

Lavoro sociale digitale in Italia: riflessioni ed esperienze in corso

Rita Andrenacci (La Sapienza università di Roma)

L'intervento affronterà il tema della metodologia del lavoro sociale digitale , con particolare riferimento al video colloquio individuale e di gruppo.

Verranno analizzate alcune esperienze operative nell'ambito del servizio sociale nel sistema giustizia e ed in altri servizi (ente locale e ministero dell'Interno)

In Italia le esperienze operative di lavoro sociale digitale infatti risalgono al 9 marzo 2020. In questa data veniva emanato il DPR sulle misure urgenti per il contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19: l'inizio del primo lockdown. La pandemia ha così catapultato gli assistenti sociali fuori dai servizi e ha portato i servizi nelle case degli assistenti sociali. In molti servizi , tra cui quelli del Ministero della Giustizia e dell'Interno nonché di molti enti locali, è stato sperimentato lo smart working e per gran parte dei professionisti assistenti sociali è stata una scoperta veloce ...ma nonostante la necessità di applicare il distanziamento fisico, il lavoro sociale con le persone utenti non è stato mai interrotto, pur avendo subito delle forti limitazioni.

La casa è un contesto di lavoro noto agli assistenti ... ma le case degli altri, delle persone seguite. Non è una novità la trasformazione del domicilio in contesto operativo, in cui si è abituati da sempre a leggere, decodificare messaggi, segnali, indicatori.

La visita domiciliare è sin dalle origini del servizio sociale uno strumento professionale utilizzato per conoscere, per acquisire nuove conoscenze, per approfondire la conoscenza delle persone in termini relazionali.

Ma il domicilio dell'operatore sino ad allora non era mai stato pensato come un contesto operativo....ed il primo quesito cui si è dovuto rispondere è stato:" come possiamo conciliare lavoro e privato.... ?"

La casa è il contesto, l'ambito del privato, dell'intimità di ciascuna persona.

Si è abituati a situazioni operative in cui l'utente va al servizio , l'assistente sociale va a casa delle persone utenti.... Ma non al loro ingresso nelle case dell'assistente sociale ed in effetti a ben vedere questo non è accaduto....

è stato un ingresso privo di fisicità...mediato da uno strumento digitale; la fisicità nell'ambiente domestico o privato...è solo ed esclusivamente dell'assistente socialecon il distanziamento fisico è stato possibile o forse si è stati costretti ad utilizzare strumenti che consentissero di agire relazioni a distanzaove ciascun attore della comunicazione è nel suo personale spazio fisico che non è condiviso....

Gli assistenti sociali hanno cominciato a sperimentare nuove e diverse modalità di comunicazione a distanza tra di loro, con gli altri servizi e soprattutto con gli utenti: video conferenze e video colloqui individuali e di gruppo.

il web, nonostante le sue caratteristiche virtuali e intangibili, può fungere da contesto materiale, e può configurarsi come un ambito in cui è possibile agire la relazione assistente sociale/persona e altri soggetti della sua rete.

Il web diventa uno dei contesti possibili ove agire l'intervento sociale coerentemente con il mandato istituzionale e professionale.

La tecnologia ha oggi una funzione ausiliaria per lo svolgimento della attività professionale; offre strumenti, attraverso i quali i servizi, la persona ed eventuali altri attori, si interfacciano e comunicano.

Le modalità di comunicazione a distanza, anche dopo l'emergenza epidemiologica, continuano ad essere utilizzate a supporto ed integrazione di altre tipologie di intervento.

È questo il caso del servizio sociale nel sistema dell'Esecuzione Penale Esterna, ove vi è stata sin dall'inizio della pandemia la consapevolezza che la comunicazione a distanza non può sostituire i colloqui in presenza, che sono comunque da prediligere. Sono state analizzate le raccomandazioni per lo svolgimento del video colloquio che il Ministero ha emanato nel 2020. L'analisi è di tipo documentale e fa riferimento all'esperienza internazionale e nazionale degli assistenti sociali, focalizzata sulla rilevazione delle opinioni degli stessi professionisti che nel tempo hanno utilizzato il video colloquio individuale e di gruppo.

I risultati dell'analisi hanno consentito di individuare le criticità, i punti di forza specifiche proposte di miglioramento della metodologia.

Bibliografia

R. Andrenacci, La visita domiciliare di servizio sociale, Carocci Roma 2009

G.Manfrida,V.Albertini,E. Eisenberg “ La clinica e il web”Franco angeli editore, Milano 2020

G.Nardone “Pragmatica della comunicazione digitale”Adriano Salani editore, Milano 2021

S.C.Berzin, JSinger, C. Chan Practice innovation through technology in the Digital age: a grand challenge for social work, in American Academy of Social work and social welfare,2015

F. G. Reamer Social work in a digital age: ethical and risk management challenges 2013

A.Campanini L'utilizzo delle tecnologie informatiche nel servizio sociale, in
Prospettive sociali e sanitarie n 3/2022

S.Pink,H.Ferguson,L.Kelly “Digital social work: Conceptualising a hybrid
anticipatory practice” in <https://journals.sagepub.com/toc/qsw/0/0> , 2021

Fiorentino,M.Romakkaniemi,T.Harrikari, S. Saraniemi, L. Tiitinen
“Towards digitally mediated social work – the impact of the COVID-19 pandemic on
encountering clients in social work” in
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14733250221075603>, 2022