



LA PROFESSIONE «IN DIGITALE» - QUANDO UNO SCHERMO DIVENTA LO SPAZIO DI INCONTRO

III Conferenza Italiana sulla Ricerca di Servizio Sociale – Roma 3 – 4 giugno 2022

Chiara Biraghi ed Elisa Baima Besquet

ASit – Servizio Sociale su Internet

ASit
Servizio
Sociale
su Internet

UN PASSO INDIETRO – CHI SIAMO, COME CI SIAMO INCONTRATE E DA COSA SIAMO PARTITE

Siamo una (ex) Tirocinante e Supervisore che insieme hanno sperimentato il I° tirocinio «da remoto» e il II° “in presenza”, vivendo e analizzando le due dimensioni «digitale» e «fisica»;

La prima ha iniziato il suo percorso «on line» senza una struttura di base e tutto era nuovo, la seconda con già altri tirocini «da remoto», con un'Associazione che ha sede sul web e che ha sempre lavorato «on line», con bellissimi incontri in presenza

Grazie all'intrecciarsi dei nostri percorsi e vissuti ci siamo domandate: **«Se non ci fosse stata la pandemia gli assistenti sociali si sarebbero avvicinati alle piattaforme digitali (e non solo) utilizzandole come strumento di lavoro?»;**

QUALE SCENARIO? FRA LOCKDOWN E REMOTE WORK

La pandemia dovuta a un **virus invisibile** agli occhi, ma non al corpo, ha costretto la Professione a confrontarsi con l'idea e la pratica del lavoro in «fase di Coronavirus»: per gli AA.S.S., con un lavoro basato su vicinanza e fiducia, su incontri ravvicinati e continuativi, è stato necessario, individualmente e poi come gruppo di lavoro e come organizzazione, **individuare e scoprire interventi inusuali per fare il proprio lavoro e insieme proteggersi e proteggere!**

Riunioni ed equipe via *Skype e Teams*, incontri tramite cellulari e videochiamate sono state esperienze nuove per molti AA.SS., collocati in «smart» a cui, spesso, **manca o è mancato l'ABC informatico**, la consuetudine ad abitare lo spazio del web e a conoscerne risorse e limiti (la fortuna di essere cresciuta in Asit!)

Il web, la rete informatica, gli smartphone o i tablet, hanno **permesso di creare nuovi tipi di vicinanza**, o, forse, di abitare e pensare in modo nuovo alla **distanza fisica**.

Di fatto: ci si è trovati a inventare un **nuovo modo di lavorare**, di ascoltare e soprattutto di esserci e **#nonlasciarenessunoindietro**

UN NUOVO STRUMENTO DI LAVORO

L'esperienza del lockdown ha costretto a **ricercare modi diversi e alternativi per restare in contatto**. Si è lavorato in **smart working**, **sperimentando incontri** e contatti **tramite strumenti tecnologici** abitualmente poco usati nel mondo dei servizi.

Il remote working è stato una scoperta e una sfida che ha reso necessari e obbligati interventi completamente nuovi, che possono far riflettere su questioni metodologiche o professionali: la video chiamata è il nuovo strumento di lavoro, ma è necessario, ancora oggi, considerare le difficoltà anche economiche delle persone, spesso non attrezzate o abituate a strumenti informatici. È altrettanto vero che l'utilizzo di smartphone, ormai, è molto diffuso e la videochiamata è di fatto abbastanza possibile, anche se lo schermo del computer è ben diverso da quello più limitato dello smartphone.

Diversamente dai colloqui in presenza, manca il corpo come presenza fisica, il linguaggio non verbale con gesti e posizioni nello spazio e le espressioni facciali sono meno distinguibili. Allo stesso tempo, **il servizio come organizzazione e istituzione c'è, ma è percepito ancora più lontano, mancano i dati di realtà reciproca**, manca tutto quello che nella quotidianità costituisce una prossemica ambientale, che aiuta a individuare lo spazio d'incontro reciproco, i tempi disponibili e comuni.

SIAMO CHIUSI, MA «APERTI», COME?

Con la chiusura dei servizi e il remote working: **si è entrati gli uni nelle case degli altri**

1. Gli **schermi** sono diventati il **nuovo confine**, una forma nuova di mediazione in una relazione comunque possibile e necessaria. La comunicazione attraversa la **distanza sociale, fisica e sanitaria**, **ma non è né può essere distanza relazionale e professionale!**
2. Un particolare: per entrare in relazione, anche attraverso lo schermo, è importante mantenere un costante contatto visivo: **è importante riuscire a tenere lo sguardo consapevolmente**, anche se può essere faticoso da sostenere, e a volte, può risultare, intrusivo
3. Il corpo: nel piccolo schermo del computer, ci racconta e racconta di noi: le distrazioni, il disinteresse come l'attenzione emergono da **come si sta dentro lo schermo**, da come si usa lo spazio intorno. Es: ci si pettina, si mangia o beve, si fuma, si legge il giornale o si guarda lo smartphone... è come essere *lì*, ma quasi per caso, oppure *lì* per la forma ma, non per la sostanza della comunicazione.

DUNQUE...QUALI RESPONSABILITÀ DELL'A.S. NEI COLLOQUI IN DIGITALE?

Strutturali: conoscenza di base del **sistema operativo e della piattaforma che si utilizza** (essere in grado di saperlo spiegare al nostro interlocutore), adeguatezza della dotazione (da verificare prima) e predisporre il contesto della comunicazione (ufficio, stanza della casa se in remote working)

Organizzative: tutela dello spazio d'incontro (es: operatori che si collegano con il cellulare dall'auto) e scelta del contesto che possa garantire privacy e riservatezza (Titolo IV – art 37 Codice Deontologico)

Professionali: ascolto attivo, osservazione partecipante, giusta distanza dallo schermo; definizione dei tempi impegnati (da esplicitare dal professionista a inizio incontro); dotarsi di tutti gli strumenti per compilare eventuale documentazione (anche se da condividere); esplicitare che verranno presi appunti (in presenza le persone vedono il nostro atteggiamento, il foglio bianco che viene riempito, on line è fondamentale essere trasparenti, condivisione delle procedure, regolamenti e modalità del Servizio, anche se ci si incontra on line (Titolo I art 3 Codice Deontologico).

Attenzione alla conduzione del colloquio: le fasi critiche sono l'apertura e la chiusura, importante rispettare i tempi (rischio di dilatare), definizione di accordi presi.

COSA CI HANNO INSEGNATO QUESTI NUOVI STRUMENTI DI LAVORO?

Gli strumenti di lavoro, se **ragionati, regolati e condotti professionalmente** come uno spazio diverso di lavoro possono essere un'esperienza che insegna molto sulla **giusta distanza possibile**.



Dilemma del porcospino, è stato ideato ed elaborato dal filosofo tedesco **Arthur Schopenhauer**.

Parerga e paralipomena volume II, capitolo XXXI, sezione 396

DOVE SIAMO «ARRIVATE»?

A un'altra domanda: ci siamo chieste se **si può avviare una relazione d'aiuto professionale solo tramite un lavoro a distanza**, lavorando insieme come se si fosse copresenti, con un'esperienza virtuale e on line che diventa l'unica possibilità di incontro.

L'esperienza di relazione **diretta ma attuata a distanza**, reale perché condivisa, ma virtuale, e vissuta in spazi diversi, cambia il clima di scambio anche emotivo su cui è possibile costruire una **relazione professionale** fatta di tempi, di sguardi e di spazi contemporaneamente usati, di azioni apparentemente poco significative ma importanti: **qualcosa che non è visibile, ma che diventa uno spazio simbolico di incontro**, scambio e confronto anche emotivo.





<http://www.serviziosociale.com/>
serviziosociale@serviziosociale.com