

TITOLO: La professione “in digitale” -
quando uno schermo diventa lo spazio
di incontro



Se non ci fosse stata la pandemia gli assistenti sociali si sarebbero avvicinati alle piattaforme digitali utilizzandole come strumento di lavoro? Questa domanda prende le mosse da una riflessione svoltasi durante i due tirocini formativi e curriculari, uno a distanza e uno in presenza, dove tirocinante e supervisora insieme hanno sperimentato la dimensione digitale “da remoto”, e quella fisica “in presenza”

La pandemia e il conseguente lockdown hanno impegnato gli operatori nel ricercare modi alternativi per proseguire con l'erogazione di servizi essenziali e per garantire la distanza fisica, ma non di relazione, con la cittadinanza.

Gli assistenti sociali hanno dovuto ridefinire i propri strumenti di lavoro sulla base delle disposizioni dettate dalla nuova organizzazione del lavoro; si è passati da un colloquio in presenza all'interno di una cornice istituzionale, a una piattaforma digitale, a volte sconosciuta, in maniera obbligata.

Trascorsi due anni di pandemia gli assistenti sociali sono (forse) più consapevoli che questo nuovo e diverso metodo di lavoro va approfondito e perfezionato, poiché quando si utilizza un computer, o un dispositivo elettronico, si è di fronte a uno schermo con il quale si entra in rapporto diretto e soggettivo.

Questo è il nuovo confine con il mondo che consente, almeno in parte, una forma diversa di comunicazione e di vicinanza. Come le persone “abitano” lo schermo racconta di come essi vivano questo nuovo spazio di incontro, in maniera cosciente, oppure superficialmente, quasi dimenticando le motivazioni per le quali ci si è incontrati.

È necessario definire variabili di base e di metodo, come la cura del nuovo setting, e imparare a essere attenti professionisti “digitali”. Si è osservato come le responsabilità e le variabili in siano di tipo: strutturale, organizzativo e professionale.

È fondamentale avere un’adeguata dotazione informatica, avere una conoscenza di base del sistema operativo e della piattaforma digitale che si utilizza, essere in grado di saperlo spiegare e condividere con i diversi interlocutori, ricordandosi di preparare il contesto dell’incontro on line. Come il Codice Deontologico ricorda al titolo IV articolo 37 è importante tutelare sia lo spazio virtuale di incontro, sia le persone connesse al fine di garantirne privacy e riservatezza. Infine, le responsabilità professionali che si esercitano nella pratica quotidiana non devono essere né trascurate, né sottovalutate quando i colloqui si tengono via internet (titolo I articolo 3), come ad esempio la trasparenza.