



Corso di formazione “Senior Service Worker”

Fare rete nelle strutture di comunità per gli anziani

Concetti e fondamenti di networking e spazio sociale

2014-1-CZ01-KA202-002058



1. Concetti e fondamenti di networking e spazio sociale

Nuovi approcci sono necessari per fornire un'assistenza di alta qualità ai pazienti con esigenze complesse e con i costi crescenti del sistema sanitario tedesco, complicata dalla struttura disomogenea e diversificata del sistema. Al fine di coordinare i diversi fornitori e facilitare le cooperazioni, le reti potrebbero essere un approccio utile. Il lavoro nelle strutture di comunità e la creazione di reti nella comunità locale sono fondamentali per un'adeguata assistenza infermieristica e sanitaria. Questo dovrebbe essere collegato alle strutture della regione.

1.1. Perché le reti? Assistenza basata sulle necessità nelle reti / Background socio-politico

I cambiamenti demografici e sociali sono una sfida, ogni giorno, per i fornitori di cure e altre istituzioni. Oggi sono sempre meno le famiglie che possono prendersi cura dei vecchi genitori o altri anziani. Allo stesso tempo, la crescente speranza di vita causa richieste di assistenza molto complesse, sia negli istituti di cura che a domicilio.

A seguito dei cambiamenti sociali negli ultimi decenni si è verificato una modifica delle richieste degli utenti dei servizi sociali e infermieristici. I fornitori di assistenza infermieristica e di cura mirano a soddisfare la richiesta di partecipazione, di autodeterminazione e di responsabilità. "I benefici sociali devono essere orientati alla solidarietà, alla sussidiarietà e al contesto sociale" (SONG Themenheft 1).

L'uso razionale dei mezzi finanziari e la maggiore domanda di assistenza di qualità sono le sfide poste dal cambiamento demografico. È il vecchio argomento della quadratura del cerchio: nello stesso tempo in cui i ricavi dei fornitori di servizi sanitari e di assistenza sono in diminuzione, sono invece necessari ulteriori e migliori servizi.

"Al momento i servizi di cura e supporto mirano a soddisfare l'elevata domanda degli utenti per ottenere servizi sempre migliori. I principi di fornire aiuto e sostenere l'auto-sostegno, l'iniziativa individuale e la conservazione delle risorse vengono spesso ignorati - così come le



richieste degli utenti per l'autodeterminazione e l'indipendenza nel rispetto della loro autostima "(SONGThemenheft 1).

I fornitori di assistenza professionale non possono soddisfare queste esigenze da soli. Le reti e le cooperazioni mirano alla sinergia e alla migliore comunicazione tra fornitori che finora hanno agito in modo indipendente. Un approccio cooperativo e coordinato può essere più flessibile rispetto alle necessità di una popolazione che invecchia. La rete SONG favorisce la combinazione di servizi di cura e infermieristica formali e informali e la divisione del lavoro sociale. Si tratta di rilanciare le reti sociali esistenti fornite dalle famiglie e dai quartieri. Il potenziale di sostegno dei quartieri attivi deve essere monitorato e utilizzato, combinato strettamente con l'aiuto professionale.

I fornitori di assistenza si impegnano sempre più nel networking, nella cura integrata, nella gestione dei casi centrata sul paziente e nella configurazione cooperativa della cura e della gestione delle malattie (Ballsieper a. S. 161-174).

Le reti e fare rete sono parole chiave. Ciò può essere dovuto al fatto che sembrano molto funzionali perché rispettano l'autonomia dei servizi partecipanti e costituiscono ancora un servizio (funzionante). (Bienzle, Gelabert, p. 10)



1.2. Servizi per gli anziani nel loro spazio sociale / Definizione 'spazio sociale'

Seguendo una semplice definizione, lo spazio sociale definisce il luogo dove "vivono le persone, trascorrono il tempo libero che possono progettare e influenzare nel loro modo specifico, dove acquistano le loro disposizioni, coltivano i loro contatti e dove parcheggiano la loro auto". (Hinte 1995) Lo spazio sociale definisce l'infrastruttura sociale e istituzionale di una determinata regione o città. La definizione dello spazio sociale di solito segue la struttura amministrativa esistente di una regione.

Questo termine è vicino al termine "ambiente di vita" –entrambi descrivono uno spazio limitato senza una chiara differenziazione tra di essi. Descrive il circolo quotidiano-dove vivino degli esseri umani che hanno bisogno per perseguire i propri bisogni e interessi. Spazio sociale significa centro dell'ambiente di vita - quartiere abitativi, appartamento / casa.

Il cambiamento demografico significa per i fornitori di servizi sociali che non possono continuare a lavorare come prima, ma devono agire in base alla domanda, decentralizzati e adattati allo spazio sociale. Devono consentire la partecipazione e l'autodeterminazione - le reti locali lo faciliteranno. Per raggiungere questo obiettivo, bisogna ricercare le necessità e le risorse nello spazio sociale per definire le basi della collaborazione con i servizi professionali. (SONG Themenheft 2)



Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.
Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per
qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa

1.3 Teoria della rete

Questo testo mira principalmente a mostrare conoscenze utili per lavorare in reti. Tuttavia, una breve introduzione teorica potrebbe essere utile per comprendere le dinamiche tra reti sociali, reti nello spazio sociale e servizi professionali. Una descrizione sintetica della storia, delle strutture e dell'impatto delle reti è data da Holger Bienzle, Esther Gelabert et al. Nel loro saggio "Die Kunst des Netzwerkens" (L'arte del networking). Il seguente testo si riferisce a questo:

Il termine networking appare in molte forme. Ci sono reti nel traffico (reti ferroviarie), in neurologia (reti neuronali), sociologia (reti sociali), politica (reti politiche.), Business (reti corporative) e, ultimo ma non meno importante, nei media (reti sociali, internet). Il termine "società della rete", coniato da Manuel Castells nel 1996, mostra come le società moderne creano strutture sempre più simili alle reti, aperte e orizzontali. Le reti sono la risposta alla crescente divisione del lavoro e alla differenziazione in alcune parti della società per soddisfare la necessità di un coordinamento. (Bienzle, Gelabert et al., P. 9)

Non esiste una "rete" uniforme e generalmente vincolante. Le definizioni variano in base al soggetto, all'uso e all'obiettivo. Manuel Castells definisce reti così:

"Una rete è costituita da più nodi collegati tra di loro. Un nodo è un punto in cui una linea di collegamento si interseca. (...) La topologia definita da reti mostra che la distanza (o intensità o frequenza di interazione) tra due punti (o posizioni sociali) sarà più debole (o più forte o più frequente) quando questi punti sono nodi nella stessa rete di quando fanno parte di una rete diversa "(Manuel Castells, 2003, pag. 528, citata da Westermann, Till) *

In termini generali, le reti possono essere definite come maglie o un sistema di interazioni sociali tra almeno tre attori indipendenti, persone o organizzazioni che sono correlate tra di loro. (Bienzle, Gelabert et al., P. 10) Il blocco si riferisce a una definizione data nel "Handbuch der Netzwerkarbeit" (Diakonie Köln) e afferma:

"Fondamenti di networking sull'apprezzamento di altri esseri umani, del loro lavoro e il loro ambiente, la loro storia e cultura, la loro comunicazione, le relazioni e i valori. Include l'apprezzamento della conoscenza e dell'esperienza di altri esseri umani e riconosce diversi modi per tentare e riflettere. Inoltre, significa raccogliere conoscenze e esperienze di diverse persone e istituzioni e sviluppare nuovi modi per migliorare il proprio e il tuo comune ambiente di vita "(Handbuch citato da Block p. 9)



I termini fondamentali di questa definizione sono l'apprezzamento, la comunicazione e una relazione basata sulla fiducia reciproca e sulla ferma convinzione di raggiungere i progressi insieme. (Blockpag 9) Qui non si può dare una descrizione completa della teoria dei social network. Questo modulo si concentra sul lavoro come fornitore di servizi nella comunità. Tale compito comprende la gestione individuale dei casi e la gestione dell'assistenza all'interno della rete globale su tutti i settori della rete. L'obiettivo è quello di collegare tutte le risorse disponibili all'utente con reti personali nello spazio sociale e nei fornitori professionali. Ciò è fatto per evitare disallineamenti della cura e per sviluppare un servizio preciso. Per questo ci concentriamo sulla descrizione delle reti sociali inter-istituzionali / interorganizzative e individuali.

1.3.1. Reti istituzionali

Le reti istituzionali nel sistema sociale e sanitario sono solitamente alcune organizzazioni associate che mirano al bene e al plusvalore di tutte le parti coinvolte. (Wohlfahrt 2002, pag. 39, citato a Bienzele, p. 10)

Diversamente dalla cooperazione, definita come una forma avanzata e vincolante di interazione tra due o più partner con chiare delimitazioni, le reti sono più aperte e meno vincolate.

Per il fatto della loro natura di associazione volontaria e meno legata alle regole le reti possono agire in maniera più flessibile. I nodi sono rappresentati da persone nelle organizzazioni partecipanti; hanno gli stessi obiettivi e quindi possono lavorare bene insieme. Ma questo è anche il motivo per cui le reti sono più inclini alle interferenze rispetto a una collaborazione fissa. I cambi di personale possono causare disturbi, ma possono anche promuovere la nascita di una cooperazione o che una cooperazione diventi parte di una rete.

La formazione e la manutenzione di reti come compito di istituti di cura / lavoro sociale possono essere organizzate secondo i principi della gestione dell'assistenza o dell'orientamento nello spazio sociale (orientamento ottimale e associazione delle risorse e offerte nello spazio sociale). L'obiettivo principale è l'ottimizzazione della cooperazione e del coordinamento delle strutture di cura all'interno di un ambiente abitativo o di un'area di servizio.



Caratteristiche delle reti istituzionali

Le reti istituzionali si differenziano dalle cooperazioni o dalle fusioni e sono pertanto descritte in letteratura come "meccanismi di regolazione del terzo tipo" (Bienzle p.10). Ciò significa:

"Né relazioni monetarie né gerarchiche supportano le reti, ma fatti dipendenti dal contesto, come la fiducia, l'apprezzamento reciproco e gli interessi comuni. (...) Esse si occupano di relazioni comunicative che non si dissolvono in questioni di denaro e potere "(Faulstich / Vespermann / Zeuner 2001, pag. 14 citata da Bienzle, p. 10)

Secondo Block, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni preliminari per le reti:

- Tutti i partecipanti sono interessati volontariamente alla cooperazione. Gli esseri umani costituiscono reti, non istituzioni
- Tutti i partecipanti riconoscono e perseguono uno (o più) obiettivi
- Tutti i partecipanti rimangono indipendenti e non perdono la loro identità. Una fusione non è una rete
- Tutti i partner devono trarre profitto economicamente e / o contenuto (Block p. 19)

Le reti istituzionali sono conformi alle strutture dei Block, in cui possono essere elaborate complesse sfide. (Block p. 8) Le aziende impegnate in reti si prefiggono sinergie riunendo le competenze. (Friedmann, Ch., Sommer, p. 22)

La motivazione per fondare una rete e l'impegno nelle reti sono sempre guidati dalla convinzione ferma di trarre vantaggio dalla rete. Se un partner ha l'impressione che, a lungo termine, sta contribuendo più che guadagnando, prima o poi lascerà la rete. Il networking nell'assistenza sanitaria e sociale ha molti obiettivi e benefici. L'elenco seguente non è completo:

- Aprire nuovi gruppi target
- Migliorare lo spettro dei servizi della propria organizzazione mediante la cooperazione
- Acquisire e condividere informazioni
- Stabilire nuove conoscenze



- Sviluppare innovazioni
- Scoprire e usare il know-how degli altri
- Crescere e rimanere competitivi
- Aumenta la propria flessibilità
- Diminuire il rischio
- Ridurre i costi
- Pensare fuori dagli schemi, etc.

(Regione Lernende - NetzwerkKöln.V. (Ed.): AktionsbündnisfürgesundeLebenswelten)

Attività di riflessione: Visualizza il lavoro nella tua organizzazione. Dove si vedono i punti di partenza per la rete? Si prega di elencare almeno tre motivi per diventare un membro di una rete o per avviare una rete.

1.3.2 Reti personali e caso-centriche

Nelle reti personali gli utenti hanno accesso completo. Essi costituiscono la rete sociale individuale e personale.

Schubert descrive diversi livelli di rete. Lo strato microsociale è costituito da reti personali, sui livelli meso e macrosociale sono le reti e i rapporti tra le organizzazioni e gli attori rappresentati. Qui Schubert le suddivide in reti primarie, secondarie e terziarie.

Le reti primarie sono relazioni personali, informali e non organizzate, come la famiglia, gli amici e i conoscenti.

Le reti secondarie rappresentano rapporti informali più o meno organizzati e fondati su interessi o problemi comuni. Le reti secondarie sono entità auto-organizzate all'interno del proprio spazio sociale e di vita. Ad esempio, quartieri, club o gruppi di auto-aiuto.

Le reti terziarie sono reti istituzionali di attori professionisti della città o della provincia, come i fornitori di assistenza, gli assicuratori, gli uffici per la cura degli anziani e i centri di consulenza.

Visto dalla parte dell'utente, esse possono apparire come parte della rete personale, come quando un utente visita il centro di consulenza nel suo quartiere o riceve cure professionali

da un servizio di

Natural Networks Social Resources			Artificial Network Professional Resources	
Primary Networks	Secondary Networks Informal Relationships		Tertiary Networks Professional Actors	
Not organised	Little organised	Very organised	Non-profit, third sector	Marketplace
Informal circles	Small nets	Larger nets, volunteers	Institutionalised services	Economically orientated cooperations
Families, friends colleagues	Self-help circles, neighbourhood nets	Associations, organisations	Quarter based actors, welfare services	Economically based services and products

assistenza.

Classificadelle reti(SONG Themenheft 2 p. 11, transl.)

Riflessione: Di quali reti secondarie sei membro? Quali reti terziarie fanno parte della tua rete primaria?

1.4. Analisi della rete

In generale, la rete studia e rappresenta forme, funzioni e dinamiche delle reti. Molti strumenti di ricerca vengono utilizzati per l'analisi: diversi tipi di mappe di rete, linee guida per interviste, ecc. (Holstein p. 23) - vedi anche unità di apprendimento 3 "Metodi di analisi dello spazio sociale" in questo modulo.

L'argomento dell'analisi della rete sociale è vasto e è sviluppato nell'Unità 3. Nell'analisi di rete spesso vengono utilizzati dei display grafici per visualizzare le relazioni strutturali e, forse, anche mostrare i collegamenti nascosti. Così una rete può essere rappresentata e visualizzata come una mappa. (Vedi anche in Unità 3 "Metodi di analisi dello spazio sociale").

Per la caratterizzazione e l'analisi di tutti i tipi di rete possono essere impiegate tre proprietà di analisi:

1.4.1. Proprietà relazionali

Questi descrivono la qualità delle relazioni. Ciò include reciprocità, abbondanza di contenuti, omogeneità / eterogeneità, impegno, intensità / frequenza dei contatti, resilienza e costanza e relazioni tra i ruoli sociali.

1.4.2. Proprietà funzionali

Questi descrivono il contenuto delle relazioni. Ad esempio lo scambio di risorse, lo scambio e la condivisione delle informazioni, l'invio di aiuto, il backup e il supporto e l'assistenza.

1.4.3. Proprietà strutturali

Questi descrivono la morfologia di una rete. Ciò significa caratterizzare proprietà come dimensione, densità, cluster o classi. Si tratta sempre della struttura della rete:

- Chi è in grado di contattare chi direttamente (o indirettamente)?
- Quanto è rigorosa la rete?
- Ci sono gruppi, centri o ponti in altre aree?
- Le strutture si sovrappongono in parte?



"È vitale che esistano collegamenti diretti e indiretti, (...) di che tipo siano e quali schemi formino" (Ziegler p. 342 in Bienzel, p. 12).

Per analizzare lo strato strutturale dei servizi per gli anziani, è importante dare un'occhiata dal punto di vista dell'utente. La pertinenza di questa prospettiva è che mostra il grado di dipendenza dalla cura professionale.

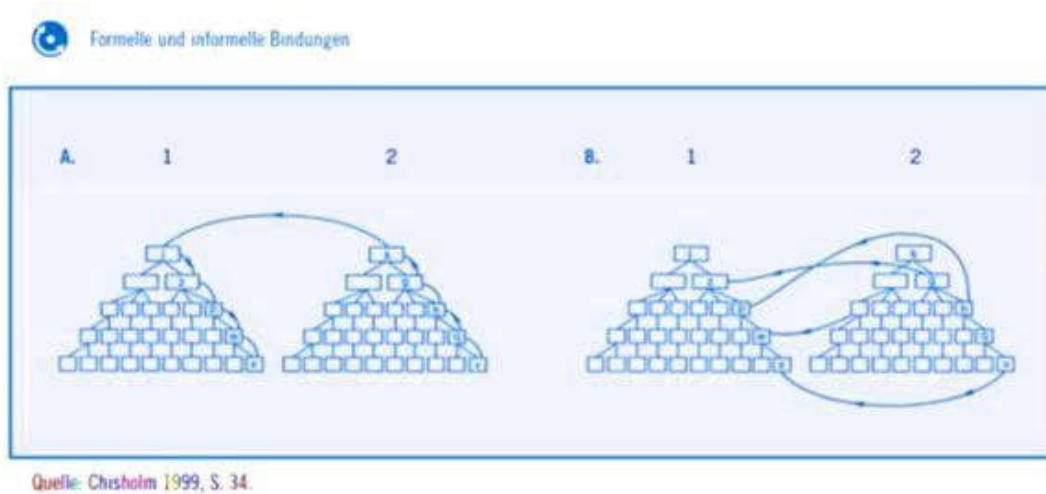
"Se una persona viene seguita in tutto o in parte da servizi professionali dipende in larga misura dalla famiglia, dalla dimensione e dalla qualità della rete informale di amici, vicini e altre persone del settore privato" (DIW 2013 S. 3)

L'analisi strutturale dei rapporti avviene tenendo conto delle strutture formali e informali e prende in considerazione la forza dei rapporti.

1.4.4 Strutture di rete formali e informali

Le relazioni informali dipendono dalla persona e spesso sono volontarie, scarsamente organizzate e strutturate. Esistono all'interno o al di sotto di strutture formali. La dicotomia "formale / informale" forma due poli corrispondenti in una struttura. Ad esempio: I contatti di lavoro in genere esistono su base formale. I "canali ufficiali" sono caratterizzati da regole organizzative e giuridiche. Con crescente fiducia tra i collaboratori sono create procedure informali, in modo che il lavoro possa essere realizzato in modo più semplice e veloce. "Contrariamente ai canali formali, che spesso sono gerarchici, indiretti e necessitano di lunghe procedure, i modi informali tra le organizzazioni sono più diretti e quindi più brevi." (Bienzele p. 14) Le azioni formali e informali non devono essere considerate contrarie, ma come (buona)

combinazione.



Collegamenti formali e informali (Bienzle et al., P. 13)

L'immagine sopra è stata creata da Chisholm. "A" indica il modo organizzato e gerarchico dei contatti tra due organizzazioni. "B" mostra i contatti brevi e informali. Anche all'interno di un'organizzazione si possono osservare reti sociali latenti che crescono sotto i canali formali.

Attività di riflessione: cosa fai, quando un'attività deve essere compiuta in modo rapido ed efficace? Quali canali usate quando il tempo sta premendo? Quali "canali segreti" vi sono noti? Ci sono problemi che si preferisce risolvere in maniera "non efficiente" e con che profitto per i pazienti / clienti? Come hai appreso i canali informali e come li nutri?

1.4.5 Collegamenti forti e deboli

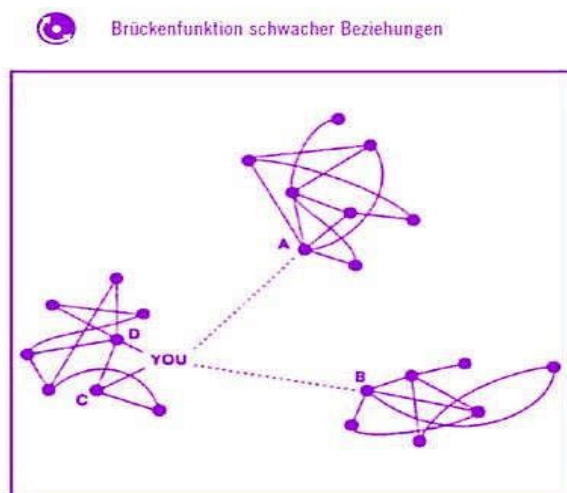
Le relazioni / i collegamenti possono essere descritti in base alla loro forza. **Un forte legame** è lungo, stabile, emotivamente vincolante e reciproco, come amicizie, relazioni tra i fratelli, figli e genitori. La probabilità che molti membri di questo "cerchio interno" abbiano gli stessi contatti, relazioni e informazioni sono alti. Forti relazioni spesso forniscono sostegno diretto, come cura, soldi, ecc.

I **legami deboli** sono meno intensi, emotivi e reciproci. Questi collegamenti esistono tra vicini, conoscenti o colleghi. Principalmente servono per ottenere informazioni. Le relazioni deboli possono offrire informazioni sconosciute nel cerchio interno (forte).

L'ipotesi della "**forza dei legami deboli**" illustra questo fatto. Uno studio negli anni '70 ha mostrato che un gran numero di persone in cerca di un nuovo lavoro è riuscito a fare affidamento su legami deboli (conoscenti). La forza dei legami deboli è la funzione "ponte". ("Conosco qualcuno che conosce qualcuno")

Sono soprattutto i legami deboli che collegano sottogruppi e agevolano contatti e informazioni che non avresti conosciuto nell'ambito della relazione forte di rete.

Da ciò i rapporti deboli sostituiscono un orientamento (troppo) verso l'interno e forniscono nuovi percorsi informativi. Oppure, come afferma Bienenze: "In reti eterogenee e diversificate,



Quelle: Burt 1992, S. 27.

gli orizzonti sono allargati" (Bienenze p. 14)

L'immagine sopra mostra come attraverso "teste ponti" o relazioni deboli si creano nuovi collegamenti e contatti che non esistevano prima.

L'importanza delle relazioni deboli è stata già descritta da Ronald Burt nel 1992 nella sua teoria dei "fori strutturali". Discute il ruolo del potere e dell'influenza nelle reti e descrive come le persone acquisiscono il potere con una posizione strategicamente favorevole nella rete.

Nella figura sopra la posizione "YOU" ha una posizione strategica favorevole ponendo i fori strutturali in tutta la rete. Come testa di ponte "TU" ha accesso diretto a informazioni che



possono essere distribuite all'interno della rete o anche alle persone / istituzioni esterne.
"TU" è conosciuto come un'importante fonte di informazioni e, d'altro canto, ottiene molte informazioni. (Bienzle P. 15)

Riflessione: *descrivere l'impatto dei legami relazionali deboli per impedire alle persone di vivere in case di cura?*

Letteratura:

Ballsieper, K., von Reibnitz, C., Interne Vernetzung und Überleitungsmanagement (S. 161174) in: Bechtel, P., Smerdka-Arhelger, I. (Hrsg.), PflegeimWandelgestalten – EineFührungsaufgabe, Berlin Heidelberg 2012

Bechtel, P., Smerdka-Arhelger, I. (Hrsg.), PflegeimWandelgestalten – EineFührungsaufgabe, Berlin Heidelberg 2012

Bienzle, Holger, Gelabert, Esther, Jütte, Wolfgang, Die KunstdesNetzwerkens, Wien 2007

Friedmann, Ch. Sommer, S.u.a. (Hrsg.) Netzerkbildung und –management imGesundheitswesen, RU Bochum 2011

Hinte, Wolfgang: Fall im Feld, 2001,(S. 10 -13) in: Social management: ZeitschriftfürSozialwirtschaft, No. 6, pp. 10 - 13

Lernende Region – Netzwerk Köln e.V.(Hrsg.): AktionsbündnisfürgesundeLebenswelten“ Köln 2012

Castells, M. 2003 S. 528, zitiernach: Westermayer, Till, Der Netzerkbegriff in M. Castells

Einflussfaktorenauf Versorgungssettings in Deutschland,DIW 2013

<https://www.zqp.de/upload/content.000/id00402/attachment02.pdf><https://www.zqp.de/upload/content.000/id00402/attachment02.pdf>(18.7.2016)

Holstein, Betina, Qualitative Methoden der Netzerkanalyse,**Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido.**<https://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61541/altersstrukturdeutschland/61541/altersstruktur><https://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61541/altersstruktur>(7.7.2016)

Netzwerk: Sozialesneugestalten (SONG) Hrsg., Zukunft Quartier – LebensräumezumÄlterwerden – Themenheft 1: Hilfe Mix – Ältere Menschen in Balance zwischenSelbsthilfe und professionelleUnterstützung – Köln 2007 –<http://www.zukunft-quartier.de/www.zukunft-quartier.de>(10.07.2016)



Netzwerk: Sozialesneugestalten (SONG) Hrsg., Zukunft Quartier –
Lebensräume zum Älterwerden – Themenheft 2: Gemeinsam mehr erreichen –
Lokale Vernetzung und Kooperation Köln 2008 – <http://www.zukunft-quartier.de/www.zukunft-quartier.de> (10.07.2016)

<http://www.leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/soziale-netzwerke-und-netzwerkfoerderung/netzwerkfoerderung> <http://www.leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/soziale-netzwerke-und-netzwerkfoerderung/> (15.7.2016)