

La rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare: mettere in pratica nuovi dispositivi organizzativi per la gestione di casi complessi e dei processi di rete

Giulia Rodeschini¹, Caterina Satta², Maria Augusta Nicoli¹, Giovanni Ragazzi¹, Francesca Ragazzini³, Ilaria Folli³

¹. Agenzia sanitaria e sociale regionale, Regione Emilia-Romagna

². Università degli Studi di Bologna

³. Direzione generale cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna

Il tema della *conflittualità familiare* – e delle sue recenti trasformazioni insieme al concetto più ampio di *famiglia* – si rivela nella sua emergenza e complessità da tutta una serie di riflessioni condotte in svariati ambiti di servizio. I casi di conflittualità familiare si presentano in modalità sempre più complesse e al posto della *famiglia* abbiamo *famiglie* multiformi e multiproblematiche che sfidano la capacità dei servizi a collaborare in modo tempestivo e coordinato nelle varie fasi operative (es. invii ad altri servizi, richieste di consulenza). Da una presa in carico non integrata deriva un aggravio delle conseguenze del conflitto su tutte le componenti familiari in particolare sui soggetti più fragili (es. i bambini). La complessificazione delle variabili che incidono sulla conflittualità familiare coinvolge inoltre i livelli amministrativi locali e regionali rispetto alla programmazione dei servizi stessi e delle risorse. L'iper-tecnicizzazione della relazione di aiuto, la frammentazione e la burocratizzazione, l'aumento della precarietà lavorativa e la crescente fragilità sono tutte condizioni che mettono in difficoltà il nostro sistema di welfare. In queste condizioni il sistema istituzionale di riferimento e con esso il sistema dei servizi affronta ogni giorno nuove richieste, necessità e bisogni espressi dalla popolazione.

Per migliorare la risposta dei servizi ai casi di conflittualità familiare, il Servizio Politiche sociali e socio educative della Regione Emilia-Romagna e l'Agenzia sanitaria e sociale regionale hanno attivato nel 2016 il percorso Community Lab "Conflitti allo specchio: la rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare", volto a sperimentare e sviluppare capacità innovative per lavorare in rete e rendere più efficiente la rete dei servizi identificando e affrontando le attuali criticità nell'integrazione rispetto alle nuove e trasversali dimensioni della conflittualità familiari.

Il Community Lab (CLab) nasce come metodo volto a creare opportunità e condizioni affinché i contesti locali possano sperimentare processi partecipativi finalizzati al cambiamento nelle politiche pubbliche e nelle organizzazioni che si occupano di servizi sociali e socio-sanitari. Il metodo si fonda sui presupposti teorici di "sperimentalismo circolare", proposto da Charles F. Sabel, e di "apprendimento situato", proposto da Jean Lave e Etienne Wenger, e risponde a domande quali: come avvicinare i servizi ai reali bisogni del proprio territorio? Come attivare processi di empowerment non solo dei cittadini/e, ma anche della comunità e dei professionisti/e all'interno del sistema dei servizi sociali e socio-sanitari territoriali?

Il percorso CLab "Conflitti allo specchio: la rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare" ha coinvolto da ottobre 2016 a giugno 2017 nove casi territoriali – composti da una rete di servizi sociali, educativi, sanitari, giuridici, centri per le famiglie – per un totale di circa 200 operatori e operatrici che si sono confrontati e sperimentati sia su un piano regionale

(attraverso 5 giornate laboratoriali) sia territoriale (attraverso 3 incontri locali, per un totale di 27, con lo staff CLab). Tutto il percorso è stato documentato attraverso registrazioni, fotografie, mappature e il materiale raccolto è stato elaborato e analizzato in un processo continuo che ha permesso di procedere in modo induttivo interrogandosi tappa dopo tappa sugli strumenti, le metodologie e le esperienze da proporre e sperimentare.

L'intento di questo paper è quello di presentare i risultati di ricerca sia in termini teorico/concettuali sia su un piano di innovazione delle pratiche organizzative dei servizi coinvolti.

In particolare, da un lato, si evidenzieranno i temi trasversali emersi dal confronto regionale e locale sui processi organizzativi attivati (o non) dai servizi in merito a casi di conflittualità familiare. Questi temi rappresentano dei nodi organizzativi problematici, spesso invisibili agli occhi di operatori e operatrici nella loro quotidianità, e sono così riassumibili: ricorsività dei processi che sembrano riportare sempre "al punto di partenza"; reti che "intrappolano" e che non riescono ad agire il lavoro comunitario; difficoltà nell'andare oltre (i pregiudizi, i confini tra servizi...); l'incapacità di vedere, nominare e gestire situazioni di violenza di genere; difficoltà di lasciare spazio alle esigenze degli utenti a causa di un protagonismo delle esigenze dei servizi stessi; i "non detti" familiari che rimangono dei non detti anche sul piano organizzativo; la mancanza di "autorevolezza" dei servizi sociali. Dall'altro lato, si presenteranno diversi dispositivi organizzativi da inserire nelle prassi di lavoro per riformularle in relazione alle questioni che vengono affrontate. Questi dispositivi, frutto di un'elaborazione collettiva dello staff regionale CLab e degli operatori e operatrici e sperimentati durante il percorso CLab, hanno preso la forma di "esercizi" da mettere in pratica nel proprio agire quotidiano per gestire i conflitti familiari e i processi di rete e sono stati categorizzati in 5 "allenamenti" così denominati: "la sospensione della parola e l'ascolto"; "interrogare le nostre premesse"; "narrazioni e altri linguaggi"; "dialoghi"; "le mappe di cui abbiamo bisogno". Le metafore sportive, lungi dall'essere solo evocative, esprimono il processo attraverso cui i laboratori si sono trasformati in palestre in cui i partecipanti si sono esercitati in un continuo cambio delle posture relazionali, analitico-interpretative, lessicali e emozionali attraverso cui guardare l'altro e, in una dinamica di rispecchiamento e di consapevolizzazione, se stessi.