

## **“Sul mio terreno”. Ridurre le asimmetrie e scoprire nuovi modi di relazionarsi nella attività di supporto a distanza**

*Teresa Bertotti (Università di Trento), Luca Fazzi (Università di Trento), Giulia Turrina (Università di Trento)*

### Background

Come in tutti i settori, anche nel servizio sociale, la rapida diffusione di Covid19 ha imposto l'uso delle tecnologie per la comunicazione a distanza. In tempi molto brevi e in condizioni di elevata incertezza, operatori e famiglie si sono trovati a dover sostituire le usuali modalità di interazione di persona con forme di rapporto mediate dalla tecnologia. Diversi studi hanno analizzato l'impatto di questa transizione, sia per i professionisti e le organizzazioni che per gli individui. Questi lavori hanno evidenziato le diverse sfide affrontate dai professionisti; in particolare come l'adozione di metodi alternativi di comunicazione attraverso la tecnologia abbia profondamente modificato i principi fondamentali della pratica basata sulla relazione (Mishna et al, 2021; Pascoe, K.M., 2022) e posto numerosi nuovi problemi etici e pratici (Banks S. et al., 2020).

Lo studio qui presentato è parte di un più ampio progetto di ricerca (Care@D) volto a valutare l'efficacia dei modelli di supporto psicosociale a distanza in favore di bambini e famiglie, in diversi ambiti, a partire da quanto accaduto durante la pandemia ma esplorandone ricadute e permanenze. Questo studio in particolare ha esaminato l'ambito dei servizi sociali per la tutela minorile, raccogliendo il parere dei soggetti in merito ad aspetti positivi e criticità degli interventi a distanza, sia durante la pandemia, che successivamente.

### Metodo

È stato utilizzato un metodo qualitativo, con interviste semi strutturate rivolte ai diversi soggetti (assistenti sociali, ragazzi/e, familiari) privilegiando, laddove possibile, coloro che avevano una relazione diretta. L'individuazione degli intervistati è avvenuta attraverso campionamento on purpose per quanto riguarda gli operatori e contatto mediato dagli operatori per i ragazzi e i familiari.

Sono state effettuate 20 interviste, in tre diverse aree del Nord Italia, tra Dicembre 2021 ed Ottobre 2022. Le interviste sono state effettuate tramite videochiamata, sono state audio-registrate, trascritte e analizzate tematicamente con NVivo12.

Le domande riguardavano l'esperienza della "cura a distanza", la sua efficacia o criticità rispetto all'interazione faccia a faccia. In particolare, come le videochiamate e

altre pratiche digitali avessero cambiato il modo di connettersi e comunicare tra operatori e famiglie

## Risultati

Accanto ad una diffusa preferenza per le relazioni in persona, considerata più efficace sia dalle famiglie che dagli operatori, emerge un ampliarsi degli strumenti comunicativi utilizzati e una loro selezione a secondo delle necessità.

Dai risultati emerge inoltre come gli assistenti sociali si siano ingegnati nello sviluppare nuove forme di contatto e intervento con bambini e genitori. In questo sforzo, l'organizzazione ha avuto un ruolo cruciale nel favorire o ostacolare questi processi, portando in alcuni casi gli assistenti sociali a 'trasgredire' a regole considerate eccessivamente dannose per le persone.

Un terzo ambito di risultati infine riguarda il profondo modificarsi della dimensione relazionale. L'uso della strumentazione digitale ha portato nuovi modi di interagire, mettendo in discussione le ordinarie dinamiche interpersonali e i ruoli stabiliti. Gli assistenti sociali si sono trovati a ripensare e rinegoziare distanze e confini con le persone. Alcuni strumenti, come l'uso della posta elettronica o la comunicazione via WA sembra aver consentito agli adolescenti e ai genitori di esprimersi con maggiore sicurezza rispetto ai colloqui faccia a faccia. L'uso delle videochiamate ha poi ridotto la sfera di privacy e riservatezza portando nella relazione i luoghi di vita delle persone e gli ambienti domestici, ampliando la gamma dei possibili messaggi. Alcune 'intrusioni' dei bambini durante le videochiamate tra operatori e genitori segnalano nuovi interrogativi sul loro coinvolgimento nella pratica del lavoro sociale. Inoltre, la comunicazione digitale ha comportato un cambiamento nei 'terreni' di incontro e un rovesciamento delle competenze comunicative. L'impossibilità per i professionisti di esercitare il pieno controllo sull'impostazione, sull'inquadratura e su altri elementi tecnici che devono essere gestiti dall'altra persona ha imposto nuove forme di cooperazione e sembra aver contribuito a ridurre la tradizionale asimmetria dei ruoli. In particolare, dando più libertà, autonomia e controllo della relazione ai ragazzi/e adolescenti.

## Conclusioni

La novità di questi cambiamenti e la rinegoziazione dei confini che li ha accompagnati, in particolare rispetto alla riduzione delle asimmetrie relazionali, sembra non avere ancora uno spazio di riflessione e rielaborazione. Insieme ad altri, questo studio intende contribuire a colmare questa lacuna, mettendo in luce come le modalità di gestione adottate e le nuove forme di collaborazione instaurate possano

fornire interessanti spunti per una valorizzazione e ripensamento della pratica professionale e le interazioni con le persone utenti.

## References

Banks S, Cai T, de Jonge E, et al. (2020) Ethical Challenges for Social Workers during Covid-

19: A Global Perspective. [www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf](http://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf)

Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. F. (2021). Responding to COVID-19: New trends in social workers' use of information and communication technology. *Clinical Social Work Journal*, 49, 484-494.

Pascoe, K. M. (2022). Remote service delivery during the COVID-19 pandemic: Questioning the impact of technology on relationship-based social work practice. *The British Journal of Social Work*, 52(6), 3268-3287.

Sanfelici, M., Gui, L., Mordegli, S. (2020) (a cura di) *Il servizio sociale nell'emergenza covid-19*, Franco Angeli, Milano