

I bisogni di quotidianità delle persone anziane

Vi è una profonda divergenza, nella nostra cultura collettiva, nel rappresentare il mondo dell'anziano. Da una parte, per dirette e singole esperienze, si immagina l'anziano come persona ricca di relazioni sociali e in buono stato di salute. Ma per lo più si pensa all'anziano come soggetto che vive nella solitudine e che ha bisogno di essere aiutato perché ha dei problemi da risolvere. Quest'ultima visione, direi abbastanza generalizzata, ci ha invece distolto dal considerare l'anziano come un soggetto ricco di esperienze e capacità e che, se fortemente rivitalizzato ed aiutato a liberarsi delle proprie potenzialità nascoste, può essere ancora in grado di offrire benefici non solo a se stesso ma anche ad altre persone. Va quindi esplorato questo mondo, in buona parte sconosciuto e complesso, per recuperare nuove condizioni di vita o costruire sistemi di aiuto capaci di sviluppare un mercato di servizi e di opportunità dimensionate alle esigenze, ma anche alle abilità residue, delle singole persone anziane. Bisogna quindi rendere attive tutte quelle persone anziane che possono o devono poter far fronte ancora con autonomia, autosufficienza e serenità al proprio vivere quotidiano. Così come l'ormai consolidato dato statistico che considera significativo l'innalzamento dell'età media delle persone e quindi anche dei processi di invecchiamento e la crescita del numero di famiglie con la presenza di persone anziane, pone l'inevitabile dilemma di dover ripensare in che modo e attraverso quali nuove iniziative intervenire a sostegno sia delle persone anziane non più autosufficienti che a supporto dei precari equilibri di aiuto ed assistenza offerti dai *caregiver* familiari.

Sostegno agli anziani

Gli anziani che vivono in una situazione di solitudine o che presentano difficoltà relazionali non sempre hanno bisogno di prestazioni di tipo professionale per risolvere i loro problemi. Hanno spesso bisogno, invece, di interventi o di sostegni capaci di migliorare la propria rete sociale o di incidere, in modo efficace, sulle necessità legate ad una buona gestione o conduzione della propria quotidianità (aiuti domestici, compagnia, tempo libero e socializzazione). Questi bisogni relativi al semplice agire quotidiano, se ben supportati da un'adeguata offerta di aiuti da parte del mondo del volontariato o da parte di altre risorse presenti nella comunità (community care), possono prevenire la solitudine, le difficoltà relazionali e la progressiva mancanza di autosufficienza ed autonomia. In questo modo si riesce ad intervenire per mantenere sufficientemente forte ed inalterato l'ecosistema della persona. E agendo con azioni positive sugli aspetti motivazionali e di autostima delle persone anziane si può produrre un cambiamento in grado, molto concretamente, di mantenere o migliorare le loro condizioni di vita, il benessere relazionale, la salute, la loro dignità di cittadini.

Se da una parte ci si rende comunque conto di come spesso sia indispensabile intervenire sulle persone anziane anche attraverso metodologie appropriate per la programmazione di interventi specifici, dall'altra si deve iniziare a capire che esiste una dimensione del bisogno ancora nascosta, inavvisa dai servizi sociali, che riguarda quella parte della vita personale che va affrontata non solo attraverso l'erogazione di servizi specialistici o professionali ma con l'aiuto e l'impegno di chi forse sul territorio riesce ad entrare meglio, con più sensibilità, nella sfera o nella realtà dei bisogni individuali della persona.

Crediamo quindi che la persona anziana abbia il diritto di rimanere in casa propria il più a lungo possibile, anche quando si riducono certe abilità funzionali, e abbia bisogno di veder realizzare intorno a sé una rete che funga da supporto o sostegno a garanzia dei propri diritti di cittadinanza.

*"La comunità è un insieme di persone che hanno legami sociali e valori condivisi e agiscono per il complesso collettivo che esse stesse costituiscono"*¹.

¹Dario Rei "Verso un paradigma del lavoro di comunità" in A.A.V.V. "Il lavoro di comunità - La mobilitazione delle risorse nella comunità locale" - Quaderni di Animazione Sociale - ed. Gruppo Abele - TO -1996 - pag. 5

La comunità è quindi attiva quando, attraverso le proprie risorse formali ed informali, offre, per esempio, risposte assistenziali di lungo periodo (aiuto domestico, compagnia in casa, accompagnamento presso iniziative di tempo libero, passeggiate, visite presso amici o associazioni, accompagnamento dal medico o presso negozi o altre realtà di territorio), quando partecipa a processi d' inserimento ed integrazione sociale, quando è in grado di ridurre la dipendenza dalle istituzioni pubbliche o private rendendo la persona più autonoma e capace di ricrearsi proprie reti sociali, quando incentiva l' assistenza informale attraverso una campagna di mobilitazione e di disponibilità al volontariato, quando consente al cittadino di aumentare il proprio potere e l' autonomia nel decidere cosa fare o cosa scegliere per il proprio bene e per incrementare la propria qualità di vita, quando è in grado di far capire che esistono modi diversi di interpretare un dato problema e di intervenire su di esso.

*"Essa riguarda un modo nuovo di intendere e praticare il lavoro sociale con, per, su situazioni problematiche delle persone e dei gruppi primari secondo un approccio che non considera i bisogni di vita quotidiana come problemi <specialistici>, da delegare solo ad alcuni, ma come problemi di tutta la comunità"*²

Ma come si può fare per coinvolgere, in modo sinergico, le risorse presenti nella comunità locale al fine di migliorare e diversificare l' offerta di servizi o aiuti in favore delle persone anziane? E attraverso quale forma organizzativa si può meglio rinforzare il *care* offerto dalle reti informali?

Come nasce il servizio "Emergenza Anziani"

A Bolzano sono attive numerose organizzazioni che agiscono sul territorio nel campo dell' assistenza alla terza e quarta età. Agiscono con attività strutturate o attraverso l' ausilio e il coinvolgimento dei volontari. Tentare di mettere in rete tra loro tutte queste numerose risorse, proprio per offrire ai cittadini un maggior ventaglio di opportunità ed interventi complementari tra loro, poteva rappresentare un punto d' incontro e un' occasione concreta per discutere, progettare, agire e offrire in modo partecipato e coordinato servizi e aiuti di vario genere alle persone anziane della città. Proposte e riflessioni in tal senso hanno fatto nascere, nel 1994, la "Rete Anziani".

Il forte impegno sinergico prodotto all' interno di questo gruppo di lavoro ha portato alla realizzazione di numerose iniziative comuni ma soprattutto ha permesso, attraverso l' attività di coordinamento, di rimettere in gioco e ridefinire le proprie scelte operative che in alcuni casi risultavano essere rigidamente istituzionalizzate. Così facendo si è messo in luce da un lato la voglia di queste realtà di raccontarsi, di interagire reciprocamente e dall' altra la disponibilità ad offrire attività e risposte coordinate e multiple a particolari bisogni della popolazione anziana.

Il lavoro comune svolto all' interno della "Rete Anziani" è servito per progettare e concretizzare il servizio "Emergenza Anziani".

Nelle estati del '96, '97 e del '98 la "Rete Anziani" decideva di organizzare un servizio chiamato "Pronto Intervento Estivo Anziani". Questo servizio vedeva coinvolte nel progetto, in modo attivo e partecipe e attraverso offerte diverse, circa una ventina tra associazioni di volontariato, servizi pubblici e privati e cooperative sociali. La persona anziana, da casa, poteva telefonare ad un numero verde per chiedere informazioni varie o richiedere interventi dimensionati al proprio tipo di bisogno. In tempi brevi si attivava il servizio con risposte e azioni gestite prevalentemente dal volontariato. Infatti, una persona preposta all' ascolto telefonico individuava il vero bisogno e contattava le associazioni o i volontari per verificare attraverso quali modalità operative era possibile rispondere in modo immediato al bisogno della persona anziana. Le varie realtà, coinvolte nel progetto, offrivano dall' accompagnamento per passeggiate, per spesa, per visite mediche, per attività di socializzazione, alla compagnia domiciliare, alla consegna della spesa a domicilio, alla consulenza o aiuto nel disbrigo di piccole pratiche burocratiche, all' organizzazione di gite o attività ricreative presso i circoli delle associazioni, a piccoli servizi di manutenzione e riparazione domestica (a pagamento).

²Fabio Folgheraiter, Pierpaolo Donati "Community care - Teoria e pratica del lavoro sociale di rete" - ed. Centro Studi M.H. Erickson TN - 1991- pag.7.

Questa esperienza, che ha tentato di offrire risposte in un periodo come quello estivo dove gli anziani sono costretti ad una solitudine a volte forzata, ha messo in risalto in modo drammatico come per molte persone anziane permanga durante tutto l'arco dell'anno il bisogno di compagnia o amicizia, il bisogno di sapere dove rivolgersi per avere informazioni di base sui servizi a loro disposizione o la necessità di avere un punto di riferimento ove chiedere piccoli interventi, servizi o prestazioni in grado di mantenere quelle minime abilità di autosufficienza e autonomia personale.

Le azioni e i supporti di rete che si sono potuti sviluppare si inquadravano perfettamente anche con le indicazioni che la stessa *Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli Affari Sociali*³ stabiliva per garantire un'operatività capace di unire e coordinare tra loro più forze territoriali in grado di offrire risposte diversificate ai bisogni sociali delle fasce più deboli della popolazione tra cui, ovviamente, anche gli anziani.

Da qui la ovvia e conseguente necessità di trasformare questa potenziale esperienza di valori e disponibilità reciproche in qualcosa che potesse permanere ed esprimersi in modo più duraturo ed operativo nel tempo. L'obiettivo quindi era la realizzazione di un nuovo progetto che garantisse ascolto, aiuto ed interventi tempestivi durante tutto l'anno e per tutte quelle emergenze che mettevano in luce, tra le persone anziane, uno stato di solitudine o di difficoltà sostanziale. Intervenire in tal senso significava garantire all'anziano un miglioramento delle situazioni di agio, la ricomposizione di reti sociali individuali, il riappropriarsi del senso di appartenenza ad una comunità, l'offerta di risposte concrete all'interno del proprio ambiente di vita.

Nel dicembre 1998 veniva presentato il progetto al servizio "Fondo Sociale Europeo" della Provincia Autonoma di Bolzano, per la richiesta di un finanziamento necessario all'avvio e al sostegno dell'iniziativa. Ottenuto un congruo finanziamento per il triennio 1999/2001 il progetto, denominato "Emergenza Anziani", diveniva operativo il 17 maggio 1999.

Gli obiettivi del servizio "Emergenza Anziani"

- Unire le risorse

Il servizio è riuscito a consolidare il senso di appartenenza di queste realtà alla "Rete Anziani". La "Rete Anziani" è vista proprio come un'insieme di idee, progetti ed azioni che promuovono l'interesse alla collaborazione e alla stima reciproca. Una rete collaborativa, fatta di tante risorse, può variare continuamente la sua dimensione, la sua forma partecipativa, il suo entusiasmo perché tutto ciò dipende dalla capacità che ogni realtà ha di coinvolgere, o gestire con sensibilità, altri sistemi relazionali o altri sistemi di aiuti. La rete è quindi il frutto di come si è in grado di mettersi in gioco attraverso la relazione con gli altri.

Nel lavoro di rete è importante comunque che ogni realtà coinvolta mantenga la propria autonomia organizzativa e gestionale. Le organizzazioni che hanno aderito al progetto sono 30, tra servizi privati, enti pubblici, cooperative sociali, associazioni di volontariato e gruppi informali.

Offrire ascolto.

All'anziano, che interpella il numero verde dell'"Emergenza Anziani", è importante garantire una prima certezza, quella dell'ascolto offerto con gentilezza e sensibilità. L'anziano deve potersi sentire gratificato per aver chiamato e deve sentirsi rassicurato sulle risposte che può ottenere. Questi sono i presupposti per aiutare l'anziano a sciogliersi e a raccontarsi, senza compromettere troppo la sua dignità di persona che deve chiedere, forse per la prima volta in vita sua, qualcosa a qualcuno. Parlare per telefono fa meno paura perché sviluppa un rapporto e un dialogo meno compromettente. L'operatore deve, attraverso il dialogo telefonico, analizzare e capire, attivare, dimensionare la richiesta, sostenere, incentivare, potenziare e rimettere in gioco. Circa il 10% delle

³ cfr. "Estate Serena '98" - a cura della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli Affari Sociali - Roma 1998 - documento pag. IX;

420 persone che hanno contattato il servizio (dal 17.05.1999 fino all' ultima rilevazione avvenuta il 30.03.2001), ha evidenziato il bisogno di essere semplicemente ascoltate. Sono infatti quasi 1300 le chiamate effettuate dall' operatrice preposta all' ascolto non per verificare particolari situazioni, ma per mantenere e consolidare una relazione amicale sviluppatasi attraverso il semplice dialogo telefonico.

- Offrire servizi in tempi rapidi

I servizi diretti alle persone, offerti dalle realtà di volontariato, sono molteplici e tutti gratuiti. Altri invece, quelli offerti dai servizi pubblici, possono essere gratuiti o a pagamento. Altri ancora risultano essere a pagamento, come i servizi di piccola manutenzione o riparazione domestica offerti dalle cooperative sociali. Le azioni offerte dal mondo del volontariato hanno garantito 3848 servizi alle persone. La maggior parte di questi interventi riguardavano essenzialmente la compagnia domiciliare, l' accompagnamento per passeggiate, l' accompagnamento presso attività di socializzazione, l' aiuto nel fare la spesa, il trasporto presso uffici o servizi pubblici, informazioni varie sui servizi offerti agli anziani, aiuto nello svolgimento di piccole pratiche burocratiche. Il tempo intercorso tra la richiesta iniziale e l' erogazione del servizio è stato attivato, per il 69% dei casi, nella stessa giornata, per il 18% con tempi di attesa da 1 a 5 giorni, per il 13% con tempi di attesa che superavano i 5 giorni. Quest' ultimi rappresentavano quelle situazioni complesse dove è stato necessario, in collaborazione con i vari servizi professionali, progettare un intervento più articolato. Il 71% delle persone che ha interpellato il numero verde ha oltre i 75 anni di età. Il 96% degli anziani si è considerato molto soddisfatto per la qualità dei servizi offerti e per aver ottenuto (sugli interventi di lunga durata) una risposta ottimale alle proprie esigenze personali.

- Mantenere ancora attivi gli anziani.

Il 58% delle persone che ha chiamato il numero verde dell' "Emergenza Anziani" non è mai stato seguito da alcun servizio, né pubblico e tanto meno privato. Questo può suonare come un segnale d' allarme perché ci fa capire come, per molti anziani, il ricorrere a questi servizi possa rappresentare il tentativo estremo per riconquistare, a qualsiasi costo, spazi di autonomia ed autosufficienza in grado di mantenerli il più possibile legati ancora al proprio ambiente di vita. Può essere interpretata come una richiesta che dimostra quanto forte sia il desiderio di non dover ricorrere, in modo forse inopportuno e precoce, all' intervento dei soli servizi professionali. Agire attraverso i servizi di volontariato, attivati dall' "Emergenza Anziani", significa prevenire il distacco prematuro di queste persone dai loro legami e dalle relazioni di vita e verificare quali possibilità e potenzialità ci possono essere ancora per sostenere o sviluppare nuove o più durature reti sociali di supporto e di aiuto.

- Creare benessere relazionale

Essere circondati da persone con le quali si condividono idee e pensieri, che ci vogliono bene, che ci capiscono, che ci confortano e sulle quali possiamo contare è di fondamentale importanza per il nostro benessere e la nostra salute. Tutto ciò ci rassicura e ci fa sentire appartenenti ad un sistema all' interno del quale si condividono esperienze ed aiuti reciproci. Se si perde la dimensione della relazione, della comunicazione, del sentirsi bene con/tra gli altri, interrompiamo una parte essenziale della condizione di vita dell' uomo. Se perdiamo questa rete di relazioni rischiamo di rimanere soli ed isolati. Molti riescono a trovare il coraggio di investire ancora su se stessi e ad automotivarsi per uscire da una situazione di esclusione, di assenza di socializzazione. Altri invece si abbandonano, non riescono più a governarsi o ad automotivarsi e si lasciano andare, aumentando ancora di più l' effetto del proprio disagio. Il 63% delle persone che ha interpellato il servizio vive da sola nella propria abitazione. L' 87% possiede una rete familiare e tra queste il 33% gode anche di una rete di tipo amicale. Il 5 % possiede invece solo una rete amicale e l' 8% vive senza alcun tipo di legame relazionale. Nonostante la stragrande maggioranza di queste persone anziane sia nelle condizioni di poter contare su una rete primaria composta dal coniuge, figli o parenti prossimi, solo il 48% esce di casa in modo completamente autonomo, il 29% non esce mai di casa e il 23% esce solo se accompagnata. Risulta evidente quindi, come per oltre il 50% di queste persone le possibilità di socializzazione siano minime, vincolate o addirittura assenti, nonostante molte di

queste dichiarino di possedere o di contare sulla presenza di una rete familiare ancora ben articolata, ma forse incapace o impotente di fronte al compito di offrire benessere relazionale.

- Creare occasioni di “case management” partecipato

Nel progetto “Emergenza Anziani” emerge un aspetto importante e che offre una visione nuova e diversa rispetto all’ idea classica di chi deve avere la competenza di valutare e di gestire il caso, il problema o il progetto d’ aiuto. Vengono valorizzate le capacità sia strumentali che decisionali delle varie risorse presenti sul territorio. Esse infatti, rispondono direttamente ai bisogni delle persone mettendo in risalto come l’ intervento tecnico, se necessario, diventi complementare all’ azione verificata, progettata e coordinata dalle varie realtà coinvolte nel progetto.

Questo lavoro in rete sul territorio produce un’ azione di cambiamento condivisa, ponderata, valutata da più punti di vista, integrata da idee e da esperienze inizialmente diverse ma rese percettibili e condivisibili da tutti. La rete della comunità si rende così disponibile per:

- cercare di eliminare i processi di delega;
- assumersi le proprie responsabilità;
- rispondere ai bisogni relativi alla quotidianità della gente;
- promuovere agio;
- creare piccole competenze operative;
- saper ascoltare, valutare e interpretare i bisogni,
- promuovere opportunità organizzate e progetti;
- saper leggere le informazioni provenienti dall’ ambiente.

Analizzando meglio gli aspetti operativi del servizio “Emergenza Anziani” il risultato che emerge è il seguente:

- offre un pacchetto di servizi liberi e spontanei;
- elimina le disuguaglianze all’ accesso del servizio;
- lascia alla persona la scelta del servizio più idoneo;
- prolunga al massimo la permanenza della persona anziana nel suo ambiente socio-culturale;
- eroga il servizio fino a quando la persona è in grado di farcela da sola;
- l’ intervento è gestito dall’ associazione, dal volontario, dall’ equipe plurirappresentativa;
- il volontario e la quotidianità del suo agire diventano il punto di riferimento della persona;
- il volontario è in grado di capire se ci sono altri problemi, più grandi, e di segnalarli ai servizi competenti;
- il volontario discute con l’ operatore professionale del problema e dell’ intervento da attuare;
- la rete plurirappresentativa è un “valore aggiunto” che rimane vicino alla persona/utente.

L’ applicazione e il consolidarsi di questa forma di “case management” che razionalizza le risorse, il tempo speso e che si preoccupa di rendere efficaci i servizi offerti, assume una valenza di servizio incentrato sulle capacità di coordinarsi reciprocamente e unisce gli sforzi in funzione di processi di risposte comuni. Questa modalità di “case management” non si limita quindi a coordinare prestazioni e a verificarne il risultato, ma a coordinare le risposte, i servizi coinvolti, le risposte attese in una visione continua di scambi reciproci di informazioni ben articolate e condivise. Un processo di “case management” che si modifica a seconda di come procede l’ intervento e in base all’ efficacia delle risposte, che si adatta alle richieste, ai bisogni e alle autonomie riconquistate delle persone. Questa forma di “case management” quindi, deve essere vista come un sistema di presa in carico che si inserisce all’ interno di un pacchetto di offerte di servizi diversificati, di persone che agiscono all’ unisono per offrire risposte certe e di attori e risorse presenti sul territorio capaci di individuare i bisogni delle persone, stimolare le loro potenzialità, capire che cosa avviene sul territorio e di stimolare i cittadini volontari a forme di autoresponsabilizzazione.

- Sensibilizzare la popolazione al volontariato

Molteplici sono state le iniziative a supporto del volontariato o per sensibilizzare l’ opinione pubblica a rendersi attiva nel progetto. Manifestazioni di piazza, programmi di sensibilizzazione nelle scuole superiori, progetti per coinvolgere ed attivare i giovani dei quartieri, incontri con

dipendenti di istituzioni o enti, articoli sui giornali o sulle riviste locali, hanno contraddistinto un impegno costante ed importante da parte dei sostenitori del progetto. I volontari coinvolti ed attivi nel progetto sono stati, fin'ora, 101. Hanno offerto e garantito, attraverso l'impegno delle loro organizzazioni, più di 6000 ore di attività.

- Progettare in modo dialogico

La strutturazione di questo servizio rappresenta l'occasione per raggiungere un altro obiettivo importante: la realizzazione permanente di un'equipe multirappresentativa, collocata sul territorio, capace di farsi direttamente carico di alcuni bisogni delle persone e composta da volontari, coordinatori di associazioni e, quando occorre, anche da figure professionali appartenenti ai servizi sociali territoriali.

Maggiore è la condivisione degli obiettivi del progetto maggiore sarà il coinvolgimento, la partecipazione e la garanzia che gli interventi offerti siano costantemente condivisibili e verificabili e non trovino ostacoli che ne condizionino la buona riuscita. Bisogna costantemente tener conto poi, delle caratteristiche, in evoluzione, delle persone. Quindi coordinarsi in modo dialogico significa progettare insieme per agire tenendo conto delle proprie peculiarità operative, lavorare in modo coordinato e complementare e informare costantemente la rete delle risorse su come procede la relazione con la persona anziana. Le riunioni tecniche dell'equipe territoriale e di coordinamento generale che coinvolgevano di volta in volta sia le risorse suddivise per circoscrizioni che l'insieme della "Rete Anziani", sono state, fin'ora, 61.

- Creare dignità e rispetto nei confronti del volontariato

Il volontariato deve essere considerato e rispettato per la libertà, la spontaneità e la gratuità delle azioni che offre. L'agire del volontario è complementare e non sostitutivo a quello offerto dagli operatori dei servizi professionali. Ma non per questo meno importante. Il servizio "Emergenza Anziani" è riuscito a realizzare, in molti casi, un'intesa perfetta tra le esigenze progettuali di tipo tecnico (offerti dai professionisti) e i bisogni di quotidianità delle persone anziane (supportati dai volontari).

- Considerare le risorse presenti sul territorio come degli osservatori privilegiati

E' altresì emerso come le risorse associative presenti nel progetto e radicate sul territorio sono in grado, molto prima dell'ente pubblico, di avere le informazioni e le conoscenze sui bisogni o sui problemi emergenti e presenti in alcune zone della città. Queste risorse hanno dimostrato di essere una fonte inesauribile di informazioni, di riflessioni, di proposte e di possedere dei recettori particolarmente sensibili capaci, in tempo reale, di cogliere il disagio, i nuovi problemi, le difficoltà e gli stati d'animo presenti fra i cittadini.

- Far capire anche ad altre risorse l'importanza del lavoro di rete

Questo servizio rappresenta in modo chiaro ed efficace come la comunità può realmente diventare agente principale di benessere collettivo ed individuale. Non risponde solo al bisogno di un gruppo di persone ma agisce per tutti ed interagisce con tutte le realtà, con tutti i sistemi e le relazioni in esse presenti. La comunità rappresenta per noi una realtà organizzata capace di creare partecipazione e comunicazione e di fare in modo che, attraverso il rispetto reciproco, si possa crescere verso valori da affermare in modo comune. Indispensabili per far sì che la comunità stessa diventi dinamica ed attiva ma soprattutto partecipi nelle scelte che la riguardano.

- Creare un centro servizi e un sistema informativo comune

Il lavoro di rete svolto con le risorse del territorio ha fatto maturare la necessità di recuperare spazi comuni di confronto con chi ha la responsabilità di decidere ed eseguire le scelte di politica sociale. Un centro servizi rende visibile al cittadino l'azione del volontariato oltre che a rappresentare un punto di riferimento e di lettura di ciò che si realizza sul territorio, sviluppa le attività da sostenere, controlla la qualità dei servizi offerti, crea una banca dati sui problemi del mondo degli anziani, prevede e pensa che cosa fare per il futuro.

Conclusioni

Le esperienze acquisite in questi anni di coordinamento della “Rete Anziani” e attraverso il servizio “Emergenza Anziani”, ci hanno aiutato a capire come è importante mettere in relazione il proprio mondo operativo e il proprio modo di pensare ed agire con quello degli altri. Tutto ciò attraverso modalità di relazione basate sulla capacità di ascoltare, di rielaborare le proprie esperienze, di rispondere alle richieste di chi ha bisogno in modo comune e condiviso ma comunque rispettoso degli spazi e delle scelte organizzative altrui.

Tentare di mettere in rete associazioni sociali, volontari, gruppi, servizi, e cooperative significa innanzitutto guardare dentro se stessi e la propria realtà in modo nuovo e consentire anche agli altri di osservarci ed esprimere, se necessario, un giudizio critico. E non deve spaventare se tutto ciò diventa un gioco condiviso tra le parti e se le osservazioni reciproche, le idee, i suggerimenti servono per migliorare le proprie competenze operative e, di conseguenza, per progettare azioni partecipate.

“L’ obiettivo è perciò quello di arrivare a condividere una modalità strategica di lavoro comune che vada nello stile della responsabilità condivisa”⁴

In questo lavoro di rete ci ha costantemente accompagnato una riflessione e una scommessa “rigenerativa” ed “educativa” che in un certo senso è servita, e ci serve tutt’ora, per rimettere continuamente in gioco il modo di pensarsi come operatori sociali o come fornitori di risposte di tipo professionale. Essere un buon operatore sociale presuppone di fondo la capacità di sapersi rapportare, oltre che con chi ci chiede aiuto, anche con tutte quelle realtà che possono essere in grado di offrire suggerimenti, riflessioni, idee e aiuti concreti per dare risposte, possibilmente immediate, a chi esprime determinati bisogni. Fare rete vuol dire cercare in tutti i modi, ognuno per la propria parte operativa, la propria disponibilità e secondo il proprio punto di vista, di valorizzare tutte quelle potenzialità, spesso reciproche, che si strutturano attraverso la relazione tra chi ha bisogno di aiuto e chi può offrire, in modi diversi, risposte al bisogno stesso.

Questo modo di porsi mette tutte le persone della relazione in un rapporto di pari dignità, senza onnipotenza alcuna, senza desiderio di prevaricare l’idea o l’azione concreta o materiale di altri, ma consapevoli che la condivisione di una o più azioni potrà essere in grado di restituire alla persona in stato di bisogno, quel desiderio di collaborare, la consapevolezza di poter ancora decidere della propria vita e di poter attivare una propria nuova dimensione sociale. Ed è attraverso la presa di coscienza di questi significati che l’ azione educativa deve, nel tempo, diluirsi. Infatti, se da una parte il valore dell’ intervento educativo ci pone nelle condizioni di mettere la persona al centro del nostro interesse e ad impegnarci con essa e per essa nella creazione di una relazione o di una mediazione, dall’ altra si deve fare in modo che certi risultati riconsegnino alla persona fiducia in se stessa e nelle proprie capacità individuali. Ciò è presupposto per evitare la presunzione dell’ operatore sociale di far dipendere la persona/utente dalle risposte o dai meccanismi assistenziali dei servizi. Queste risposte, frutto di un concerto di idee ed interventi, devono solo poter essere organizzate, coordinate e condivise da più risorse. Scoprire percorsi diversi, usare un linguaggio più semplice per definire problemi e strategie d’ intervento, allargare la propria visione sul problema significa tentare di capire quanto è importante connettersi con altri (operatori sociali e volontari, servizi pubblici e privati, realtà formali ed informali, cittadini attivi o interessati). Il lavoro di rete nella comunità unisce quindi le idee e la percezione che i vari attori sociali presenti sul territorio hanno della complessità degli stessi problemi sociali. Se si pone poi la persona con i propri bisogni al centro degli interessi della rete e quindi delle risorse che la costituiscono, sarà possibile ricercare nuove identità e dignità operative, migliori intenzionalità educative ma soprattutto condividere un nuovo immaginario del sociale.

⁴ Francesca Busnelli e Paola Matricardi - “Come in una rete” - Rivista del volontariato nr. 2 febbraio 1997 - pagg. 41-46.

Il progetto “Emergenza Anziani” è stato premiato nel maggio del 2000 dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri al Forum sulla Pubblica Amministrazione di Roma, tra i 100 migliori progetti (di cui solo 7 a carattere socio-assistenziale) a servizio del cittadino.