

Azioni di rete

MARINA CORTESE

La realizzazione di cinque incontri di formazione per sostenere la costruzione di nodi di rete, tra i servizi dell'area Urban coinvolti nel contrasto alla violenza contro le donne, si è posta come la seconda parte di un progetto di ricerca più ampio che segue una fase di formazione teorica sul tema della violenza alle donne, organizzato dal CIRSDe.

Gli incontri sono stati realizzati nell'ottica di offrire un'occasione concreta di scambio e reciproca conoscenza, per i servizi e per gli operatori, al fine di condividere una prospettiva comune nel contrasto alla violenza. In tal senso, gli incontri si sono strutturati non tanto come un corso teorico di formazione sul lavoro di rete ma piuttosto quale ricerca – azione condivisa con il gruppo di lavoro.

Il lavoro di rete è stato inteso come insieme di interventi di connessione di risorse, strategie, competenze orientate a produrre concatenazioni di relazioni significative e attivazione di processi di crescita che si sviluppano dalle stesse risorse tesi a produrre un miglioramento della collettività: nel caso specifico a favorire la costruzione di un tessuto relazionale capace di agire in sinergia nelle azioni di lotta verso la violenza alle donne.

La proposta di partecipazione al gruppo di lavoro è stata rivolta agli operatori dei servizi presenti in Urban e che erano già coinvolti nel Progetto, quali: il Servizio Sociale di Territorio, il Dipartimento Materno Infantile (Consultorio pediatrico e familiare, Neuropsichiatria Infantile); il Servizio Tossicodipendenze; il Dipartimento di Salute Mentale; le Scuole d'Infanzia; le Scuole Elementari¹; una Scuola Media²; la Polizia Municipale e il Servizio di Prossimità; Carabinieri, Polizia; una Parrocchia³.

Gli incontri si sono realizzati con cadenza quindicinale, il giovedì pomeriggio dalle ore 16:45 alle ore 19:15 tra i mesi di novembre e dicembre 2003 presso locali della scuola elementare aderente al progetto.

¹ Ha partecipato la Direzione Didattica Mazzarello.

² La Scuola Media Alvaro.

³ La Parrocchia del Redentore.

La partecipazione degli operatori presenti è stata molto attiva e ogni operatore si è sentito direttamente coinvolto nella costruzione della rete.

Il riconoscimento e la realizzazione di nodi di rete tra servizi differenti passa attraverso la disponibilità dei soggetti coinvolti di *reticolare* tra loro, cioè creare agganci tra forze diverse che mantengono la loro autonomia e specificità, per perseguire insieme precisi obiettivi da cui discendono azioni compatibili di partenariato.

Il principio della reciprocità è appunto uno degli assunti di base del lavoro di rete: “La reciprocità è una norma che regola le relazioni tra le persone, una predisposizione a dare con la fiducia di essere contraccambiati sotto diverse forme. Nel caso della dimensione collettiva, richiama l’opportunità di stabilire con i soggetti collettivi un rapporto partneriale, non di mero uso né verticistico, in cui si sviluppi una sensibilità ai diversi codici culturali ed operativi, elaborando le tendenze alla autoreferenzialità presenti sia nei servizi, sia nei gruppi più strutturati di volontariato” (Ferrario, 1992).

Gli obiettivi di partenza del lavoro di gruppo sono stati:

- confrontare quali immagini gli operatori dei servizi ed istituzioni hanno della rete presente sul territorio;
- verificare i nodi di rete effettivamente esistenti sul territorio e la loro operatività;
- contribuire alla formazione di un linguaggio comune e linee operative condivise per consolidare la rete (se esistente) tra i servizi sul tema della violenza verso le donne;
- proporre la discussione per la costruzione di un vero e proprio protocollo d’azione.

La metodologia di lavoro è stata attiva ed ha considerato le dinamiche che si attivano all’interno dei gruppi di lavoro. Il gruppo è stato sollecitato a riflettere su alcuni temi e la conduzione del lavoro si è sviluppata dall’esperienza diretta portata all’interno del gruppo dai partecipanti. All’occorrenza si è fornita una lettura delle dinamiche relazionali tra servizi, ed alcuni elementi che sono propri della teoria del lavoro di rete. L’attività di gruppo ha permesso la costruzione di materiale che è stato direttamente utilizzato nel corso degli incontri.

L’attività di formazione si è sviluppata a partire dalla presentazione dei partecipanti che ha permesso di comprendere la composizione effettiva del gruppo di lavoro e le diverse aspettative. Il gruppo, di fatto, era composto soprattutto da operatori della scuola (insegnanti delle scuole materna ed elementare) e dei servizi di base (servizio sociale, consultori) mentre i servizi specialistici sono stati meno presenti (assente il servizio tossicodipendenze), così pure le forze dell’ordine sono state rappresentate dalla sola Polizia Municipale. Anche le aspettative

si sono rilevate differenti: da parte degli insegnanti l'attesa era di poter approfondire le conoscenze teoriche circa i fattori di rischio ed i segni che possono far presagire una situazione di difficoltà, disagio o eventuale pregiudizio ai danni di un minore (quindi esprimere un contesto di possibile violenza familiare), per altri era fin da subito più chiaro l'obiettivo di "mettersi in rete".

L'apparente difficoltà iniziale, rappresentata dalla difformità di aspettative, è stata tenuta presente ed ha rappresentato un terreno fertile di comune confronto tra servizi ed istituzioni presenti.

Nel corso dei primi incontri gli operatori, suddivisi in sottogruppi per appartenenza di servizio, hanno costruito graficamente la propria rete (secondo il modello "La rete di Ego" proposto da Maguire, 1987) cercando di porre in evidenza se esistevano o no nodi di rete già attivi con altri servizi ed istituzioni.

La lettura presentata dai diversi sottogruppi è stata molto interessante perché ha permesso un confronto/scontro ed una condivisione di conoscenze a più livelli.

■ Si è resa possibile una reciproca presentazione dei servizi e delle istituzioni di appartenenza, l'esplicitazione delle proprie competenze ed una chiarificazione dei modelli organizzativi che governano i diversi servizi e che, di fatto, regolamentano le possibilità di relazione (ubicazione, orari di apertura al pubblico, referenti). Sono emersi nodi di rete informali e l'esistenza di veri e propri protocolli d'intese (es. protocollo tra scuola e servizi sociali).

■ È stato utile raccontarsi le reciproche esperienze circa le tentate "reticolazioni", non sempre facili, che hanno posto in evidenza la necessità di assumere un linguaggio condiviso: non è necessario averne uno unico ma è essenziale che sia comprensibile, che rimandi a letture comuni.

■ Il confronto ha permesso di sperimentare direttamente l'assunto, teoricamente riconosciuto da tutti, della parzialità dell'azione tecnica di ciascuno. Ogni operatore è espressione di uno specifico servizio o istituzione con proprie competenze e abilità che acquisiscono un plus valore proprio quando si correlano tra loro. Non è necessario integrarsi e trasformare le proprie azioni in un nuovo servizio, è essenziale creare delle sinergie; l'integrazione, in effetti, può rappresentare un risultato del lavoro di rete o, in alcuni casi, anche un'alterazione.

■ Il lavorare insieme ha prodotto un'importante scoperta reciproca: si conosce poco il proprio territorio di appartenenza. L'azione comune ha permesso di ridisegnare confini, vie, ubicazione di servizi e caratteristiche ambientali e culturali delle diverse zone dei quartieri. Si è giunti a produrre una mappa in cui è stato più facile e comprensibile riconoscere chi fa, che cosa, nel rispetto del principio dei "campi di competenza", evitando quelle sovrapposizioni che possono produrre disfunzionalità. Il territorio, infatti, è spesso testimone di una carenza di intrecci, raccordi elastici, di circuiti praticati tra i servizi che possono garantire connessioni e progetti concordati.

Il confronto e la condivisione di vissuti ed esperienze operative, degli operatori presenti, si è arricchito con l'analisi di alcune delle interviste in profondità effettuate dal gruppo di ricerca a donne vittime di violenza. Queste hanno offerto materiale prezioso sia per contestualizzare nello specifico il tema della violenza alle donne sia per la rilevanza del lavoro di rete che crea quel tessuto che garantisce un effettivo supporto intorno alla donna ed un'efficace protezione.

L'analisi delle interviste ha sottolineato come sia ancora pesantemente minimizzato il problema della violenza. La sua scarsa visibilità non fa altro che contribuire a rendere ancora più ciechi non solo gli operatori, ma l'intera cittadinanza: non si vuole vedere il problema, non si sa cosa fare, si resta molto confusi e si rischia di non fare nulla.

L'azione di rete, sperimentata attraverso la formazione, è stata una vera e propria attività preparatoria per le realtà territoriali presenti in Urban, avviando processi di apertura non sempre facili tra servizi. Le connessioni tra servizi possono essere ostacolate dai modelli organizzativi interni di ciascuno oppure dalla stessa formazione di base degli operatori strettamente legata ad una centratura sui problemi che affronta. La prospettiva di rete nasce da alti livelli di maturità personale e di professionalità, non limitati all'intervento diretto (Pancoast e Collins, 1987).

Il lavoro di gruppo è stato contenitore di confronti che hanno prodotto una facilitazione di connessioni tra servizi e risorse del territorio che si è espressa attraverso l'azione collaborativa degli operatori: la connessione tra servizi in genere è il prodotto più allargato della connessione tra professioni.

Le azioni concrete prodotte dal pur breve percorso di formazione e riportate all'interno del gruppo nell'ultimo incontro, sono state:

- la capacità di riflettere su casi comuni e concordare delle modalità operative, attraverso il processo di ricerca che si caratterizza “nella ricerca di fare qualcosa insieme” (Ferrario, 1992) ha migliorato la collaborazione tra i servizi di territorio (ad es. tra servizio sociale e progetto cortili);
- l'avvio di iniziative concrete da parte di uno sportello donna nel territorio di Urban;
- la creazione di un indirizzario “commentato” tra i partecipanti del gruppo di lavoro con il fine di rendere più visibili tra loro servizi e istituzioni;
- la consapevolezza della necessità di una ulteriore formazione specifica sul tema della violenza verso adulti, donne e bambini, da realizzarsi in condivisione tra servizi diversi per migliorare il livello di collaborazione sul territorio.

Il percorso si è concluso con una reciproca soddisfazione per aver intrapreso un dialogo che ci si augura possa continuare.