e quindi in questa dinamica di esclusione sociale è una componente del centro che può agire in casa propria per bloccare i processi di esclusione sociale. E' quasi più importante che voi assumeste un'identità da centro che da margine perché la cosa più importante, come dicevamo, è quella di bloccare i processi di esclusione sociale. I processi di esclusione sociale si producono in questa fase in maniera naturale, fisiologica all'interno della società civile che ha perso tutta una serie di riferimenti valoriali, di tensioni verso la solidarietà, la coesione sociale, il senso di appartenenza comunitaria. Allora che ci sia in questo centro che ha perso l'identità di comunità una parte che è radicata in esso, ma che agisce in controcorrente e che cerca di ricostituire un tessuto valoriale, di appartenenza comunitaria fondamentale nei processi di trasformazione del nostro welfare! Il Volontariato è quella parte di centro che si fa promotore di processi di inclusione rispetto a quell'altra parte di centro che fisiologicamente produce esclusione senza quasi averne coscienza. E qui arriviamo, - e concludo, - al nodo principale del volontariato di oggi e che vi riguarda anche direttamente. Voi siete, secondo me, o avete secondo me interesse a costruirvi un'identità da centro. Voi siete una parte di quel centro che lavora verso la società civile per modificarne i connotati che oggi vanno in maniera fisiologica verso l'esclusione sociale. Siete uno

di quei volontariati che io definisco *versus* Società Civile. Oggi il volontariato si è quasi spaccato, almeno in maniera latente, in due anime: una verso la società civile, ed è tipicamente la vostra, l'altra che è *versus* Istituzioni. Questa seconda anima è composta da associazioni che, pur non avendo abbandonato ovviamente alcune caratteristiche di operatività che riguardano l'intervento verso la società civile, sono prevalentemente spostate o vanno spostandosi verso il fronte delle Istituzioni e fanno della loro alleanza con le Istituzioni la loro identità principale. Questo pone una serie di problemi, perchè è difficile dire, come si fa in maniera semplicistica, chi sono i buoni, chi sono i cattivi. I Volontariati che oggi si sono spostati sulla sponda delle Istituzioni o che vanno tendenzialmente verso di esse in fondo stando perseguendo un certo disegno logico di evoluzione del *welfare* che è quello del *welfare mix*. Quel famoso *welfare* in cui le strutture pubbliche fanno un'alleanza con il privato sociale e con il volontariato per fare un modello di politica sociale, non che costi meno, ma che sia più efficace perchè attraverso la componente del volontariato può dare un certo tipo di competenze che sono tipicamente quelle che riguardano le emergenze di relazionalità, che oggi rappresentano l'aspetto principale dei disagi. Ecco perchè è importante approfondire il discorso dell'identità. Perchè qui l'identità del volontariato si sta strutturalmente spaccando in uno scenario in cui c'è questa esigenza del volontariato di essere parte del centro e di essere quella parte del centro che vivifica la società civile e che cerca di cambiargli i connotati dal basso, cioè dai percorsi esistenziali quotidiani, e quell'altra parte del volontariato che si mette sul fronte dell'istituzioni, che magari interviene direttamente sui margini, ma che persegue nella sua logica un modello diverso di *welfare*. Forse vi ho confuso un poco le idee, ma quando voi nei prossimi giorni o nelle prossime occasioni vi porrete il problema dell'identità e di come partecipare ad una rete, ponetevi anche questi problemi, fate cioè delle scelte anche in queste direzioni, perchè solo così avrete le specificità e avrete il progetto. Perchè il progetto è fondamentale: senza di esso è inutile mettersi in rete. Allora il progetto da dove lo fate partire? Parte dalla società civile dove siete radicati? E dove vuole andare? Vuole toccare le Istituzioni o vuole agire senza di esse? Un certo tipo di progetto potrebbe avere la forza sufficiente per mettere in rete dei soggetti per il fatto stesso che nasce nella società civile. Un altro tipo di progetto potrebbe avere la forza per gli obiettivi che si propone o potrebbe avere la forza di raggiungere questi obiettivi, solo attraverso un'istituzione e quindi si dovrà chiedere ad essa di essere il soggetto forte della rete. Sono tutti problemi che io vi lascio, augurandovi di poterli approfondire nel vostro lavoro. Grazie.

(Relazione non rivista dall'autore)

OSSERVAZIONI SUI LAVORI DI GRUPPO

Luca Rusi *

All'inizio dei lavori, prima ancora della relazione di Calvaruso, sono emersi alcuni punti chiave, alcuni dei quali successivamente ripresi e sviluppati, altri ripresentatisi come problemi e/o motivi di disaccordo e non risolti:

- l'esigenza di definire dei criteri di classificazione delle reti (un esempio portato si riferisce alla differenza tra essere in rete per raccogliere e interpretare i segnali del sociale ed essere in rete per degli interventi diretti con gli appellanti/utenti)
- il bisogno di un confronto per un reciproco arricchimento tra Centri rispetto a questo tipo di esperienze
- l'esigenza di strategie (e qui viene chiamata in causa la necessità di un intervento del Consiglio Direttivo) per arrivare a porsi in modo più omogeneo e sistematico nei confronti delle istituzioni
- il bisogno di una linea politica general-nazionale – che per alcuni dovrebbe dettare il Consiglio Direttivo – rispetto all'entrare in rete (che in poche parole significa: sarebbe bello se qualcuno ci dicesse se e come entrare in rete). Con altri termini si parla di limiti e regole
- i dubbi circa la foza e la solidità dei Telefoni Amici, che non sarebbero sufficientemente dotati di queste qualità per affrontare la sfida del cambiamento e che avrebbero prima di tutto bisogno di verificare/ancorare la/e propria/e identità.

Dopo l'intervento di Calvaruso è riemerso con più forza il problema dell'identità; ho avuto l'impressione che l'importanza e il valore, prospettati da Calvaruso, della presenza in rete di Associazioni come le nostre facesse venir fuori tutti i vissuti di inadeguatezza, di timore della responsabilità, che a vari livelli e per diversi motivi circolano nei nostri Centri.¹

Ma, assieme a questo, lo scambio avvenuto nei gruppi ha messo in evidenza il fatto che, in realtà, le esperienze di lavoro in rete (più o meno consapevoli, più o meno "pensato") sono abbastanza frequenti: ancora una volta, però, la questione sembra essere: ma si tratta veramente di "lavoro di rete"? E in ogni caso, minaccia l'identità?

Nel lavoro di gruppo di sabato pomeriggio è stato proposto (e sostanzialmente condiviso) come criterio di analisi delle varie attività diverse dal servizio di Telefono Amico in senso stretto, a cui i nostri gruppi partecipano o potrebbero partecipare, quello dell'obiettivo: si tratterebbe cioè di distinguere gli interventi finalizzati alla

* Commissione Formazione Telefono Amico Italia

¹ In questa fase la ricerca di direttive "dall'alto" si è espressa in altri termini, e cioè: l'Assemblea dei Soci (o il Consiglio Direttivo) deve darci maggiore chiarezza circa l'identità di Telefono Amico, e nello stesso tempo deve fornire all'esterno un'immagine forte (perché questo favorirebbe i singoli Centri nel loro mettersi in rete)

realizzazione degli scopi dei Telefoni Amici a quelli motivati dalla ricerca di contributi o legati alla promozione dell'immagine.²

Il gruppo è arrivato a chiudere i lavori con la presenza di due posizioni, al suo interno, non conciliate: da un lato, cioè, chi sostiene la necessità dell'assunzione di una forte funzione dirigitica del Consiglio Direttivo, che dovrebbe "fissare i paletti" per quanto riguarda ciò che è e non è lavoro di rete, ciò che si può e non si può fare, e che dovrebbe inoltre lavorare molto di più sull'immagine a livello nazionale, senza trascurare il sostegno dei singoli Centri nell'avvio dei progetti di rete; dall'altro invece quelli che sostengono che l'Assemblea dei Soci dovrebbe cercare di fornire una serie di principi molto generali rispetto all'impegno in attività di rete, mentre il Direttivo, o chi per esso, dovrebbe limitarsi a fornire una serie di indicazioni metodologiche circa la costruzione e/o l'analisi di progetti di lavoro in rete.

Rimangono comunque aperti gli interrogativi relativi all'identità, al ruolo, alle competenze, alle capacità, alla centralità o marginalità (nei termini proposti da Calvaruso), del Telefono Amico.

² Qui il problema consiste nella frequentemente non facile distinguibilità di queste componenti, che possono tranquillamente coesistere nel momento in cui viene fatta una determinata scelta.

Questa confusione, come la scarsa propensione ad utilizzare strumenti di analisi di tipo proposto, è risultata poi chiara nel corso della simulata in plenaria.

RELAZIONE CONCLUSIVA

Salvatore Raffaele

A conclusione di questo primo seminario organizzato per riflettere insieme e per acquisire in un certo qual modo consapevolezza sulle reti sociali e sulle possibilità che il servizio di Telefono Amico ha nel costruire progetti di rete, mi preme fare due brevi considerazioni che possono considerarsi risposte ai seguenti interrogativi:

- perché un progetto comune adesso?
- quale progetto?

Un progetto comune adesso perché nel passaggio tra vecchio modello di welfare state, modello che determinava segmentazioni di bisogni con risposte basate sulla prestazione, e nuovo modello di welfare community nel quale è centrale il problema relazionale di un uomo, sì frammentato ma che può avere la possibilità di governare il suo “parlamento interiore”, il Telefono Amico riscopre la prevalenza della Persona sul Problema. È possibile senza molta fatica riaffermare l'identità del servizio in questa prospettiva.

Un progetto comune adesso perché vengono riscoperte le cosiddette reti informali, (costituite dal sistema parentale, dagli amici, dai gruppi di volontariato, dai gruppi di aiuto e mutuo aiuto, più o meno organizzati), nel senso che l'aiuto sociale oggi non è solo un compito “formale” di organizzazioni che trovano ragion d'essere nel rapporto organico con il welfare state, ma si realizza con il concorso determinante degli attori informali.

Se si pensa ad un qualche rapporto tra Rete Informale e Rete Formale, un “operatore sociale” può porsi come collegamento tra le due. È possibile in questa fase storica del nostro servizio immaginarsi il Telefono Amico come operatore sociale di collegamento tra le due reti?

È possibile partendo dall'informale tornare ad esso attraverso progetti che coinvolgono i servizi sociali?

“Le direzioni dei cambiamenti sociali portano a Reti Primarie (familiari, amicali) più disperse e frammentate. È in atto un processo di privatizzazione della società che aumenta il numero delle persone isolate che non possono disporre di aiuto... un modo di affrontare questa esclusione sociale è quello di creare contesti di comunità”.¹

Se ci pensate ciò rimanda in qualche modo all'idea che, conclusa la telefonata ai nostri servizi, condiviso quel momento di difficoltà, la persona “in crisi” doveva ritornare al suo “villaggio”, ovvero alle sue relazioni primarie di affetti.

Quale progetto?

Un progetto che osservi i problemi della società come problemi generati da relazioni sociali e un intervento di rete che mira a risolverli non già “in base a fattori

¹ Martin Bulmer, Le Basi della community care, 1987

puramente individuali (volontaristici o puramente collettivi/strutturali), ma attraverso nuove relazioni e nuovi relazionamenti di relazioni”.²

Ci ritroviamo ad ascoltare al Telefono Amico storie di ordinaria quotidianità, a volte percorse dalla straordinaria sofferenza della ripetitività. Storie in cui la marginalità è la difficoltà nella relazione tra persone: una marginalità inaspettata, che coinvolge il centro della società (se si continua a considerare esclusi i tossici, gli extracomunitari, le famiglie a rischio, gli anziani abbandonati...).

Un intervento coerente con tutto ciò è quello che punta “non sugli individui come tali, né sulle strutture sociali come tali, ma sulle relazioni sociali, sulla loro analisi, sulla loro interpretazione e valorizzazione, come presupposto dei problemi e come via per la possibile risoluzione degli stessi”.³

Credo che la partecipazione o meno alla costruzione di progetti condivisi con altre realtà, di volontariato e non, dipenda dalla consapevolezza della motivazione pro-sociale dei responsabili dei centri di Telefono Amico. Individuare il nostro servizio anche come “operatore sociale” dipende dallo sguardo con il quale si osserva il mondo al di là del filo.

² Martin Bulmer, op. cit.

³ Pierpaolo Donati, Presentazione a Martin Bulmer, op. cit.

GLI ASPETTI DI TELEFONIA SOCIALE NEL SERVIZIO DI TELEFONO AMICO

SEMINARIO DI FORMAZIONE PER FORMATORI

Verona, 30 - 31 maggio 1998

INTRODUZIONE

Diana Rucli*

Prima di inoltrarci nei contenuti di questo seminario è il caso di soffermarci sulle parole che lo introducono, parole che forse non sono immediatamente comprensibili e il cui significato può non essere univoco.

Partiamo dal titolo "Gli aspetti di telefonia sociale nel servizio di Telefono Amico". È chiaro? Cosa evoca? Che idea vi siete fatti dei contenuti?

Dalla lettera di presentazione sapete che questo seminario è collegato a quello tenutosi a Roma due settimane fa e rivolto ai Responsabili dei Centri e che continueremo a parlare di Telefono Amico in relazione con le "reti sociali". Ma perchè coinvolgere anche i Responsabili della Formazione? Cosa pensate che affronteremo insieme in questi due giorni?

Perchè questo seminario

Un po' di storia del percorso: come siamo arrivati qui.

1992 Convegni interregionali: "La funzione sociale di Telefono Amico alla luce delle realtà locali". Già allora si parlava di possibili collaborazioni con Enti ed Istituzioni e di valorizzazione della capacità del Telefono Amico di essere collettore del disagio sociale e servizio di prevenzione.

I Centri venivano invitati a essere interlocutori attivi con il territorio e a valorizzare le loro competenze per essere realtà di volontariato significative anche per la comunità in generale, non solo per il singolo appellante. Già allora si voleva offrire qualcosa di più, senza perdere la propria identità storica di servizio d'ascolto.

Dall'intervento del sociologo Dario Rei a Betania: "Telefono Amico offre un modello di comunicazione discreta e sembra indicare la possibilità di recuperare e ravvivare capacità comunicative disperse o latenti. La domanda è tuttavia se non si tratti di uno sforzo dissipativo che raccoglie la comunicazione residuale dei marginali e dei sofferenti. Ci si chiede come la conferma delle capacità comunicative possa essere riportata alla comunità, in una sorta di scuola della parola e del silenzio" e "...mi sembra importante difendere l'esistenza di sensori sociali-antenne del quotidiano, capaci di anticipare le dinamiche non ancora emergenti, le zone di crisi, i fattori sommersi del disagio".

Oggi allora non stiamo dicendo nulla di nuovo.

1995 Congresso nazionale di Rimini. In un documento del Congresso "Centri virtuali e rete di servizi. Uno scenario possibile" si dice: "è necessario passare dall'idea di

* Commissione Formazione Telefono Amico Italia

CENTRO di Telefono Amico all'idea di RETE di CENTRI di Telefono Amico....lavorare insieme con altri centri ad un progetto comune" e " La proposta di un centro virtuale DEVE essere accompagnata da un sentimento sociale di utilità del nostro servizio. E i primi a credere in una rete di servizi di Telefono Amico che realizzi autentica prevenzione al disagio e permanente disponibilità al dialogo per la vita, DEVONO essere tutti i volontari ”.

Un altro tipo di rete, interna, perciò - ancora - oggi qui non stiamo dicendo nulla di nuovo.

1998 Seminari: "Gli aspetti di Telefonia Sociale nel servizio di Telefono Amico". Scopriamo che alcuni Centri hanno da tempo attivato collaborazioni con le Istituzioni o con altre Associazioni, che sta partendo il Centro virtuale dei Telefoni Amici del Piemonte, che altri Centri si stanno guardando attorno alla ricerca di interlocutori. Anche questa quindi non è un'informazione nuova, originale.

Credo allora che dobbiamo dare un senso a questo percorso e alla nostra presenza qui, prima di cominciare.

Penso che tutto quanto è avvenuto finora sia stato un percorso naturale e "fisiologico": oltre alla funzione di aiuto nei confronti di chi chiama è maturata negli anni la consapevolezza di una funzione sociale del servizio di Telefono Amico, perlomeno come osservatorio del disagio (vedi il recente Congresso nazionale di Torino "Occhi in ascolto").

Si è passati dall'idea, dal dire (fase della possibilità, del progetto, 1992-1995) al fare (fase della concretezza, della realizzazione -1998). Allora sembrerebbe tutto a posto, abbiamo fatto o stiamo facendo il passo per essere referenti preziosi e qualificati per la comunità e le Istituzioni, abbiamo introdotto il cambiamento, siamo già in rete. Perché allora siamo ancora qui a parlarne? Cos'è che ancora non ci siamo detti?

Non ci siamo detti come si passa dal fare al gestire (fase del confronto con la realtà, con la specificità, con la problematicità).

In assenza di questa consapevolezza e della necessaria competenza, di fronte ai problemi derivanti dalla nostra "esposizione pubblica" e dalla possibile collaborazione con altri soggetti sociali spesso non abbiamo strumenti e non troviamo vie d'uscita e restiamo a raccontarci "come sarebbe bello se..." oppure "potremmo... dovremmo". Rimaniamo bloccati. Rischiamo di essere travolti dai cambiamenti.

In sintesi credo che il problema non sia semplicemente il cambiamento in sé, voluto o subito, e il conseguente timore di perdere l'identità (anche se non sono aspetti trascurabili), il problema è che non siamo certi di avere le competenze e gli strumenti per contenere, per gestire questi problemi e per accompagnare i cambiamenti.

Tutto questo coinvolge chi si occupa della formazione nei Centri. Ecco perché questo incontro è destinato a voi.

Come coinvolge chi si occupa di formazione

Se per definizione la formazione implica cambiamento, allora ogni cambiamento richiede un'accompagnamento formativo.

Dopo le scelte, le decisioni prese dalle Assemblee, dai Presidenti o dai Consigli Direttivi dei Centri, chi si occupa di formazione deve -per competenza- cercare le modalità per accompagnare le persone e il gruppo a fare propri i cambiamenti, a gestire i problemi.

Obiettivi e contenuti delle due giornate

Oggi allora siamo qui per discutere, confrontarci su cosa significa dire che il Telefono Amico si propone come servizio sociale di telefonia e che lavora in rete e cosa implica realmente per il servizio e per i volontari. Individueremo i problemi, i limiti, le difficoltà (anche nostri, di persone che oltre a essere operatori di Telefono Amico fanno formazione. Ciò comporta una doppia difficoltà: gestire i cambiamenti dentro di noi e aiutare i volontari a gestirli) e cominceremo a cercare idonee strategie di intervento formativo. Credo che non esauriremo la ricerca entro domani, è però un inizio, intravediamo la strada da percorrere.

Come e da chi è stato preparato il seminario

Questo e gli altri seminari sono stati curati dalla Commissione nazionale Formazione. Siamo stati affiancati nella progettazione da G. Sordelli, che in questo periodo ci segue come consulente: anche per noi questa modalità di lavoro è un cambiamento, anche noi stiamo apprendendo e acquisendo nuove consapevolezze. Stiamo sperimentando, anche questo è un compito della formazione!

LE RETI SOCIALI

A cura di Diana Rucli

RETE

SISTEMA O DISEGNO STRUTTURATO DI
CONNESSIONI TRA DIVERSI PUNTI CHE
HANNO SIGNIFICATI PARTICOLARI

RETI SOCIALI

- NELLE RETI SOCIALI I PUNTI SONO PERSONE, LUOGHI IN CUI LE PERSONE SI INCONTRANO O ATTIVITA' CHE LE PERSONE SVOLGONO
- LE CONNESSIONI (LINEE) RAPPRESENTANO I TRASFERIMENTI CHE LE PERSONE EFFETTUANO PER INCONTRARE ALTRE PERSONE, RECARSÌ IN UN LUOGO O PRATICARE UN'ATTIVITA'
- PERSONE, LUOGHI, ATTIVITA' SONO DI SOLITO INTERDIPENDENTI

LAVORO DI RETE

PROCESSO FINALIZZATO TENDENTE
A “LEGARE” TRA LORO TRE O PIU’
PERSONE TRAMITE CONNESSIONI E
CATENE DI SIGNIFICATIVE
RELAZIONI INTERPERSONALI

LIVELLI DI RETE SOCIALE

- RETE PRIMARIA
- RETE SECONDARIA FORMALE
- RETE SECONDARIA INFORMALE

RETE PRIMARIA

- CONTENUTI DI AFFETTIVITA' E/O AFFINITA' (Famiglia, Amici)
- FUNZIONE PROTETTIVA E DI SOSTEGNO

RETE SECONDARIA FORMALE

- CONTENUTI DI TIPO PROFESSIONALE (ISTITUZIONI)
- FUNZIONE DI ASSICURARE DETERMINATI SERVIZI ALLE PERSONE

RETE SECONDARIA INFORMALE

- **CONTENUTI DI PROSSIMITA'**
(Associazioni, Organizzazioni di Volontariato,
Gruppi)
- **FUNZIONE DI FAR FRONTE A DETERMINATI
BISOGNI DELLE PERSONE**

TEORIZZAZIONI SULLE RETI SOCIALI

- NETWORK ANALYSIS
- SOCIOLOGIA RELAZIONALE
- APPROCCIO SISTEMICO - RELAZIONALE
- APPROCCIO ANTROPOLOGICO, PSICODINAMICO E
PSICO - ANALITICO
- TERZO SETTORE

TEORIZZAZIONI SULLE RETI SOCIALI

A SECONDA DELLA TEORIA DI RIFERIMENTO CAMBIA LA DEFINIZIONE DEL CONCETTO DI RETE PERCHE' CAMBIA IN TUTTO O IN PARTE L'OGGETTO CHE IL CONCETTO DEFINISCE E DESCRIVE.



IMPLICAZIONI DIVERSE



RICERCA, ESPLORAZIONE
DELLA RETE



AZIONE SUL CAMPO,
LAVORO SOCIALE

PRATICHE DI RETE

- AMBITO DELLA RICERCA SCIENTIFICA
- CAMPO DEL LAVORO CLINICO
- CAMPO DEL LAVORO SOCIALE :
 - Community Care
 - Coordinamento tra servizi e operatori sociali

OBIETTIVI DI RETE

= CONFINI DELLA RETE

- RELAZIONE ED EFFICACIA TRA SERVIZI E ISTITUZIONI
- MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE E DELLE RELAZIONI
- SUPPORTO A PERSONE IN CONDIZIONE DI DISAGIO

TERZO SETTORE - 1

- RETE INTESA COME TERZA DIMENSIONE RISPETTO A STATO E MERCATO
- IDENTIFICAZIONE CON IL VOLONTARIATO E I GRUPPI DI MUTUO AIUTO E SELF - HELP
- RUOLO DI INTEGRAZIONE E COMPLEMENTARIETA', CAPACITA' DI AGIRE SCAMBI DA A

TERZO SETTORE - 2

DUE ESIGENZE :

- PRENDERE IN CONSIDERAZIONE LA DIMENSIONE COLLETTIVA DEI PROBLEMI
- RESTARE ANCORATI ALL'UTENTE PORTATORE DI UNA DOMANDA D'AIUTO



NECESSITA' DI PRATICHE CHE:

- PERMETTANO DI INTERVENIRE A LIVELLO DI COLLETTIVO
- CONTEMPLINO LA POSSIBILITA' DI FARSI CARICO DI UN PROBLEMA INDIVIDUALE

CARATTERISTICHE COMUNI A TUTTE LE RETI

- SONO COSTITUITE DA LEGAMI STRUTTURALMENTE RILEVABILI
- IL LORO FUNZIONAMENTO SI DETERMINA IN FORZA DI SCAMBI (ECONOMICI, RELAZIONALI, SIMBOLICI) E DI TRANSAZIONI TRA SINGOLI MEMBRI DI UNA RETE O TRA RETI
- HANNO LA PROPRIETA' DI PRODURRE SOSTEGNO (MATERIALE, INFORMATIVO, AFFETTIVO)
- PREVEDONO LA RECIPROCITA' DEGLI SCAMBI

LA RETE PERMANENTE DEVE AVERE

- UN PROGETTO STRUTTURATO
- TUTTI I SOGGETTI CONVINTI SULL'OBIETTIVO DA RAGGIUNGERE, NON SOLO IL PROMOTORE
- L'OBIETTIVO ADEGUATO AI MEZZI DI CUI SI DISPONE
- UN REGOLAMENTO, UNA NORMATIVA CHE STRUTTURI LA RETE
- UN COORDINATORE DI RETE CON UN POTERE REALE
- COMPETENZE PROFESSIONALI DIFFUSE
- CONOSCENZE TEORICHE DI RIFERIMENTO

PER COSTRUIRE UNA RETE MEGLIO SAPERE CHE

- CI VOGLIONO OPERATORI CONVINTI CHE IL LORO INTERVENTO NON SIA "L'INTERVENTO", MA UNA PARTE DELL'INTERVENTO.
IN FUNZIONE DI CIO' SI METTERANNO IN CERCA DELLE ALTRE PARTI DI INTERVENTO CHE SONO NECESSARIE PER INTEGRARE IL PROPRIO
- GLI OPERATORI DEVONO ESSERE CONSAPEVOLI CHE LE RETI NON SI COSTRUISCONO PER DECRETO, MA RICHIEDONO UNA TESSITURA DI RELAZIONI E DI CONFRONTO DI ESPERIENZA

**PER COSTRUIRE UNA RETE
MEGLIO SAPERE CHE**

- LE RETI SOCIALI NON NASCONO DAL NULLA, SONO GIA' PRESENTI NEL TERRITORIO, VANNO RISCOPERTE, SOSTENUTE, POSTE IN EVIDENZA E STRUTTURATE QUANDO SONO SOLO SPONTANEE E INFORMALI
- LE RETI POSSONO ESSERE " A BREVE ", NASCERE PER UN PROGETTO SPECIFICO E REALIZZARSI E CONCLUDERSI COL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO

APPENDICE

A cura di Salvatore Raffaele

APPUNTI SULLE RETI SOCIALI

Il concetto di RETE è oggi ampiamente diffuso nel linguaggio comune con significati diversi. Viene riferito ora ad oggetti, ora ad attività, ora a nessi e relazioni. Talvolta vuole descriverne una struttura, talvolta una funzione, spesso sta a indicare esperienze che hanno un valore eminentemente simbolico, per cui il termine contribuisce alla costruzione di rappresentazioni della realtà che appartengono all'esperienza soggettiva.

Nel linguaggio scientifico, il termine rete si ritrova in diversi quadri concettuali, che vanno dall'economia all'elettronica e all'informatica: esso viene utilizzato sia come chiave di lettura di una specifica realtà sia come modo di organizzarla.

Nell'ambito delle scienze umane, il termine rete si associa all'aggettivo "sociale", il quale sta a specificare un campo, ma non delimita l'ambito disciplinare. In discipline quali l'antropologia e l'etnologia, la sociologia, la psicologia sociale e la psicoanalisi, il concetto trova una collocazione di valore eminentemente esplicativo. Infatti esso viene utilizzato per leggere una realtà di rapporti umani, secondo categorie proprie del punto di osservazione assunto, sia esso antropologico o sociologico.

Tre sono gli aspetti che hanno interessato gli studiosi: la struttura delle reti, le funzioni che esse svolgono, il valore simbolico della trama di rapporti, configurabile come rete, riferita sia all'esperienza del singolo soggetto che alla totalità dei membri della rete.

LE ORIGINI

Il concetto di RETE SOCIALE viene coniato da Barnes nel 1954 per descrivere un fenomeno osservato, concernente i legami esistenti in una piccola parrocchia su un'isola norvegese, caratterizzati da un tipo di relazioni che non rientravano né tra quelle di lavoro né tra quelle di vicinato riferibili all'organizzazione territoriale.

Barnes con il termine rete volle significare quell'insieme di legami, specifici per ogni abitante dell'isola, che univano parenti, amici, vicini; un insieme trasversale rispetto agli altri due campi di relazioni. Egli rilevò che la peculiarità di questa rete era data dal fatto di essere svincolata da spiegazioni di tipo status/ruolo e norme/valori, in quanto le persone che compongono la rete possono allacciare e sciogliere legami con altre persone senza limiti di carattere funzionale.

Altri studiosi hanno proseguito il suo lavoro, ampliando le sue scoperte in altri campi di indagine.

APPROCCI TEORICI

Gli studi sulle reti sociali delineano approcci teorici diversi. Nelle diverse elaborazioni si utilizza il termine “rete” facendo riferimento a paradigmi distinti, concernenti concettualizzazioni della realtà talvolta molto distanti tra loro.

Alcune teorizzazioni

- Rete intesa come realtà puntiforme, così come viene delineata nella teoria dei grafi: può essere riferita per identificare non solo una realtà sociale, sia essa comunitaria o istituzionale, ma anche una realtà di carattere fisico, biologico, tecnico-organizzativo, informativo, ecc. In questo caso, l’aspetto strutturale e funzionale della rete assume importanza in termini oggettivi e oggettivabili. Per quanto concerne in particolare le reti sociali, si situa in questa prospettiva teorica il filone di studi che va sotto il nome di network analysis e che ha sviluppato peculiari tecniche di ricerca empirica per l’analisi dei reticoli sociali. La network analysis si pone l’obiettivo di analizzare, applicando le proprie tecniche, fenomeni e/o comportamenti individuali e collettivi come effetto delle relazioni sottese al fenomeno o al comportamento analizzato. Si deve alla network analysis la descrizione analitica delle caratteristiche strutturali delle reti sociali, come la densità, l’ampiezza, la direzione, la distanza. Questo approccio offre un contributo a livello di studio della morfologia e degli aspetti quantitativi dei legami, permettendone la visualizzazione grafica e la misurazione statistica.
- Le reti sociali, intese come realtà sociale che si configura in una relazione di circolarità tra reti primarie (naturali) e reti secondarie (artificiali), perciò come realtà che supera la separazione delle funzioni tra sfera informale (comunità) e sfera formale (istituzione). Questa prospettiva, che si colloca nella linea della sociologia relazionale elaborata da P. Donati, ricomponde gli aspetti strutturali con quelli psico-culturali e si distanzia da un approccio funzionalista delle reti. Viene ripresa da P. Di Nicola, la quale mette in evidenza la posizione di centralità della famiglia, come soggetto competente ad operare delle transazioni significative tra rete primaria e secondaria; la dimensione simbolica negli scambi di reciprocità che avvengono all’interno delle reti; l’effetto cuscinetto che le reti realizzano nei confronti dei colpi duri della vita.
- Le reti sociali, intese come sottosistemi (parti) del sistema sociale (tutto), che andando oltre il sottosistema familiare sono rilevanti dal punto di vista dell’interazione comunicativa, incidendo nel benessere dei singoli individui: amici, vicini, colleghi di studio e di lavoro. Perciò nell’approccio sistemico-

relazionale si parla di reti sociali come rete di sottosistemi che operano scambi comunicativi secondo le leggi che regolano gli scambi tra sistemi e sotto-sistemi.

- Le reti sociali intese come legami significativi di “ego”, intra- ed extra-familiari, che svolgono una funzione supportiva per il soggetto.
- Le reti sociali intese come **terza dimensione** o terzo settore. Si tratta di una realtà “terza” rispetto allo Stato e al mercato, che si è configurata a partire dalla crisi di legittimazione del welfare system europeo. Alcuni studiosi l’hanno identificata nella realtà del volontariato, cui viene riconosciuta la capacità di introdurre elementi di flessibilità e di personalizzazione degli interventi. Altri l’hanno identificata nei gruppi di mutuo aiuto e di self-help, cui viene attribuito un ruolo prevalentemente di integrazione e di complementarità rispetto ai servizi istituzionali. Il “terzo settore”, al momento attuale, almeno in Italia tende ad essere identificato nelle reti sociali cui si riconosce un ruolo specifico nei confronti della promozione della salute della collettività. Tuttavia è utile sottolineare che non tutto il terzo settore si configura a rete e rivela un funzionamento di rete, cioè una capacità di agire scambi *to and from*, tra persone, tra gruppi e tra realtà diverse di mondo vitale. Alcune associazioni sono realtà chiuse in sé stesse.

Le caratteristiche comuni.

Come si può facilmente dedurre da questa breve rassegna, il termine “rete” o “reti sociali” sottende significati diversi e soprattutto descrive configurazioni diverse della realtà. In altre parole, cambia la definizione del concetto poiché cambia in tutto o in parte l’oggetto che il concetto definisce e descrive. Da ciò derivano delle differenze che hanno conseguenze significative, soprattutto quando il paradigma che deriva dal concetto di rete si confronta con due diverse possibilità: l’esplorazione delle reti e l’azione sul campo, a livello del lavoro sociale.

Purtuttavia, nonostante queste differenze concettuali che abbiamo ritenuto utile presentare, la rete sociale possiede alcune caratteristiche comuni a tutti gli approcci teorici presi in considerazione.

La prima caratteristica è data dal suo configurarsi in una realtà costituita da legami strutturalmente rilevabili; la seconda consiste nel suo funzionamento che si determina in forza di scambi di natura diversa, fondati sul diritto o sul mercato, ma anche scambi di natura simbolica, che comportano transazioni tra i singoli membri di una rete e tra reti di natura diversa; la terza è data dalla proprietà della rete di produrre sostegno nei confronti dei singoli membri che ne fanno parte, con effetti diversi sul piano materiale, informativo e affettivo; la quarta è data dal carattere di reciprocità degli scambi e quindi del sostegno da essi prodotti.

Altre caratteristiche, invece, sono più specifiche di un determinato approccio teorico e vengono messe in evidenza ora dall’uno, ora dall’altro autore. Ci riferiamo in particolare alla natura “relazionale” degli scambi, alla natura simbolica degli scambi,

al ruolo della famiglia e alla sua posizione nodale nella rete, al carattere di circolarità tra reti informali e reti formali, al significato culturale delle relazioni.

LE PRATICHE DI RETE

Il concetto di rete ha assunto un valore operativo a due livelli:

- nell'ambito della ricerca scientifica sono state realizzate in campi diversi importanti indagini delle reti sociali, utilizzando per l'analisi tanto strumenti tradizionali quali l'osservazione partecipante e l'intervista, quanto strumenti nuovi come le carte di rete e i software per l'analisi dei reticoli. Esse hanno permesso di fare interessanti scoperte nel campo degli anziani e dei malati mentali, dei legami amicali e di vicinato, permettendo di sviluppare ipotesi interessanti sullo sviluppo delle relazioni sociali;
- nel campo del lavoro clinico e del lavoro sociale, dove è stato possibile a livello dell'intervento, quando alcuni operatori e studiosi hanno scoperto e riconosciuto una entità relazionale di tipo collettivo non riducibile alla famiglia e al gruppo, hanno sperimentato la possibilità di agire al livello di essa ed hanno verificato dei risultati positivi della loro azione.

Nella particolare realtà italiana esistono oggi alcune pratiche, anche molto diffuse, a livello delle reti sociali. Spesso gli operatori sociali affermano di aver sempre lavorato "a rete", intendendo con ciò il fatto che essi, andando oltre i confini del loro servizio lavorano "con" altre strutture, "con" altri soggetti, attingendo a risorse non istituzionali o collaborando "con" l'utenza o "con" il volontariato.

Tali pratiche nella realtà italiana sono agite e sono nate per spinte diverse, dovute alla sensibilità di singoli operatori, al contesto operativo territoriale che ha facilitato il coinvolgimento con un ambito più ampio del proprio servizio, ad alcune significative trasformazioni sociali che hanno visto emergere nuove soggettività, capaci di interloquire con gli operatori e con i servizi.

In effetti, l'esigenza di prendere in considerazione la dimensione collettiva dei problemi e, nello stesso tempo, di restare ancorati in qualche modo all'utente portatore di una domanda di aiuto, ha determinato negli operatori la necessità di pratiche che permettessero di intervenire a livello del collettivo, pur contemplando la possibilità di farsi carico di un problema individuale.

Quattro indirizzi metodologici.

Volendo tentare una classificazione, sia pur riduttiva, degli orientamenti metodologici al lavoro di rete presenti oggi in Italia, possiamo indicare alcuni modelli che fanno riferimento a quattro indirizzi:

- . il lavoro di rete ad indirizzo terapeutico che, pur definendosi tale, si iscrive nelle pratiche a dimensione collettiva e considera la rete come una realtà “curante” e “curabile” in senso clinico (cfr. la terapia di rete, la terapia di sostegno, la rete curante);
- . il lavoro di rete che, identificando le reti come unità di offerta o come risorse, configura un disegno organizzativo a rete, tanto delle risorse istituzionali (servizi) quanto delle risorse naturali (rapporti, aggregazioni, gruppi, ecc) (cfr. il lavoro sul territorio);
- . il lavoro del territorio che a partire da “ego” attinge alle risorse comunitarie, valorizzando in modo particolare la terza dimensione che, nella realtà italiana, è ricca e culturalmente significativa (cfr. il social networking e la community care);
- . il lavoro di rete che prefigura un cambiamento nel rapporto tra reti primarie e secondarie, valorizzando le reti naturali del soggetto, cioè i rapporti faccia a faccia, che fanno parte della sua storia o che possono diventarlo (cfr. in Italia la Scuola per Assistenti Sociali dell’Università di Parma).

(Appunti tratti da: LIA SANICOLA - LA DIMENSIONE DELLE RETI NELLA PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI. PROFESSIONALITA' A CONFRONTO. Corso di aggiornamento interprofessionale, in "Documentazioni interprofessionali nei servizi socio-sanitari", 1, 94)

LA RETE SOCIALE: UNA NOVITÀ PER GLI OPERATORI SOCIALI?

L'interesse intorno alla rete sociale è sempre più crescente in Italia in questi ultimi anni. Numerosi sono gli studi, le applicazioni pratiche e le elaborazioni teoriche intorno a tale concetto, che sempre più appare anche nel linguaggio degli operatori sociali, nelle strategie dei servizi e delle organizzazioni di volontariato.

In realtà l'attenzione alla rete sociale non rappresenta una novità per chi lavora nei servizi rivolti alla persona. Che le persone non fossero delle isole lo sapevano da tempo gli operatori costretti a scontrarsi quotidianamente con persone e situazioni difficilmente "inquadabili" all'interno di setting di ruoli definibili. Lo sapevano gli operatori, i volontari, quanti vedevano i servizi, i luoghi invasi da un "esterno" (da altri) che talvolta impedivano alla persona uno spazio, un tempo, un ruolo, una dignità propria anche nella sofferenza. Operatori che sentivano la sofferenza e la difficoltà dell'essere "rinchiusi" con i "propri casi" all'interno di mura, luoghi e ruoli comunque socialmente confinati. Operatori che sentivano la necessità di uno strumento teorico che permettesse di uscire da questi confini e partecipare e far partecipare "il sociale" (un termine ormai da usare tra virgolette), a ciò che in fondo dovrebbe riguardarci un po' tutti e non solo pazienti ed operatori: il problema della sofferenza, del disagio e forse non solo questi. Sono tante le iniziative, la maggior parte non scritte, molte non teorizzate (gli operatori, a differenza di altri, scrivono poco), in cui si sono visti con coraggio e con passione, interventi, proposte, iniziative che hanno reso protagoniste le reti sociali. Ho detto però che è il caso di dirlo timidamente e forse con pudore, perché in quegli anni gli operatori, le iniziative, i progetti che coinvolgevano, che attivavano, che permettevano la partecipazione di amici, di volontari, associazioni, vicini di casa, compagni di scuola o di lavoro, non erano supportati da teorie, da maestri o da prassi consolidate.

...

Un termine che intorno agli anni Settanta e Ottanta ha avuto grande eco nel lavoro sociale è stato **territorio**. Un termine che in quel periodo ha catalizzato le giuste istanze di cambiamento del lavoro sociale, ma che successivamente è stato sempre meno utilizzato, svuotandosi gradualmente di significato e di valori e restando di fatto aggettivo per differenziare alcuni servizi.

...

Gran parte della nostra formazione e delle modalità con le quali sono organizzati i servizi sono fondate sulla deficienza, sul patologico, su "ciò che manca". In questa chiave ciò che è sano rischia di essere un'appendice del patologico: l'unica dimensione che interessa. Della salute viene visto ciò che manca: la malattia. Del territorio sono i problemi che interessano, che vengono studiati, affrontati, che creano servizi, ruoli. I gruppi sociali sono spesso identificati con il problema che si vuole isolare, cambiare, risolvere: i tossicodipendenti, gli handicappati, i sieropositivi, gli anziani, i giovani a rischio, ecc. Le soggettività spariscono dallo sguardo e variabili

quali risorse, progetti, reti, competenze vengono messe in ombra dal “problema vero”, finché le diversità diventano non possibili risorse o specificità con le quali lavorare insieme, ma elementi che disturbano e infastidiscono l’intervento.

...

Un altro termine invece non ha avuto molto successo tra gli operatori: **comunità**, così fecondo di riferimenti e contenitore di iniziative e di riflessioni teoriche (un settore della psicologia si chiama di “comunità”). Quando si parla di comunità in Italia bisogna precisare che ci si riferisce a quella territoriale, per distinguerla da quella terapeutica, riferimento che scatta subito quando si parla di comunità anche tra operatori.

Lavoro, intervento o terapia di rete?

Affrontare coerentemente l’approccio all’intervento di rete significa definire meglio alcuni problemi chiave che nascono quando si lavora con le tecniche, gli strumenti e le categorie della rete.

Si tratta di definire se si parla di lavoro sociale di rete, di intervento o di terapia di rete e se tale “intervento” si riferisce alla rete primaria, alla rete secondaria formale o a quella informale. Ognuno di questi ambiti di intervento ha una sua dignità. Semplicemente si tratta di precisare se il nostro obiettivo è riferito: ad un miglioramento della comunicazione, relazione ed efficacia tra i servizi; alla rete di una determinata persona in una situazione di disagio, oppure al lavoro con delle associazioni. Credo sia evidente come una precisazione di tal genere non sia solo formale o linguistica, ma aiuti anche a capire e confrontare esperienze diverse, con riferimento epistemologici, culturali e strutturali diversi.

Tre modelli a confronto

- Partire dal caso: i modelli egocentrati. Una prima area di operatività è incentrata intorno al caso e si riferisce a interventi che si collocano in un settore che definirei clinico o egocentrato (centrato cioè intorno ad un determinato soggetto) e che considera l’intervento come strumento per favorire, ad esempio, dei cambiamenti nella rete sociale di una persona che vive in una situazione di disagio. Cambiamenti che possano permettere un superamento della situazione, un non aggravarsi della stessa, l’apertura di nuovi sbocchi o la possibilità di accedere a trattamenti più idonei.
- Reti di reti: la comunità. Altri modelli di intervento si contraddistinguono dai precedenti per il non preciso riferimento o punto di partenza centrato intorno al caso ma per l’attenzione rivolta alle reti di reti. Tali modelli, vuoi di **care** (“l’auspicio di una più robusta e diffusa responsabilizzazione della comunità locale rispetto ai problemi umani al suo interno”), vuoi di **development** (la comunità che si autosviluppa ed acquista una dimensione politica di cambiamento sulla base dei bisogni dei cittadini), lavorano, come si è detto, prescindendo dalla specificità del singolo caso, essenzialmente con l’obiettivo di favorire la comunità nel riconoscere

e utilizzare le proprie risorse. Ciò può significare, ad esempio e in maniera un po' troppo sintetica e riduttiva, promuovere capacità e consapevolezza delle potenzialità di una comunità nell'affrontare i problemi che in essa esistono, favorendo la nascita e lo sviluppo di comitati, gruppi composti da persone significative e valorizzando le reti di aiuto naturali e le riconosciute capacità di disponibilità e di aiuto. Oppure, come l'ala radicale della psicologia di comunità richiama, "entrare" nel nodo del potere, dell'appartenenza, della partecipazione dal basso, *empowerment*.

- La rete secondaria: i servizi e l'organizzazione. Altri modelli utilizzano il termine rete sociale riferendosi al coordinamento tra operatori, oppure al collegamento tra gruppi ed istituzioni o ad una strategia che favorisca le connessioni e l'organizzazione tra risorse formali ed informali.

(Appunti tratti da: MAURO CROCE - IL LAVORO DI RETE FRA TECNICA E PARTECIPAZIONE, in "L'intervento di rete. Concetti e linee d'azione." Quaderni di animazione e formazione. Edizioni Gruppo Abele)

PICCOLO VOCABOLARIO DELLA RETE SOCIALE

Alcuni concetti e alcuni variabili possono aiutarci a meglio comprendere le peculiarità delle reti sociali anche se i linguaggi non sono univoci.

Tre livelli di rete

Innanzitutto la distinzione tra rete primaria, rete secondaria formale, rete secondaria informale.

- **RETE PRIMARIA.** Il primo livello della nostra rete è costituito solitamente dalla famiglia: sono i membri della famiglia che offrono il sostegno emotivo e consigli ed informazioni quando abbiamo dei problemi personali. Il rapporto con la famiglia e la famiglia stessa fanno parte di quel genere di rapporti che non ci possiamo “scegliere”, ma che spesso non possono essere evitati. Oltre al gruppo familiare anche gli amici fanno parte della rete. Le relazioni amicali della rete vengono scelte liberamente. Le reti primarie sono caratterizzate da contenuti di affettività e/o affinità rispetto al soggetto e svolgono una funzione protettiva e di sostegno e sviluppo dell’ identità.
- **RETE SECONDARIA.** La rete secondaria formale comprende le istituzioni che sono state create per assicurare determinati servizi alle persone. A differenza delle reti primarie, in quelle secondarie formali i rapporti sono di tipo asimmetrico e il contenuto è di tipo professionale.
- **RETE SECONDARIA INFORMALE.** Comprende le associazioni, organizzazioni di volontariato, gruppi che si sono sviluppati per far fronte a determinati bisogni delle persone.

Variabili interazionali e strutturali

Nell’analizzare la rete sociale si possono utilizzare sia variabili interazionali, che riguardano cioè l’intensità delle relazioni ed il significato che rivestono per la persona, che variabili strutturali, relative cioè alle forme ed alle caratteristiche strutturali della rete.

- **PLESSITA’.** Aree di contenuto della relazione (amicizia, lavoro, parentela, vicinato). Una relazione viene definita uniplex se riguarda una sola area di contenuto (ad esempio una relazione basata sul comune interesse per una attività

sportiva) oppure multiplex se riguarda più aree, come nel caso in cui il vicino di casa è anche amico, il collega di lavoro è anche parente, ecc.

- **SIMMETRIA.** Indica se la relazione è reciprocamente condivisa e non monodirezionale. Tizio può infatti essere considerato un amico prezioso di Caio, ma potrebbe non essere altrettanto da parte di Tizio per quanto riguarda Caio. Altri elementi che distinguono e qualificano le relazioni sono i concetti di intensità, intimità e durata.
- **OMOGENEITÀ ED ETEROGENEITÀ.** Alcune reti risultano omogenee perché composte ad esempio prevalentemente da giovani, da anziani, da donne, da persone dello stesso status sociale; altre risultano invece eterogenee rispetto a queste variabili.
- **DENSITÀ .** Il numero di relazioni diadiche, di relazioni tra coppie di punti della rete.
- **CLUSTERS.** Segmenti di rete con densità particolarmente elevata, gruppi di persone particolarmente ricchi di reciproche connessioni tra di loro. Ad esempio, una persona che si trasferisce da una città ad un'altra può conservare un proprio cluster di persone nella città precedente: queste persone si conoscono e si frequentano tra loro ma difficilmente frequentano o conoscono le persone della nuova rete. I clusters talvolta sono molto separati tra loro e non necessariamente per problemi territoriali. Molte aree possono essere inattive ma potenzialmente accessibili e quindi attivabili a seconda dei problemi, dei bisogni e dei cambiamenti che possono avvenire.

(Testo tratto da “Animazione Sociale”, 5, 1994)

BIBLIOGRAFIA SUGGERITA

Sulle reti sociali:

- AA.VV., L'intervento di rete, Ed. Gruppo Abele, Torino 1995
- Maguire L., Il lavoro sociale di rete, Ed. Erickson, Trento 1994
- Seed P. , Analisi delle reti sociali, Ed. Erickson, Trento 1997
- Folgheraiter F., Donati P. (a cura di), Community care – Teoria e pratica del lavoro sociale di rete, Ed. Erickson, Trento 1991

Sul rapporto tra formazione e cambiamento:

- D'angella F., Orsenigo A. , La progettazione luogo di cambiamento, inserto da "Animazione Sociale" n° 12, dicembre 1997, pagg. 27-66

I Quaderni di Approfondimenti sono prodotti da
Telefono Amico Italia

