



Fogli di informazione e di coordinamento

Reti di volontariato al servizio della comunità

Hanno collaborato a questo numero:

Giorgio Marcello	Emma Cavallaro	Gianfranco Solinas
Paolo Ferrario	Salvatore Nocera	Centro di Ascolto
Salvatore Sechi	Paola Saraceno	Caritas di Cesano
Giorgio Sordelli	Antonella Locane	Maderno
Gian Paolo Bonfanti	Veruska Barbini	NATUR&-Onlus
Edoardo Golzi	Monica D'Angelo	Emilio Noaro

spedizione in abbonamento postale 20/c art. 2 legge 662/96 filiale di Milano

NON SOLO OGGETTO DI CURA: LA STORIA DI UN INTERVENTO DI RETE

Storia di Darin

Nel 1998, quando da poco immigrato dal Pakistan in Brianza si presenta al Centro di Ascolto Caritas di Cesano Maderno, Darin è un uomo ben inserito nel tessuto sociale, punto di riferimento per i suoi connazionali. Chiede aiuto per trovare lavoro e instaura con le volontarie del Centro un rapporto di reciproca stima e fiducia. Nel 2003 torna al Centro di Ascolto: è dimagrito, zoppica e non muove più il braccio destro. Racconta che gli hanno diagnosticato la malattia del "motoneurone" (non sa che è la SLA), ha un'invalidità del 90%, è in mobilità. La moglie, che ha appena avuto la terza bimba, è a sua volta malata, non si è integrata, non parla né capisce l'italiano, non è per nulla autonoma. Non ci sono risparmi perché Darin ha sempre sostenuto economicamente i suoi cari in Pakistan, anzi, ha un debito di 10.000 euro con una finanziaria perché nel 2007 è rientrato in patria con tutta la famiglia per la morte di suo fratello e della cognata. Dal Comune non riceve alcun aiuto perché il suo reddito (riferito al 2007) è alto, ed è proprietario della casa (che perderà perché non paga il mutuo).

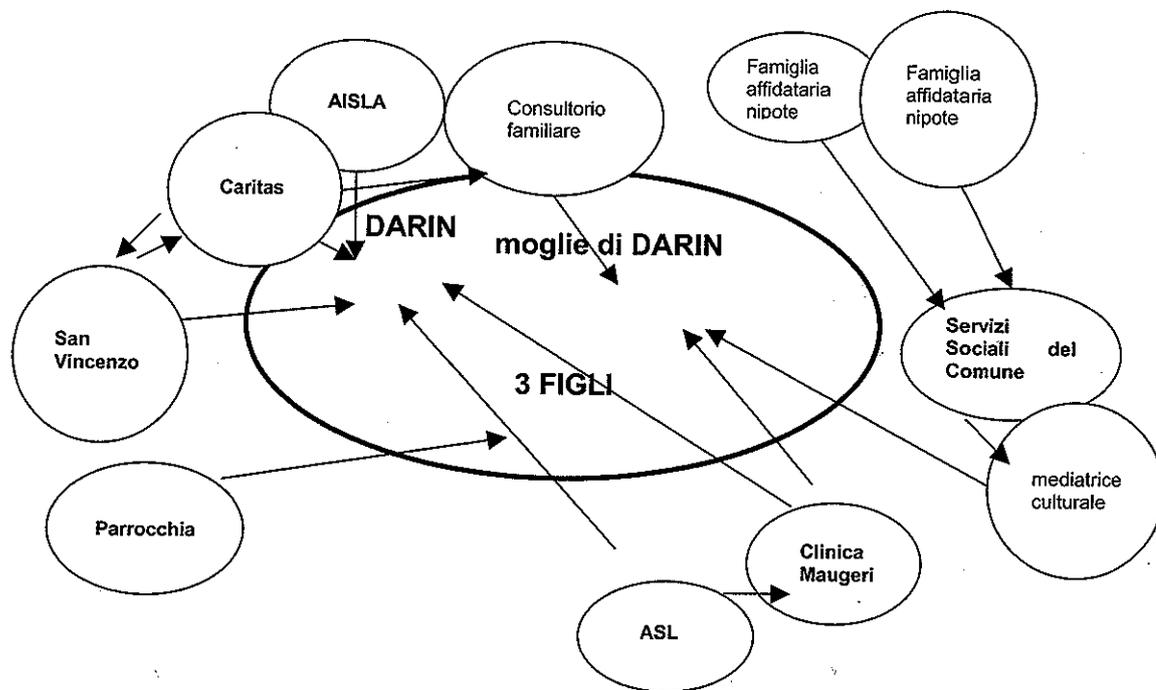
Intanto Darin viene ricoverato: si attiva rapida una rete di volontari che risponde ai bisogni concreti, dal sostegno alimentare alla gita scolastica del figlio, dalle pratiche INPS ai prelievi Bancomat che la moglie non sa fare. Le volontarie, però, si rendono conto che la loro azione va oltre gli spazi e i tempi definiti da un servizio di volontariato. Nelle volontarie serpeggia la paura che il servizio sociale possa intervenire con l'allontanamento dei tre figli minori. Che fare allora?

Il Centro di Ascolto Caritas chiede aiuto a NATUR&-Onlus che suggerisce di proporre al Comune di Cesano Maderno il servizio di case management comunitario per l'affiancamento di famiglie con gravi difficoltà.

L'intervento di rete a supporto della famiglia di Darin

Quando NATUR&-Onlus riceve dalla Caritas di Cesano Maderno la richiesta di attivarsi in aiuto di questa complessa situazione, il primo passo è la proposta di una supervisione da parte di una consulente esperta di reti, per leggere insieme la rete sociale che circonda al momento il sig. Darin (giugno 2009). Avere una visione delle risorse che, per quanto disordinatamente, girano attorno a una famiglia in difficoltà, aiuta a stare nell'impotenza con una speranza. La speranza è che la rete trovi il modo di connettersi attraverso relazioni di fiducia.

Fotografia della rete di Darin, giugno 2009³³



Nel lavoro condiviso nel corso della supervisione, strutturata in forma seminariale di gruppo, avviene per alcuni membri della Caritas il cambiamento fondamentale: in questo contesto formativo le volontarie riescono a costruire uno "sguardo intelligente" sui bisogni della famiglia, grazie all'acquisizione della capacità di integrare la propria rappresentazione degli eventi (considerata sino a ora sempre l'unica giusta), con quelle diverse di tutti gli altri attori. La consapevolezza della validità della visione di ciascuno, consente alle volontarie di recuperare la propria voce autorevole con le istituzioni e di superare una situazione di impotenza e stallo. Finalmente il progetto decolla. In accordo con il servizio sociale di tutela minori del Comune di Cesano Maderno, viene costituita una équipe di case management referente della progettazione e della gestione dell'intervento. Tale équipe è composta da operatrici e volontarie, appartenenti rispettivamente all'istituzione comunale, all'ASL, all'associazione NATUR&-Onlus e al Centro di Ascolto Caritas.

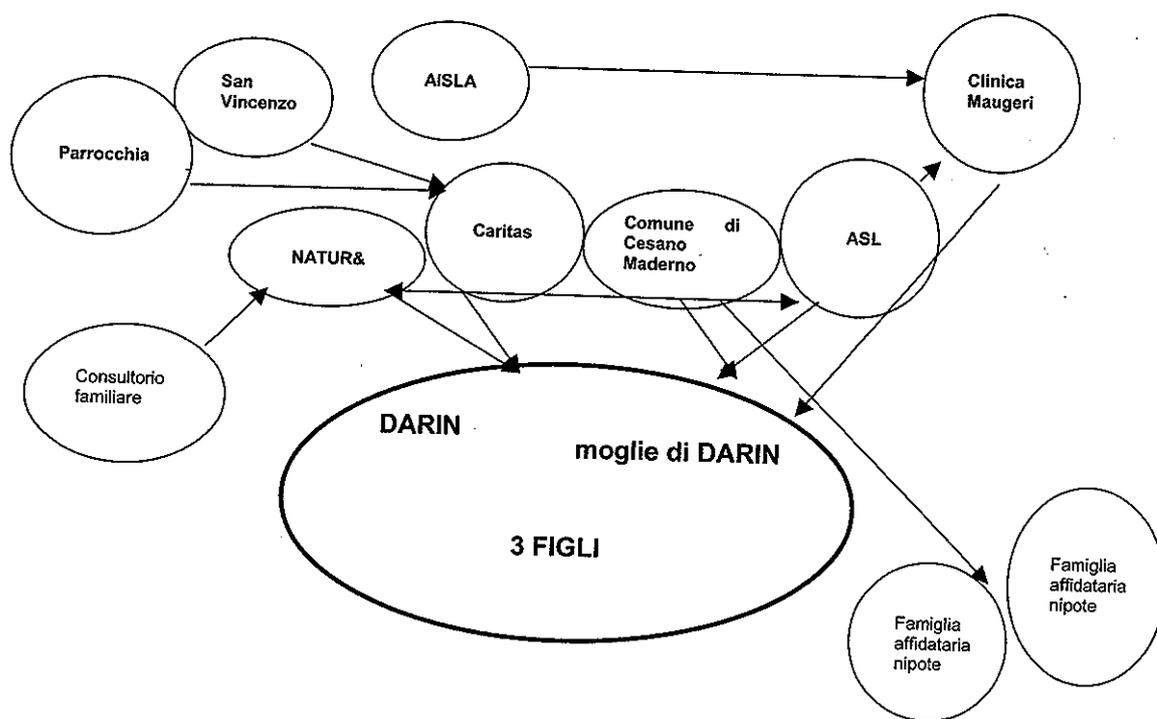
Dall'avvio dell'intervento, l'équipe si riunisce regolarmente ogni cinque settimane per definire gli obiettivi a breve e medio termine e per un necessario scambio di informazioni. La riunione dell'équipe viene verbalizzata con una precisa suddivisione del "chi fa cosa" ripartito per tutte le partecipanti, con obiettivi e risultati attesi che verranno poi confrontati nel corso della successiva riunione.

33 Lia Sanicola è la teorica cui ci ispiriamo per tracciare questa carta, che tuttavia, va detto, non utilizza in modo del tutto conforme l'articolata simbologia messa a punto dalla studiosa nei suoi diversi testi sul lavoro di rete. Rimandiamo a queste pubblicazioni per approfondimenti. Vedi in particolare, Lia Sanicola, *L'intervento di rete*, Liguori, Napoli, 1994.

La trasformazione della rete dei soggetti istituzionali e di Terzo settore attivi in una relazione di aiuto nei confronti della famiglia di Darin, in una *équipe* formalizzata, permette di strutturare un luogo di condivisione, di decisioni operative e di raccordo con il resto delle reti istituzionali e informali.

In breve tempo la rete dei soggetti attivi attorno alla famiglia di Darin si riorganizza in modo più efficiente (si veda la fotografia della rete un mese dopo l'avvio dell'intervento).

La rete dopo la costituzione dell'équipe di case management, luglio 2009



L'intervento della case manager di NATUR&-Onlus

Le operatrici del servizio, con l'apporto della mediatrice culturale appositamente attivata, ma soprattutto le volontarie del Centro di Ascolto Caritas – depositarie della fiducia relazionale del sig. Darin – facilitano l'ingresso della *case manager* di NATUR&-Onlus nella sua famiglia, con l'obiettivo di guadagnare la loro fiducia, soprattutto quella della moglie, alla quale dovrebbe poter passare il compito della gestione della famiglia e il carico dei tre figli molto piccoli.

Tale passaggio di fiducia è relativamente rapido e di successo, al di là delle aspettative iniziali dell'*équipe*, e ciò permette di impostare l'intervento di *case management* anche nella direzione del sostegno alle competenze genitoriali della moglie di Darin. L'operatrice *case manager* ha, quindi, in un primo momento, operato in affiancamento a Darin per l'assolvimento di

pratiche burocratiche, per la gestione di alcune visite non preventivamente programmate, per l'accompagnamento materiale a visite o a compiti di natura domestica (per esempio la spesa settimanale, ecc.). Questo passaggio è stato necessario per acquisire la fiducia del signor Darin e per ereditare il lavoro compiuto nei mesi precedenti dalle volontarie del Centro di Ascolto Caritas. Nel fare, però, la *case manager* si dà anche l'obiettivo di cominciare a leggere il senso di questo fare e a trovare un ordine di priorità nell'affrontare i problemi – numerosi e gravissimi – che di continuo emergono, muovendo per altro profonde emozioni. La *case manager* riporta questa lettura all'équipe e da qui discende l'ordine dei diversi interventi che gradualmente permettono di coprire un ampio raggio di problematiche, aprendo quindi all'intelligenza di quello che si può, non si può, si deve, non si deve fare.

La riunione di *équipe* che segna la svolta dell'intervento

Dopo un mese dall'avvio dell'intervento la *case manager*, tuttavia, si sente letteralmente travolta dal vaso di Pandora che si è aperto. La mettono sotto pressione anche le aspettative del resto della rete, che la identifica in quanto risorsa di prossimità come colei che può risolvere tutte le questioni aperte. Quello che NATUR&-Onlus sa, invece, per esperienza e per formazione acquisita, è che la risorsa di prossimità deve stare leggera, non farsi carico dell'aiuto particolare per se stesso, ma deve utilizzare quell'aiuto particolare come strumento per leggere quello che sta accadendo, per spingere l'utente all'autonomia o per trovare chi, in modo più strutturato e "affettivo", possa svolgere quella parte di aiuto.

E' importante il confronto tra NATUR& e la Caritas. Le operatrici e le volontarie si interrogano su quanto sta accadendo, scendono nel profondo delle emozioni, stanno in presenza dell'impotenza che la situazione suscita, cercano di capire l'ordine delle priorità e cercano di fare ipotesi sul chi potrebbe fare cosa. Con questo ordine mentale incontrano successivamente l'équipe di *case management*, composta anche dall'assistente sociale comunale e dall'assistente sociale sanitaria.

In questa riunione si discute di entrambi i livelli: quello pratico immediato, quello profondo del dolore davanti alla disabilità, alla morte, al possibile affidamento dei figli.

La malattia mette in ginocchio chiunque, anche la persona più attrezzata, ma è anche vero che ogni famiglia, se ben supportata, può trovare le energie necessarie alla sopravvivenza, senza, quindi, essere solo "oggetto" di cura e di intervento, ma anche "soggetto" capace di attivare proprie competenze e risorse.

Le questioni aperte e il senso del lavoro di rete

Le questioni aperte sono molte e diversificate. L'intervento di *case management* può fare un pezzo di strada insieme al signor Darin e alla sua famiglia. Il presente è il luogo degli interrogativi aperti, della lettura dei bisogni da parte delle operatrici e delle volontarie. Il

compito è quello di cogliere, condividere, accompagnare affinché dagli stessi protagonisti di questo dramma vengano gradualmente le risposte che sapranno e vorranno dare alle loro vite. Questo modo di affrontare la gestione in rete di situazioni complesse è stato acquisito da NATUR&-Onlus attraverso un percorso formativo: nel 2001, grazie a un finanziamento della Legge 23/99 con un progetto di cui fu direttore scientifico Ambrogio Bertoglio (*La famiglia come risorsa per la cura della salute mentale*³⁴), agli operatori degli enti pubblici del territorio e del privato sociale fu offerta una formazione molto avanzata sul *case management* comunitario. Da questo percorso culturale scaturì una capacità di integrazione e di rete tra servizi di tutela minori, psichiatria e mondo associativo ancora oggi base per gran parte degli interventi che si articolano nella quotidianità del lavoro sociale e sanitario sul territorio di Seveso e dei comuni limitrofi.

Questo modo di operare in rete, come abbiamo cercato di mostrare, non si limita agli aspetti di accordo pratico, ma cerca la condivisione tra i diversi soggetti coinvolti al livello della cultura di riferimento, dei presupposti di senso, dei valori in gioco³⁵. Molta attenzione viene dedicata alla cura del contesto relazionale, da cui poi discende la capacità operativa in rete. In questa configurazione di rete, le molte e diverse risorse concorrono nel rendere più agevole e produttivo il lavoro di cura della risorsa di prossimità, ossia la risorsa professionale più prossima al cosiddetto *care giver*, attorno al quale si attiva l'intervento di aiuto³⁶. Il risultato di questo lavoro non è la soluzione del problema, ma la possibilità di coesione sociale – per usare un termine oggi relativamente in voga, processo in cui ognuno dei soggetti coinvolti entra in gioco nella sua duplice veste di aiutante e aiutato, risorsa e fruitore, sperimentando in questo modo quell'essere prossimo che consiste nel soccorrere l'altro, così come vorremmo noi stessi essere soccorsi, “nella commozione e nei fatti prima che nel pensiero”³⁷.

Centro di Ascolto Caritas di Cesano Maderno e di NATUR&-Onlus

- 34 Progetto pubblicato in Gemma Beretta, *Storie di affidamento. L'obbligo leggero*, Liguori, Napoli, 2002.
- 35 Su questo aspetto insiste nelle sue diverse pubblicazioni anche Giuseppe Scaratti. Vedi in particolare Scaratti G., Zandonai F. (2007) *I territori dell'invisibile. Culture e pratiche di impresa sociale*, Laterza, Roma-Bari.
- 36 Per questa impostazione della relazione di aiuto, che muove dall'individuazione del *care giver* piuttosto che dal cosiddetto utente designato (l'oggetto di cura), si veda Jerome Guay, *Il case management comunitario*, Liguori, Napoli, 2000.
- 37 Adriano Sofri, *Chi è il mio prossimo*, Sellerio, Torino, 2007.