

## **Sviluppare competenze digitali al servizio del servizio sociale: come si è adattato un software agli interventi con persone vittime di tratta e grave sfruttamento**

*Vittorio Zanon (Comune di Verona), Roberto Dalla Chiara (Università di Verona)*

Si propone l'esperienza dell'applicazione di un software per la costruzione di genogrammi che è stato invece adattato a cartella sociale informatizzata nella gestione di interventi di servizio sociale all'interno di progettualità legate ai fenomeni della tratta del grave sfruttamento di esseri umani (progetto finanziato dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri).

L'impiego di tale programma informatico, attraverso un lavoro sperimentale sul campo con processo pratica-teoria-pratica, è avvenuto in un ufficio di servizio sociale del Comune di Verona e si è sviluppato a partire dal 2016. Per la complessità dei fenomeni seguiti in considerazione di molteplici caratteristiche (mutevolezza, legami con reti criminali transnazionali, difficoltà di contatto e raccolta di informazioni dalle persone, mobilità dei soggetti sul territorio nazionale e internazionale, irregolarità del soggiorno delle persone, pluralità e multidisciplinarietà dei soggetti coinvolti nelle situazioni...), si rendeva necessario individuare degli strumenti che potessero essere flessibili nella raccolta e aggregazione delle informazioni, al fine di essere in grado di fare una analisi e valutazione delle singole situazioni e del fenomeno più allargato, e apportare interventi in un'ottica trifocale.

Il software utilizzato ha infatti permesso di creare file con le specifiche informazioni di ciascun componente del nucleo e modificare agevolmente il genogramma trasformandolo, di fatto, in una ecomappa, operazione che ha risposto bene alle esigenze di intervento con le persone vittime dei reati di tratta e grave sfruttamento.

La flessibilità del programma ha consentito di adattare gradualmente lo strumento alle specifiche esigenze che emergevano, in particolare legate alla presenza nel territorio regionale, e più nello specifico in quello provinciale, di un enorme aumento dello sfruttamento della prostituzione nigeriana, anche minorile. Davanti a un fenomeno così complesso il bisogno era di riuscire a gestire le singole situazioni ed al contempo di conoscere il nuovo fenomeno e evidenziare elementi per gestirlo da più punti di vista.

L'approccio usato è stato quello di non trattare separatamente ciascuna singola situazione, ma di sfruttare la piattaforma informatica per interconnettere tra loro nello stesso file le varie situazioni, in modo da creare un'unica grande mappa che potesse rappresentare, anche visivamente, le caratteristiche del fenomeno presente nel territorio e le connessioni tra i vari soggetti anche oltre i confini nazionali.

La possibilità di personalizzare gli items del database ha consentito di adattare perfettamente la raccolta dei dati alle peculiarità presentate dai vari target di popolazione (ad esempio: giovani nigeriane, persone provenienti dal Marocco, sfruttamento lavorativo, sfruttamento sessuale...) e costruire mappe parallele per indagare specifiche aree o in funzione di specifiche azioni (zone di provenienza, indicatori di tratta, scadenze, reti di riferimento, salute, percorso migratorio...). Ciò ha permesso inoltre di ordinare e collegare tra loro informazioni fornite non solo dalle stesse persone, che spesso per il fatto di essere vittime di grave sfruttamento erano reticenti o indotte a non raccontare l'oggettività degli eventi, ma anche altri dati raccolte con varie modalità da differenti fonti e soggetti (documenti prodotti, unità di contatto, servizi sanitari, forze dell'ordine, indagini internazionali, strutture di accoglienza, Facebook e altri social network, clienti, conoscenti, telefoni e smartphone...).

Una lettura congiunta dei genogrammi familiari con le ecomappe sociali ha permesso di sovrapporre tra loro rappresentazioni di legami, storie personali di ambienti reali e "virtuali".

Lo strumento che si è creato presenta ampie potenzialità ed essendo intuitivo, flessibile, leggero e personalizzabile, consente un rapido passaggio dal micro al macro, con effetto di dotare il servizio sociale di un efficace strumento che abbina la raccolta di dati ed informazioni per la gestione di singole situazioni, supportando il lavoro multiagenzia, e al contempo di realizzare osservazioni e approfondimenti più ampi sui fenomeni sociali, facilitando azioni di analisi, progettazione ed intervento complessivo con azioni più mirate alla prevenzione, al sostegno alle vittime e anche al contrasto alle reti criminali.

La cura della documentazione professionale attraverso la dematerializzazione dei documenti e la raccolta di informazioni nella cartella sociale ha inoltre permesso di lavorare in modo efficace anche durante le attività di smartworking svolte da remoto durante l'emergenza pandemica.

Essendo uno strumento creato al "servizio" del servizio sociale e costruito anche in maniera un po' artigianale ma direttamente da un assistente sociale per rispondere a bisogni e esigenze professionali, i dati non vengono raccolti come mero adempimento nella compilazione burocratica di modulistica fine a se stessa, ma emerge l'importanza di un uso quotidiano da parte del professionista, del percorso di raccolta e ricerca delle informazioni che concorrono a comporre le tessere di un puzzle per la conoscenza delle situazioni, permettendo, attraverso un processo di analisi riflessiva, di avere maggiori elementi e una poliedricità di punti di osservazione per una migliore valutazione delle situazioni e gestione degli interventi.