

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, GIURIDICHE E
STUDI INTERNAZIONALI

Corso di laurea *Triennale* in Servizio Sociale



PIATTAFORME, SERVIZIO SOCIALE E PANDEMIA.
UNA DISCUSSIONE CRITICA.

Relatrice: Prof.ssa MARTINA VISENTIN

Laureanda: MARTINA MORESSA
matricola N. 1202179

A.A. 2021/2022

Indice

Introduzione	3
Capitolo I	7
Pandemia e Servizi Sociali: uno sguardo d’insieme	7
1.1 Premessa	7
1.2 Un welfare frammentato	10
1.3 La vulnerabilità: “il Covid è un virus democratico”	17
1.4 L’evoluzione del sociale nella pandemia	19
Capitolo II	27
Il digitale come strumento lavorativo del Servizio Sociale	27
2.1 Introduzione	27
2.2 L’evoluzione del Servizio Sociale durante la pandemia	29
2.3 Le piattaforme come strumento centrale nel Servizio Sociale durante la pandemia	35
2.4 I network nel nuovo Codice Deontologico	40
2.5 Decrementazione o modificazione dei rapporti interpersonali?	42
Capitolo III	47
COVID-19: accelerante del cambiamento nel Servizio Sociale	47
3.1 Introduzione	47
3.2 La pandemia e le nuove tecnologie nel sociale	48
3.3 Assistenti Sociali come agenti del cambiamento nell’uso delle piattaforme	52
3.4 Piattaforme e prospettive future	55
Conclusione	57
Bibliografia e sitografia	61
Ringraziamenti	67

Introduzione

L'utilizzo di piattaforme ha sempre svolto un ruolo fondamentale nelle professioni sociali. Sono strumenti su cui vertono molte delle azioni che l'Assistente Sociale può svolgere.

Ponendo un focus sul periodo pandemico, le professioni sociali hanno dovuto ridefinire molte delle pratiche in uso fino a quel momento. Si sono intrecciati i vecchi bisogni con i nuovi, in un clima di incertezza, dove non erano presenti linee guida sicure ma veniva chiesto loro di trovarsi in prima fila per la tutela e il sostegno dei più fragili. Gli Assistenti Sociali si sono dovuti interrogare sul corretto modo di applicare i valori e i principi professionali in nuovi contesti (Cellini, 2021). In particolare, dal *lockdown* in poi, ha preso notevolmente piede l'utilizzo delle piattaforme nel sociale, da un lato per poter creare o mantenere i rapporti indispensabili nelle relazioni, dall'altra per condividere le informazioni tra professionisti e proseguire i progetti concordati con gli utenti. Di rilievo è il libro prodotto da Sanfelici, Mordegli e Gui, nel 2020, *Il Servizio Sociale nell'emergenza COVID-19*, su cui vertono alcuni dei principali concetti trattati durante tutto il decorso della tesi.

L'elaborato si sviluppa in tre capitoli, nei quali si discute l'utilizzo degli strumenti informatici da parte degli Assistenti Sociali, seguendo un ragionamento ad imbuto. Nel primo capitolo viene riportata la difficoltà che il welfare italiano ha dovuto fronteggiare, una situazione straordinaria che ha generato ostacoli e incertezze. A seguito dell'evento, lo Stato ha preso la posizione di sottoscrivere delle leggi e dei decreti a favore dei soggetti che, in quel momento, si trovavano in condizione di forte fragilità (si ricorda, ad esempio la Legge n. 178 del 2020 e il Decreto Legislativo n.41 del 2021). All'interno del primo capitolo, viene anche affrontato un tema fondamentale, ossia che il virus possa definirsi "democratico" perché chiunque ha una certa possibilità di incontrarlo ma allo stesso tempo è "non democratico" perché la possibilità è in percentuali diverse da persona a persona. Infatti, coloro che sono più sfortunati da un punto di vista economico e sociale non hanno la possibilità di salvaguardare della loro salute, come il mantenere un distanziamento adeguato, di poter usufruire di un alloggio in cui svolgere una quarantena o di possedere abbastanza dispositivi di protezione individuale (mascherine, disinfettanti, ecc); in questo contesto i Servizi Sociali hanno un ruolo fondamentale.

La prima parte della tesi si conclude con il paragrafo 1.4 in cui si riportano le principali iniziative messe a disposizione dagli Assistenti Sociali a sostegno dei soggetti fragili in questi due anni di pandemia.

“Il focus del servizio sociale è trifocale (Gui, 2004, p. 34), orientando azioni per il sostegno alle persone, il miglioramento delle organizzazioni dei servizi, il contrasto a processi sociali e culturali che costruiscono condizioni di discriminazione e svantaggio, prima e dopo l'emergenza” (Sanfelici et al., 2020, p.62).

Nel secondo capitolo viene evidenziato il tema delle piattaforme come strumento nel Servizio Sociale, in particolare viene trattata la rilevanza del lavoro di rete in questa professione. Con l'approfondimento di questa modalità di lavoro, che contraddistingue in particolar modo il Servizio Sociale, viene riportato l'utilizzo dei professionisti che hanno lavorato in *smart working*. Per mantenere i contatti si è potenziato l'utilizzo dei sistemi di comunicazione, tra i quali il telefono, le e-mail, e le piattaforme video. Si è constatato che il lavoro da remoto richiede una progettazione e gestione, nella consapevolezza che lo spazio relazionale non può trasformarsi esclusivamente in “realtà virtuale”. Nel capitolo viene dato ampio spettro anche all'importanza che il professionista del sociale rappresenta nelle piattaforme sociali, infatti, si potrebbe dire per scontato che un Assistente Sociale venga considerato tale solo durante il lavoro, ma, per il principio dello “stigma” non sempre è così. Per questo motivo, viene dedicato un approfondimento al Codice Deontologico ed a quegli articoli che guidano il professionista nel corretto uso delle piattaforme del welfare.

Si conclude il paragrafo 2.5 con una questione molto importante: questo nuovo approccio, consentito dagli strumenti informatici, diminuisce la possibilità di instaurare una relazione? Oppure intraprende la strada della modifica relazionale?

Infine, il terzo capitolo è un approfondimento delle piattaforme nel Servizio Sociale con un occhio più innovativo. Vengono messi a disposizione i dati raccolti nei testi di Sanfelici (2019-2020), in cui è rappresentata la difficoltà iniziale dei professionisti a poter lavorare da remoto. “La sfida cruciale consiste nel riflettere su “come” debba essere trasformato un lavoro che è molto fondato sul rapporto faccia a faccia, e su “che cosa” possa non essere perduto o sacrificato. Verosimilmente questo implica eseguire localmente una analisi sistematica di tutti gli interventi e tipi di relazioni col pubblico, per trovare meccanismi adottabili compatibilmente con il contesto e la fattibilità locale” (Motta, 2020, pr.3.1). Vengono definiti gli Assistenti Sociali come “agenti del cambiamento” come coloro che hanno uno sguardo diretto sui bisogni delle persone; per questo motivo, sono stati chiamati in prima linea ed è stato chiesto loro un importante sforzo di resilienza, volto a trovare delle strategie per aiutare chi si è trovato in difficoltà, rispettando tutte le regole imposte. È stato chiesto loro di creare relazioni di fiducia

senza poter incontrare personalmente coloro con cui l'avrebbero dovuta instaurare, questo senza considerare che i professionisti non avrebbero neanche potuto incontrarle da remoto le persone economicamente più fragili sprovviste degli strumenti necessari, dovendo ricorrere così esclusivamente a contatti telefonici. Viene sottolineato nel capitolo, però, che i Servizi Sociali hanno dovuto affrontare queste sfide con risposte diverse, a seconda del territorio, delle capacità, dall'organizzazione, dalle risorse e dalle competenze di cui si è potuto avvalersi.

Il lavoro di tesi si conclude con uno sguardo al futuro in cui ci si chiede come sarà il Servizio Sociale dopo la pandemia e soprattutto se si manterranno le pratiche acquisite.

Capitolo I

Pandemia e Servizi Sociali: uno sguardo d'insieme

1.1 Premessa

Nel seguente capitolo viene descritto l'impatto dell'emergenza socio-sanitaria sui Servizi Sociali. Possiamo affermare che si è verificato un vero e proprio "stato di emergenza" senza precedenti nella storia. Lo "stato di emergenza" è il verificarsi di calamità imminenti naturali o eventi connessi all'attività dell'uomo, che si mantengono per un arco temporale provvisorio¹.

La letteratura sul welfare ha sviluppato spesso i temi degli effetti di shock esogeni sulla popolazione, delle risposte delle politiche pubbliche, e di come tali shock possono trasformare le politiche stesse.

L'ultima grande pandemia in Europa fu l'"influenza spagnola" avvenuta circa un secolo fa. Si trattò, però, di un fenomeno avvenuto agli inizi dei sistemi di protezione sociale e strettamente collegato al primo conflitto mondiale. Quindi, la pandemia da COVID-19 rappresenta non solo un evento raro, ma anche una sfida strutturalmente nuova per i sistemi di welfare. Nell'ultimo secolo gli shock con ricadute dirette sulle politiche sociali sono stati di due tipi:

- conflitti armati e guerre;
- crisi economico-finanziarie.

Le due grandi guerre sono state fondamentali per favorire l'espansione dei sistemi di protezione sociale (Castles, 2010; Rehm, 2016; Obinger & Petersen, 2017; Obinger *et al.*, 2018; Obinger & Schmitt, 2020). Obinger e Schmitt (2020) sostengono che esse hanno giocato un ruolo molto più importante del tipo di regime di welfare o del livello di sviluppo economico. Tali guerre creano un forte aumento della domanda di protezione sociale: invalidi, familiari di vittime di guerra e soldati caduti, militari da reinserire nella vita civile, persone disoccupate e famiglie diventate povere a seguito di un conflitto (Dryzek & Goodin, 1986). Inoltre, un conflitto prolungato e ad ampia intensità, predispone un largo ventaglio di popolazione verso forme di maggiore redistribuzione delle risorse e di maggiore copertura universalistica dei bisogni, dato che la guerra porta ad una maggiore omogeneizzazione dei bisogni e dei rischi fra gruppi sociali (Titmuss, 1958; Briggs, 1961; Rehm, 2016). Infine, il livello di tassazione e intervento dello Stato richiesto, difficilmente si contrae negli anni successivi: ciò che avviene è uno spostamento

¹ <https://www.protezionecivile.gov.it/it/dipartimento/amministrazione-trasparente/interventi-straordinari-e-di-emergenza>

dell'attenzione e dell'intervento pubblico dal “warfare” al “welfare” (Scheve & Stasavage, 2010).

Non emergono indicazioni univoche nel caso del ruolo degli shock esogeni da crisi economico-finanziarie. Gli studi sulla principale crisi del Novecento, 1929, invitano a distinguere fra effetti nel breve periodo ed effetti nel medio periodo (Castles, 2010). A fronte di una eterogeneità delle risposte negli anni immediatamente successivi, si registrò poi una maggiore omogeneità nel medio periodo. I paesi che non misero in pratica negli anni Trenta forti politiche espansive si trovarono poi di fronte a problemi sociali, economici e di consenso politico derivanti dalla disoccupazione di massa e dalla povertà. Pertanto, un'espansione del sistema di welfare in termini di generosità e copertura aveva rappresentato un importante meccanismo di salvaguardia dell'economia, della società e della politica. Da qui la scelta nel dopoguerra di sostenere una forte espansione dei sistemi di welfare.

La letteratura, che si è occupata delle principali crisi economico-finanziarie a partire dalla seconda metà del Novecento, offre un quadro interpretativo più articolato. Innanzitutto, le crisi economico-finanziarie in quei decenni, hanno interessato un welfare maturo e non come era accaduto nel periodo fra le due guerre. Dagli anni Settanta il focus non è stato se le crisi e gli shock siano serviti per ampliare la portata dei sistemi di protezione sociale, quanto se le crisi siano state occasioni per ridimensionare o ricalibrare tali sistemi. Pierson (1996; 2000) argomenta che tali crisi (fino al 2000) non hanno avuto l'effetto di far mutare il sentiero istituzionale dei sistemi di welfare.

L'ultima grande crisi economico finanziaria, iniziata nel 2007-2008, ha offerto ulteriori indicazioni sull'effetto di questi shock sui sistemi di welfare. Il risultato, dopo oltre un decennio, è stato un misto fra *retrenchment* in alcune aree di *policy*, ricalibratura ed addirittura espansione in altre. In seguito, la spesa in protezione sociale è tornata a salire, anche nell'area geografica, il Sud Europa, più colpita dalla crisi e dalle politiche di *austerity* successive. Il quadro che emerge impedisce di concludere con l'idea che la crisi abbia portato a un taglio generalizzato del sistema di welfare (Guillén *et al.*, 2021).

Tirando le somme, possiamo chiederci se l'attuale pandemia, che comporta la combinazione tra una drammatica espansione e una maggiore omogeneizzazione della domanda sociale, con la necessità di un forte intervento pubblico per contenere gli effetti del virus, avrà un effetto espansivo e di taglio più universalistico per il welfare, come avvenuto dopo i grandi conflitti mondiali.

In questa circostanza, in cui sia l'idea principale che le politiche economiche sono lontane dai principi ispiratori del welfare state, si è manifestata la pandemia con importanti effetti economici e sociali. I sistemi di welfare sono ideati per fronteggiare rischi sociali con conseguenze negative, in cui il focus della costruzione si fonda sulla prevedibilità del rischio. Un sistema nazionale dovrebbe essere già in grado di moderare i fenomeni emergenziali; quando gli shock sono segnati, però, da un basso livello di prevedibilità dello stesso sistema istituzionale, allora tali «cigni neri»² (Taleb, 2008), possono porre le basi per una profonda trasformazione nell'impostazione stessa del welfare (Castles, 2010).

Nel seguente capitolo viene descritto come il welfare italiano fosse frammentato all'avvento della pandemia e come abbia cercato di unirsi su un fronte comune per prevenire l'espansione del virus. In particolare, vengono riportati i principali decreti in riferimento ai sostegni forniti dal Governo ad un welfare sociale compromesso da decenni di tagli e opposizioni. Il paragrafo 1.2 termina evidenziando come, per poter uscire dalla crisi economica in cui stiamo vivendo, il welfare debba volgere un doppio sguardo: da una parte alle reti locali che dovrebbero essere rafforzate al pari passo delle istituzioni di governo e garanzie internazionali, dall'altro ricostruire un welfare che tenga conto delle risorse disponibili sempre più esigue.

Nel paragrafo 1.3, invece, viene evidenziato come il COVID-19 possa essere definito sia “democratico”, perché tutti possono risultare potenziali portatori, e “non democratico” poiché la possibilità di contrarlo è determinata da variabili sociali, sanitarie ed economiche. La pandemia ha portato in luce il bisogno di cura e assistenza, come esperienza trasversale che interessa tutti gli strati sociali, anche se da studi forniti dal Servizio Epidemiologico dell'ASLTO3 si deduce una correlazione tra posizione socio-economica e pandemie influenzali e tra l'impatto sociale/economico e gli effetti della recessione in conseguenza della pandemia.

Nel paragrafo 1.4 si evince la difficoltà in cui la componente sociale grava da decenni. Nel 2017 la Commissione europea ha proposto il Pilastro Sociale, a sostegno dei Servizi Sociali sempre messi in secondo piano; nonostante la circolare ministeriale 1 del 27 marzo 2020, si è evidenziato anche con l'arrivo della pandemia, in cui la crisi è stata definita esclusivamente sanitaria, non considerando le nuove povertà e nuovi poveri, sia dal punto di vista economico (con la chiusura delle aziende e il ridimensionamento del personale) che sociale (con il distanziamento sociale e la perdita di legami).

² Manifestazione di eventi emergenziali di grande portata e relativamente improvvisi.

Il Coronavirus ha imposto al sistema dei Servizi Sociali, inteso come “aiuto alla persona” (Dal Pra Ponticelli, 2004) cambiamenti e riorganizzazioni imprevedibili. Gli Assistenti Sociale del territorio italiano hanno visto un profondo cambiamento, per il quale hanno dovuto trovare delle strategie per riportare alla multidimensionalità una realtà personale e sociale la cui unica dimensione visibile era quella sanitaria.

1.2 Un welfare frammentato

Pavolini (2021, p.15), citando Castels (2010), ci ricorda che i sistemi di welfare sono stati costruiti per far fronte a un ampio insieme di rischi sociali relativi alle conseguenze negative derivanti, ad esempio, dal diventare anziano, ammalato o disoccupato. L’aggettivo chiave nelle riflessioni di Castles è quello relativo alla prevedibilità del rischio. Gli eventi non prevedibili, ovvero l’insorgenza di eventi emergenziali di vasta portata e relativamente improvvisi, quali guerre, fenomeni di iperinflazione, attacchi terroristici e catastrofi ambientali, possono diventare “shock esogeni” per i sistemi di welfare, e produrre, in determinate circostanze, conseguenze importanti sulla loro strutturazione. Di norma, sottolinea Castles, un sistema nazionale di politiche sociali dovrebbe essere già in grado di mitigare alcuni fenomeni emergenziali, mobilitando i propri repertori di strumenti di *policy*. Quando però tali shock sono segnati da un basso livello di prevedibilità, non tanto da parte della comunità scientifica, quanto dello stesso sistema istituzionale, allora tali eventi possono porre le basi per un cambiamento anche profondo nell’impostazione stessa dei welfare state. Ad oggi, il modello italiano di welfare sembra aver esaurito la spinta propulsiva, accentuando sempre più i segni della crisi pandemica, riversando in una chiara difficoltà a rispondere ai cambiamenti della società.

Se i sistemi sanitari, a febbraio 2020, non erano preparati a tale emergenza, certo non lo erano i Servizi Sociali. “L’impreparazione del sistema italiano è dipesa da diversi fattori. Alcuni sono storici: il nostro è un welfare frammentario. Come molti sistemi continentali, è corporativo, ovvero i benefici per le persone derivano dalla loro posizione nel mercato del lavoro; ogni categoria ha uno specifico sussidio. Questo ha creato un impianto dualistico: c’è una parte di popolazione garantita, quella dei lavoratori salariati a tempo pieno e indeterminato, su cui si concentra il grosso della copertura assicurativa e previdenziale, e una parte di lavoratori precari a cui solo recentemente sono stati dedicati degli strumenti di protezione” (De Nicola, 2021, p. 4).

La complessità della sfida dei Servizi è, quindi, di maggiore portata da un punto di vista del modello organizzativo e istituzionale da adottare.

L'Italia sembra essere giunta alla crisi pandemica con un sistema di Servizi mediamente dotato di risorse umane, infrastrutturali e finanziarie rispetto a molti altri paesi occidentali, così come di una Pubblica Amministrazione (P.A.) poco funzionante. Tale crisi ha comportato un ulteriore aumento delle disuguaglianze sociali sia all'interno dei singoli paesi che tra gli stessi, lasciando emergere la consistente difficoltà dei welfare contemporanei, soprattutto in quei regimi istituzionali dove l'investimento nei Servizi alla Persona risultano più deboli (Pavolini *et al.*, 2021, p. 229).

La pandemia ha impegnato il welfare dei Servizi ed aumentato il disagio per ampie fasce di popolazione. Gli effetti socio-economici del COVID-19 richiederanno un forte impegno delle politiche di protezione sociale (Barberis & Martelli, 2021).

La crisi ha evidenziato l'importanza dell'Assistente Sociale, producendo un orientamento politico favorevole ad un miglioramento strutturale del rapporto tra numero di professionisti e popolazione. Con la circolare ministeriale 1 del 27 marzo 2020 è stato richiamato il ruolo fondamentale dei Servizi Sociali di fronte all'emergenza, ai fini sia della più efficace attuazione delle direttive governative, che al mantenimento della coesione sociale. Nel 2020 i Servizi Sociali locali sono stati costretti a fronteggiare un'emergenza che ha colto di sorpresa e generato solitudine. Nonostante i vincoli, i Servizi Sociali hanno dimostrato una capacità sia reattiva che dinamica (MLPS³ & Sanfelici *et al.*, 2020, p.17), come verrà successivamente approfondito nell'elaborato. Basti pensare, ad esempio l'attivazione dello sportello di ascolto sociale, nelle regioni Veneto e Basilicata, mediante il contatto telefonico, oppure il progetto di contrasto alla povertà, attivato in Campania, a supporto delle fasce più deboli grazie l'erogazione di buoni alimentari.

Dopo i primi interventi tampone (come l'erogazione di contributi economici), è stato necessario interrogarsi in merito a come l'area di vulnerabilità sorta in fase pandemica, troverà soluzioni e coperture in futuro. Questo particolare momento storico, oltre a generare nuovi bisogni e nuove povertà, aumenta anche la possibilità di peggiorare i rischi sociali presenti e l'interruzione di processi di aiuto non ancora completati.

³ <https://www.lavoro.gov.it/redditodicittadinanza/Rafforzamento-servizi/Documents/I-Servizi-Sociali-al-tempo-del-Coronavirus.pdf>

Le misure sanitarie restrittive hanno certamente rappresentato un'occasione forzata per ripensare, almeno temporaneamente, gli assetti organizzativi di alcuni Servizi. Alcune innovazioni sono state introdotte ed è plausibile che non vengano del tutto abbandonate ma potrebbero avere ulteriori sviluppi in un prossimo futuro (Pavolini *et al.*, 2021, p. 229).

C'è da chiedersi, però, se le modalità con le quali lo Stato ha proposto gli interventi pubblici nella fase emergenziale possano restare effettivamente «emergenziali»; è necessario chiedersi quali potrebbero essere i rischi di una presenza dello Stato nell'economia, volta a mantenere imprese prive di reali prospettive di risanamento, non in grado di garantire livelli occupazionali sostenibili nel tempo (Minervini, 2020, p.128).

La decisione del blocco delle attività è stata accompagnata da interventi finalizzati ad attutirne gli effetti nel mercato del lavoro. La crisi economica dovuta alla pandemia ha aperto le porte a importanti programmi di intervento pubblico. Nel corso della prima ondata, si sono introdotti interventi fiscali e monetari per le spese sanitarie, programmi di aiuto alle imprese e per le politiche di welfare. Nella fase di ripresa, si affiancano, inoltre, misure di carattere sanitario al fine di mantenere il controllo del contagio. Sul piano macro-economico, l'insieme delle misure adottate si configura come una manovra che mira a stabilizzare l'economia ed evitare che l'iniziale shock di offerta si approfondisca e provochi una caduta della domanda (Baldwin & Krugman, 2020).

Gli interventi che sono stato adottati fanno riferimento a regole già presenti prima della pandemia, a risposte non innovative, ma che hanno comunque portato ad un aumento della spesa o del numero di persone coperte dall'intervento pubblico, ad esempio l'aumento dei finanziamenti alla sanità, al sociale e alle strutture scolastiche. Vi sono poi gli interventi che hanno certamente introdotto delle novità, probabilmente di natura temporanea e derogatoria allo *status quo ante*, volte a fronteggiare la crisi nel breve periodo, come ad esempio il rafforzamento dei servizi emergenziali e la riorganizzazione dei servizi ospedalieri. Infine, vi sono gli interventi di natura strutturale, con lo scopo di perdurare nel tempo e che potrebbero potenzialmente innovare il profilo del disegno istituzionale dei servizi esaminati; un esempio è la chiusura delle istituzioni scolastiche per proseguire gli studi in didattica a distanza o in forma duale.

Nella consapevolezza che il *lockdown* è stato imposto da una scelta politica volta a proteggere la collettività dal contagio, i costi di questa scelta sono ricaduti in misura differente sui diversi gruppi sociali (Barbieri *et al.*, 2020).

A sostegno di coloro che si sono trovati in queste situazioni di difficoltà sono stati emanati importanti provvedimenti che hanno regolato la fase emergenziale. In particolare, si evidenziano il Decreto Legislativo (D.L.) n. 18 del 17 marzo 2020, «Decreto Cura Italia», e il D.L. n. 34 del 19 maggio 2020, «Decreto Rilancio». Il D.L. n.18/2020 prevede la messa in campo di un intervento pari a 25 miliardi di euro, così da poter mobilitare circa 350 miliardi di finanziamenti, lo scopo del «Decreto Cura Italia» è di potenziare il Servizio Sanitario Nazionale oltre che la liquidità e supporto di famiglie e imprese. Il D.L. n. 34/2020, o “Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all’economia, nonché di politiche sociali, connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19”, stabilisce i sostegni per le piccole e medie imprese, tra cui la diminuzione delle bollette, e i contributi a fondo perduto. Sono stati inoltre previsti fondi per gli affitti di imprese e professionisti, per le *start up* innovative e per le imprese che devono adeguarsi alle norme anti COVID-19 e infine blocca i licenziamenti per i successivi cinque mesi.

Si riportano, inoltre, altri interventi che nei primi mesi della pandemia, hanno permesso di far fronte alla crisi, nello specifico: la circolare n. 1 del 27 marzo 2020⁴ sottoscritta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dell’ordinanza n. 658 del 29 marzo 2020⁵ da parte della Protezione Civile.

Se la circolare n.1 del 27 maggio 2020 ha sottolineato l’essenzialità dei Servizi Sociali nello scenario emergenziale, anche i singoli i territori hanno dovuto affrontare sfide dovute alle necessità di adattamento organizzativo, sia interno che verso l’utenza, per assicurare il più ampio e tempestivo presidio delle richieste di sostegno da parte dei cittadini.

L’ordinanza n. 658 del 29 marzo 2020, ha orientato i fondi destinati alle misure di solidarietà alimentare, lasciando ai Comuni la libertà di porre i criteri e la modalità di erogazione. Viene richiesto ai Servizi Sociali territoriali un lavoro attuativo-operativo che, nella situazione emergenziale, ha accentuato quella differenziazione di dotazione infrastrutturale e di strategie fra i diversi sistemi di welfare locale italiani.

L’articolo (art.) 40 del D.L. n. 18 del 17 marzo 2020 ha disposto la sospensione “per due mesi dall’entrata in vigore del presente decreto gli obblighi connessi alla fruizione del reddito di cittadinanza di cui al decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4, e i relativi termini ivi previsti, le

⁴ La Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale l’ha riferita al sistema dei Servizi Sociali in tempo di Coronavirus.

⁵ Misure di solidarietà alimentare per il supporto di coloro che si trovano un repentino calo del reddito e si trovasse in difficoltà nel vivere il quotidiano.

misure di condizionalità e i relativi termini comunque previsti per i percettori di NASPI e di DISCOLL dal decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 22, e per i beneficiari di integrazioni salariali dagli articoli 8 e 24-bis del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148, gli adempimenti relativi agli obblighi di cui all'articolo 7 della legge 12 marzo 1999, n. 68, le procedure di avviamento a selezione di cui all'articolo 16 della legge 28 febbraio 1987, n. 56, nonché i termini per le convocazioni da parte dei centri per l'impiego per la partecipazione ad iniziative di orientamento di cui all'articolo 20, comma 3, lettera a), del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150”⁶, prorogata poi di ulteriori 60 giorni, pertanto sino al 16 luglio 2020, dal “Decreto Rilancio”.

Allo stesso tempo, nel D.L. n. 34 del 19 maggio 2020 si evidenzia l’adozione del Reddito di Emergenza (REM) per chi non fruisse di altri strumenti a sostegno del reddito (come Reddito di Cittadinanza (RdC) o ammortizzatori sociali). Il REM ha assunto forme di intervento tali da coinvolgere, nel corso del 2020, 422.000 nuclei familiari per un totale di 965.000 persone (MLPS *et al.*, 2020), evidenziando un’area di bisogno che non si sarebbe, altrimenti, intercettata (Gallo & Raitano, 2021). È concessa tutt’ora alle famiglie che hanno riscontrato un momento di difficoltà a seguito dell’emergenza COVID-19. In questo quadro, va sottolineato come gli interventi di sostegno al reddito e all’occupazione, posti in essere dal Governo italiano, sono stati resi possibili dalla sospensione delle regole fiscali europee che normalmente restringono lo spazio di azione. Si tratta di una forma di sostegno straordinaria calcolata sulla base della situazione ISEE, dei componenti familiari e dei minori presenti nel nucleo. Il beneficio non supera gli 800,00 euro totali e, così come per il RdC, il beneficiario non è la persona singola ma il nucleo familiare intero. Possono richiederlo coloro che hanno la residenza in Italia, il valore ISEE inferiore ai 15.000,00 euro e il patrimonio mobiliare inferiore ai 10.000,00 euro per i nuclei composti da una persona, moltiplicata per 5.000,00 per ogni membro fino ad un massimo di 20.000,00 euro totali.

Con la Legge n. 178 del 2020, “Legge di Bilancio” per il 2021, viene incrementato il RdC, il Fondo di Solidarietà comunale, il Fondo per l’assegno universale fino ai 21 anni e i servizi alla famiglia, istituendo dunque il Fondo per le misure relative alle politiche attive. In riferimento agli sfratti per mancato pagamento del canone, il D.L. n. 183 del 31 dicembre 2020, “Milleproroghe”, ha sottoscritto l’estensione per il blocco degli sfratti fino al 30 giugno 2021.

⁶ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/03/17/20G00034/sg>

Altresì, sempre attraverso la “Legge di Bilancio” è stata istituita nel 2021 una specifica azione di potenziamento dei Servizi Sociali definendo come livello essenziale delle prestazioni la presenza di almeno un operatore ogni 5.000 abitanti, con un ulteriore obiettivo di Servizio definito da un operatore ogni 4.000 abitanti.

In merito alle misure di sostegno economico, sono stati inizialmente erogati supporti per due mensilità, il REM è stato, poi, prorogato per ulteriori tre mesi nel corso dell’anno 2020; con il D.L. n. 41 del 22 marzo 2021, «Decreto Sostegni», sono stati approvati ulteriori tre mensilità, infine, con il D.L. n. 73 del 25 maggio 2021, «Decreto Sostegni bis», sono state riconosciute altre quattro quote. Con il D.L. n. 154 del 23 novembre 2020 sono stati stazionati 400 milioni di euro a sostegno delle misure di solidarietà alimentare, gestite dai Comuni. Con l’avvento del 2021 è stato istituito un Fondo di 500 milioni di euro, da parte del «Decreto Sostegni bis», al fine di adottare misure urgenti di solidarietà alimentare e di sostegno alle famiglie, per il pagamento di canoni di locazione e utenze domestiche.

Nella fase di emergenza, oltre a ricorrere ai cosiddetti “ammortizzatori in deroga”⁷, il decreto ha esteso i ristori anche a categorie fin qui escluse dalle misure di protezione sociale. Tuttavia, come ha suggerito l’Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE), dopo la fase acuta, saranno necessari interventi a sostegno dei lavoratori, i cui posti non saranno conservati a causa dell’uscita dal mercato delle imprese più fragili (Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), 2020).

Molte sfide sono state fin qui affrontate con il ricorso agli ammortizzatori in deroga, con il Reddito di Inclusione, con il Reddito di Cittadinanza ovvero con i così detti “ammortizzatori sociali impropri”, tramite i quali la protezione sociale e il mantenimento dei posti di lavoro vengono garantiti a fronte della restrizione della concorrenza e monopolio. L’intreccio tra quest’ultimo e l’assistenzialismo potrebbe, invece, essere messo in discussione con politiche pubbliche mirate ad estendere l’inclusività dell’attuale sistema degli ammortizzatori.

La pandemia sta cambiando le politiche dei Servizi di welfare?

La pandemia rappresenta uno stress-test per il sistema di welfare italiano. Il quadro entro cui ci si muove è quello dato dalla combinazione della crisi sanitaria, economica e sociale, derivanti dai provvedimenti di contenimento della pandemia stessa, con conseguente significativo aumento dei bisogni sociali.

⁷ Sostegni al reddito concessi in via temporanea, mediante specifici interventi normativi, a favore sei soggetti esclusi dalla tutela ordinaria prevista.

I Servizi di welfare sono arrivati all'incontro con la pandemia quasi stremati da un decennio di contenimenti, tagli dei costi e difficoltà ad individuare un modello di *governance* adeguato. Da un lato, sono presenti i settori in cui a un'alta istituzionalizzazione della *policy* si sono associati problemi, sia in termini di risorse umane e finanziarie, non adeguate agli obiettivi dichiarati, che sotto il profilo dell'assetto di *governance*. Dall'altro, vi sono settori con limitata istituzionalizzazione e con problemi di *governance* e risorse⁸.

All'inizio della pandemia l'Italia era un paese con profonde differenze a livello territoriale nella diffusione dei Servizi e nella loro capacità di rispondere alla vulnerabilità sociale (Barberis & Martelli, 2021).

Per questo motivo, nel corso della crisi sono stati rilevati tre differenti risposte di *policy* adottate nei diversi territori:

1. interventi basati sul ricorso alle regole già presenti e impiegate prima della pandemia;
2. interventi che hanno introdotto alcune novità temporanee;
3. interventi di natura strutturale.

I primi mesi del 2020 sono stati caratterizzati da una reazione dei Servizi, mediante risposte di natura "routinaria", accompagnate da poche altre di tipo temporaneo, rispetto alla logica di funzionamento e al tradizionale repertorio degli strumenti di *policy*. Le risposte routinarie hanno comportato maggiori risorse finanziarie messe a disposizione per i Servizi Sociali con la finalità di aggiungere risorse umane dove necessario, o per compensare i costi delle chiusure. In vari settori si è intervenuto tramite forme di regolazione che potessero tempestivamente adattare il funzionamento dei Servizi alle nuove condizioni, mentre nel caso della non autosufficienza è avvenuto il contrario (Arlotti & Ranci, 2021).

Buona parte delle risposte di *policy* adottate sono di tipo routinario e, anche quando introdotte da alcune novità volte ad affrontare situazioni contingenti dovute alla pandemia, più che a mettere in discussione la logica istituzionale preesistente dei Servizi di welfare. Gli effetti della crisi pandemica e le risposte di *policy* fornite non bastano a produrre un cambiamento significativo. Occorre che emerga anche una "narrativa del problema", favorevole a quelle coalizioni di attori che sostengono proposte istituzionali alternative rispetto allo *status quo ante*. In altre parole, se il "cigno nero" della pandemia ha certamente chiamato in causa una pronta risposta da parte dei *decision-maker*, non è detto che tale evento abbia contribuito, soprattutto nel breve periodo, a una raffigurazione dello *status quo ante* (Hall, 1993, p.226).

⁸ Servizi Sociali, non autosufficienza, Servizi Socio-Educativi alla prima infanzia.

Le future riflessioni sul welfare dei Servizi dovranno tenere in considerazione due aspetti tra loro distinti, ma fortemente interconnessi: come estendere e accrescere la qualità dei Servizi, garantendone sia la sostenibilità finanziaria che la sostenibilità ambientale, a fronte di risorse finite o in via di esaurimento.

È necessario concertarsi sia sull'investimento delle reti di supporto locali che, come le infrastrutture del welfare dovrebbero andare di pari passo con il rafforzamento di istituzioni di governo e garanzie internazionali (Ferrajoli, 2020, p. 230), pensando ad un welfare dei Servizi in un contesto di risorse scarse.

A sostegno delle reti locali possono venire in supporto anche le reti informali sviluppate soprattutto a seguito dei nuovi bisogni evidenziati dalla crisi. Il problema, spiega De Nicola (2021), potrebbe essere la sovrapposizione delle sfere di competenza, motivo per cui le esperienze informali si trovano a dover colmare le mancanze del pubblico. “Questo limite si potrebbe evitare con uno stato e delle istituzioni locali in grado di fare programmazione, e con la capacità di costruire politiche sociali il più universali ed efficaci possibili. Così altri soggetti andrebbero ad aggiungersi e non a sostituirsi all’offerta pubblica; si creerebbe un’espansione del welfare, rafforzando le reti socio-sanitarie territoriali della cui importanza si è tanto parlato in quest’ultimo anno” (De Nicola, 2021, p. 7).

Si possono quindi intravedere due possibili scenari:

1. Il coinvolgimento della società civile, consolidato grazie al volontariato, in sostituzione alle mancanze delle istituzioni pubbliche;
2. L’unione di esperienze di welfare dal basso che, mediante finanziamento pubblico, potrebbero strutturarsi e stabilire una cooperazione e una negoziazione con le istituzioni (De Nicola, 2021).

La pandemia ha spinto i governi nazionali a fornire una prima risposta all’emergenza sanitaria, che è stata fortemente condizionata da quanto realizzato in passato. Il momento del rilancio e della resilienza post-pandemica offre nuove occasioni per portare avanti un ripensamento dei servizi di welfare che ancora manca o che, comunque, è privo di una visione.

1.3 La vulnerabilità: “il Covid è un virus democratico”⁹

⁹ Cozzi, M. & Romita, A. (2021). *L’ospite inatteso. Il Coronavirus nello scontro tra statalità e libertà*. Carocci Editore.

Nell'arco della prima ondata pandemica non si sapeva esattamente come si trasmettesse il virus e quali fossero le caratteristiche delle persone principalmente soggette al rischio.

Inizialmente si ipotizzò che tutti avessero esattamente la stessa possibilità di contrarre il virus. In seguito, dopo una serie di sviluppi e di studi in merito si è riscontrato che effettivamente tutti possiamo contrarlo, ma che la percentuale di possibilità cambia da soggetto a soggetto. Infatti, quest'ultima dipende dalla vulnerabilità della persona, dalle sue condizioni fisiche, sociali, economiche e abitative.

Viene definita vulnerabilità “una situazione di vita in cui l'autonomia e la capacità di autodeterminazione dei soggetti è permanentemente minacciata da un inserimento instabile dentro i principali sistemi di integrazione sociale e di distribuzione delle risorse” (Ranci, 2002, p. 26).

Nel caso in cui la vulnerabilità facesse riferimento ad una emergenza si possono distinguere due diverse fasi di approccio:

- I. Nel periodo precedente il disastro si possono prevedere quali saranno le possibilità e gli ostacoli da affrontare. Il livello di vulnerabilità di diversi soggetti, a parità dello stesso evento emergenziale, cambia in relazione alle caratteristiche individuali e del contesto (Blaikie *et al.*, 1994);
- II. Nel periodo successivo all'emergenza gli studi si focalizzano sulle vulnerabilità in conseguenza alla crisi.

Butler (2004) definisce la vulnerabilità “universale”, la quale riflette la condizione di fragilità a cui il corpo è esposto, ai rischi ambientali o causati da terzi. Giolo e Pastore (2018), invece, definiscono la vulnerabilità “ontologica”, intrinseca nelle condizioni umane, legata ai bisogni fisici e relazionali. Mackenzie (2014), infine, la definisce “situazionale”, perché influenzata da elementi contestuali.

Successivamente Butler distinse la condizione universale di vulnerabilità dall'esperienza particolare: secondo la quale, la vulnerabilità può essere considerata universale come tratto degli esseri umani, ma il momento in cui ne facciamo esperienza è particolare, legata ai diversi modi in cui si articolano le relazioni inter-soggettive e il contesto.

Sin dall'inizio della crisi, le piattaforme mediatiche hanno evidenziato come tutti siano possibili portatori di COVID-19: “è un virus democratico, non fa distinzioni tra poveri e ricchi o tra uomini di Stato e cittadini comuni” (Arirchi, 2020)¹⁰.

¹⁰ De Vogli, R. (2021). *Il Covid è un virus classicista: non siamo tutti sulla stessa barca, anzi*.

Quello di cui la pandemia avrebbe dovuto consapevolizzare, con l'ecatombe di decessi tra la popolazione anziana e nelle RSA, è che il sistema di welfare è da tempo inadeguato; ciò che va contrastato è la marginalità politica attribuita (G. Guerini, 2021, p. 99).

Una diversa cultura del welfare richiederebbe il superamento della lettura superficiale della società, la quale non coglie le fratture sociali contemporanee e concepisce la fragilità, il disagio e i bisogni assistenziali esclusivamente come fenomeni marginali. I bisogni sociali non riguardano potenzialmente ciascuno di noi, ma le persone "sfortunate" o "devianti". Quello che questo momento storico ha dimostrato è che il bisogno di cura e assistenza è un'esperienza trasversale, e che interessa tutti gli strati sociali in percentuale differenti; sarebbe un dovere della politica rimuovere gli ostacoli che rendono diseguale la risposta a questa necessità.

Ed è in questo contesto che i Servizi Sociali hanno un ruolo fondamentale, ossia di sostenere coloro che si presentano più fragili, in modo tale da migliorare la situazione economica e sociale del singolo e di diminuire, contestualmente, la percentuale di possibilità di incontrare il virus.

1.4 L'evoluzione del sociale nella pandemia

Le crisi possono rappresentare un'occasione per valutare se la struttura organizzativa e il modello d'intervento preesistenti all'evento siano funzionali all'emergenza, o se serva riorganizzare il tutto in maniera più efficace ed innovativa al fine di favorire l'esigibilità dei diritti. I provvedimenti del Governo, delle Regioni e dei Comuni hanno avviato importanti interventi economici a favore dei più fragili. È noto, però, quanto i bisogni richiedano anche l'allestimento di servizi loro dedicati, con un'adeguata assegnazione di personale in grado di intercettare sia bisogni nuovi che quelli preesistenti, di accogliere le domande e accompagnare le persone.

Il Coronavirus ha imposto nei Servizi Sociali cambiamenti e riorganizzazioni imprevedibili fin dall'inizio del 2020, portando necessariamente ad attuare un complesso quadro normativo nazionale e regionale, in un arco temporale ristretto, durante il quale si è dovuto agire tempestivamente.

Il Servizio Sociale pone le basi sul principio di "Aiuto alla Persona" (Dal Pra Ponticelli, 2004), i cui interventi sono orientati al processo di comunicazione e condivisione del disagio (Sanfelici *et al.*, 2017), di socializzazione e strutturazione delle risposte di aiuto. Con il mandato emergenziale emanato a conseguenza della pandemia, questo processo è stato congelato, imponendo una ridefinizione del "Servizio". In diverse situazioni gli Assistenti Sociali si sono

attivati per trovare una soluzione relazionale da sostituire al contatto diretto. Ciò ha sollecitato la necessità di “ridisegnare” la presenza fisica nei Servizi, ridotti ad attività essenziali ed indifferibili.

Sin dai primi mesi, gli Assistenti Sociale del territorio italiano hanno visto un profondo e radicale cambiamento, per il quale hanno dovuto trovare delle strategie per poter comunicare senza incontrare, cercando di riportare alla multidimensionalità una realtà personale e sociale la cui unica dimensione visibile era quella sanitaria.

➤ *Componente ambientale*

Calarsi nell’ambiente di vita delle persone, conoscere le risorse e le difficoltà sono competenze specifiche degli Assistenti Sociali “esperti di territorio” (Guernini *et al.*, 2013), “inevitabilmente l’Assistente Sociale precorre il quartiere, entra nelle case in cui le famiglie vivono” (Vacca, 1971, p. 117), ma in questo particolare frangente, questa immersione ambientale è stata frenata.

Le chiusure hanno generato un distanziamento sia tra i colleghi stessi che con le persone seguite dal Servizio. In un primo momento, le visite domiciliari furono pienamente escluse e i colloqui vennero svolti esclusivamente telefonicamente. Nei mesi successivi furono nuovamente avviati gli incontri in presenza, ma con un regolamento ben preciso, il quale comprendeva l’uso di dispositivi di protezione individuale (DPI) e l’obbligo di mantenere il distanziamento sociale. Queste restrizioni hanno permesso lo schiudersi di accessi a nuovi ambienti: gli spazi virtuali. Attraverso le webcam dei PC, dei tablet e degli smartphone è stato possibile entrare nelle case degli utenti in una forma completamente nuova. Alcuni soggetti, però, si sono chiusi e resi impenetrabili, inaccessibili alle visite, radicalizzando il *digital divide*, sottolineando la differenza tra “cittadini digitali” e quelli esclusi dei canali comunicativi (Bentivenga, 2009 & Gui, 2015).

➤ *Componente relazionale*

La relazione interpersonale per un Assistente Sociale è sia la materia prima che il prodotto finale. Sin dalla qualità della relazione dal primo colloquio, in cui si riconosce e accoglie la richiesta, si determina l’intero processo di fronteggiamento del problema (Folgheraiter, 2007). Con l’arrivo della pandemia, sono state imposte delle barriere per il contrasto del virus, ponendo dei filtri alla comunicazione interpersonale. Assistenti

Sociali abituati ad accogliere i loro utenti con un sorriso e una stretta di mano, ora devono coprire naso e bocca con la mascherina e mantenere le distanze.

Sociologicamente il “distanziamento sociale” ha un significato culturalmente specifico, Edward Hall (1963) distingue le distanze sociali appropriate a seconda della profondità della relazione: intima, personale, sociale e pubblica. Ora, proprio questa gradualità è venuta meno, rendendo le relazioni prossime assimilare alla dimensione sociale, sopprimendo l’idea di “relazioni intime” e “relazioni personali”.

Viene chiesto al professionista un lavoro di resilienza, in cui la sola voce deve essere in grado di trasmettere la capacità di accogliere le domande, di chiarificarne il contenuto, riformularne il senso, rassicurare la persona e motivarla (Arnkil & Seikkula, 2013).

➤ *Componente strumentale*

Con l’arrivo della crisi, i professionisti hanno dovuto valutare se intraprendere vie inesplorate di applicazione tecnica o se intraprendere la strada dell’inattività, in attesa di un momento più favorevole. Tra i principali strumenti sviluppati si evidenziano la telecomunicazione, le videochiamate, e le videoconferenze su piattaforme elettroniche. Bensì come il *digital divide* differenzia la popolazione, esso fa lo stesso anche con i professionisti del sociale, dividendo tra coloro che non sono avvezzi alle tecnologie comunicative più recenti e coloro che non riescono a farne a meno (Berzin, Singer & Chan, 2015).

In riferimento alle piattaforme di welfare, si possono definire: da un lato, gestite dalle *Big Five* (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft) e comprendono motori di ricerca e browser, server di dati, e-mail, pubblicità, social network, app store, sistemi di pagamento, servizi di identificazione, informazioni geografiche e servizi di navigazione...; dall’altro lato si vedono le piattaforme settoriali, che comprendono specifici settori come trasporti, finanza e ospitalità. Tempo addietro, “piattaforma” poteva essere tradotto come “infrastruttura tecnica digitale”, oggi si riferisce alle aziende e i mercati basati su piattaforma, al modello economico introdotto mediante piattaforme e ad un modello di società in cui le relazioni sono veicolate grazie alle piattaforme (Manzo *et al.*, 2021)¹¹.

➤ *Componente organizzativa*

¹¹ <https://www.weplat.it/report/piattaforme-di-welfare/>

Gli spazi sono stati rimodulati e resi compatibili con le distanze fisiche tra scrivanie e operatori, secondo le nuove misure di sicurezza. Nell'emergenza anche le mansioni dei professionisti sono state alterate, assumendo nuovi compiti e responsabilità. È stato rapidamente pensato "chi fa cosa"; le Amministrazioni locali hanno dovuto negoziare i nuovi confini e nuove complementarità con gli organi dello Stato (De Rita, 2020). All'interno dei diversi Enti, poi, i Servizi si sono rimodellati, producendo nuove possibilità di integrazione tra i diversi operatori.

A differenza dei professionisti più legati ad un approccio scientifico, teso a stabilire le cause degli eventi e le prevedibilità dei fenomeni in conformità alle scoperte fatte in laboratorio, gli operatori del sociale si trovano a fare i conti con elevati gradi di incertezza, nella variabilità dei fattori che incidono sull'evoluzione dei processi.

Il venire meno della fiducia incide pesantemente sulla solidarietà e sulla coesione sociale, rendendo problematica anche la futura gestione delle politiche sociali, oltre che la raccolta delle risorse necessarie a sostenere le esigenze di spesa pubblica, laddove, proprio la crisi economica, comporterà un aumento significativo delle richieste di aiuto e di sostegno.

La principale sfida dei Servizi Sociali è stata disegnare nuove possibili vie d'accesso bidirezionali tra cittadini e Servizi, nonostante le limitazioni comunicative imposte dal COVID-19, senza perdere il contatto con i soggetti più fragili (Desai, 2006).

Gli interventi emergenziali messi inizialmente in atto erano di natura erogativa; in seguito, i professionisti hanno creato una rete per coinvolgere il Governo e il Parlamento, affinché assumessero uno sguardo a lungo termine, che mettesse in atto dei sostegni a salvaguardia dei soggetti in condizioni di isolamento ed emancipazione. In particolare, l'art. 89, comma 2-bis, del decreto-legge n. 34 del 2020 definisce il dovere politico come l'impegno di garantire la continuità dei Servizi Sociali, Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari anche in emergenza, presentando interventi di sostegno al lavoro, all'economia e all'ambito delle politiche sociali. La norma sottolinea, altresì, che i Servizi Sociali, indicati dall'articolo 22, comma 4, della Legge Quadro n. 328 del 2020, debbano essere considerati servizi pubblici essenziali, volti a garantire i diritti della persona costituzionalmente tutelati.

Coerentemente con le direttive del Governo, i Servizi Sociali sono chiamati a garantire attività e prestazioni a tutta la collettività, per far fronte anche alle situazioni in cui l'emergenza ha avviato o accentuato condizioni di fragilità. Si è reso così necessario, per gli operatori, ridefinire

il proprio ruolo alla luce della situazione definita dalle implicazioni pandemiche, in *primis* il distanziamento.

Nel corso della Fase Uno, la Circolare n. 1/2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 27 marzo ha definito il ruolo e le finalità dei Servizi Sociali nella crisi, “è fondamentale che ciascun Ente, ciascuna struttura e ciascun operatore siano consci del ruolo che i servizi sociali sono chiamati ad assicurare nell'attuale contesto e ridefiniscano ed adattino nel modo migliore, i servizi e le prestazioni lavorative, per garantire una risposta delle norme precauzionali che il Governo ha dovuto assumere. Gli sforzi dovranno concentrarsi sulle attività che, nell'attuale momento, rivestono carattere di priorità e privilegiare, ove possibile, modalità di lavoro agile”¹².

Il documento rinforza il concetto che "il Sistema dei Servizi Sociali continui a garantire, ed anzi rafforzi, i servizi che possono contribuire alla migliore applicazione delle direttive del Governo e a mantenere la massima coesione sociale di fronte alla sfida dell'emergenza; un ruolo che il Sistema dei Servizi Sociali deve svolgere nei confronti di ogni membro della collettività, con particolari attenzioni verso coloro che si trovano, o si vengono a trovare a causa dell'emergenza, in condizione di fragilità, anche in relazione alla necessità di garanzia dei Livelli essenziali delle prestazioni sociali di cui all'articolo 22 della legge n. 328/2000"¹².

Si evidenzia che, come in tutte le situazioni di emergenza, gli Assistenti Sociali devono garantire due pilastri fondamentali:

- La sicurezza fisica delle persone, compresa la propria;
- Accompagnare gli individui, famiglie e comunità nel percorso volto alla richiesta di aiuto, affrontare il cambiamento, tenere alta l'attenzione sull'individuo, la collettività e i sistemi di aiuto.

Questa è una fase con una forte connotazione sanitaria, la quale implica una specifica conoscenza delle azioni per la corretta gestione dell'attività lavorativa, degli spazi di lavoro, della dotazione e utilizzo degli strumenti di protezione personale, delle modalità di accoglienza delle persone, delle modalità e tempi per la gestione del lavoro sociale (ASIT *et al.*, 2020).

Sono molti gli operatori sociali che, dopo una prima fase in *smart working*, sono stati richiamati in ufficio, motivo per cui diversi Comuni hanno provveduto ad integrare risorse umane con il personale del Reddito di Cittadinanza e con del personale amministrativo. Con il lavoro da remoto è stato possibile assicurare colloqui telefonici, il segretariato sociale, il coordinamento

¹² <https://www.lavoro.gov.it/redditocittadinanza/Documenti-norme/Documents/Circolare-27-03-2020.pdf>

ai volontari, e la continuità del Processo di Aiuto (ASIT *et al.*, 2020). I Servizi hanno sperimentato nuove forme di assistenza: servizi online di educativa individuale a minori, consulenze genitoriali, interventi rivolti a persone con disabilità...

L'insieme delle misure e degli strumenti introdotti per supportare l'occupazione e i redditi nel corso della pandemia costituisce uno sforzo senza precedenti per le istituzioni italiane. Ciò ha consentito di mettere in luce punti di forza, limiti e criticità del sistema di protezione sociale attualmente in essere.

Per quanto riguarda le criticità, il primo elemento è l'eterogeneità degli stessi strumenti di sostegno al reddito dal punto di vista della loro capacità d'azione in termini di entità e durata delle prestazioni. La seconda dimensione riguarda la numerosità e complessità delle procedure amministrative e degli Enti nella gestione dei medesimi strumenti. Tali criticità hanno determinato una disparità di trattamento tra categorie di percettori oltre a ritardi nell'erogazione delle stesse prestazioni (Guarascio, 2021).

In un quadro caratterizzato da forte incertezza, il grado di protezione che le istituzioni pubbliche devono offrire ai soggetti più fragili sarà sostanzialmente superiore all'ordinario. Da questo punto di vista, questa esperienza di politica economica e l'erogazione di strumenti di protezione sociale, che ha avuto luogo a partire dalla primavera del 2020, possono essere considerati, allo stesso tempo, una preziosa base esperienziale e un importante stimolo per un'azione di riforma del sistema (Guarascio, 2021).

“Messo in mostra un sistema dei servizi sociali in trincea, con modalità innovative e creative, in presenza o a distanza, ma comunque presente e visibilmente indispensabile: nella gestione dei bandi emergenziali; dei buoni spesa; nell'intercettazione dei bisogni della cittadinanza; nella divulgazione di corrette informazioni; nella promozione di buone prassi per il sostegno ai nuclei familiari; nella presa in carico di situazioni complesse; a prescindere dall'erogazione di ReI o RdC” (Cerro *et al.*, 2020, p. 143).

1. BUONI SPESA ALIMENTARE

Comuni, Ambiti e Consorzi hanno seguito le Linee guida predisposte da ANCI relative all'Ordinanza di Protezione Civile n. 658. Il Decreto-legge del 23 novembre 2020 n. 154, all'articolo 2, ha sancito ulteriori misure finanziarie connesse all'emergenza, per consentire ai Comuni l'assunzione della misura già attuata con l'ordinanza sopraindicata. I buoni spesa rientrano tra le misure finanziarie connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 finanziate dal Fondo per i Comuni istituito dal “Decreto

Ristori ter” e rifinanziate dal “Decreto Sostegni bis”. È un aiuto introdotto dal Governo per far fronte al particolare periodo e per sostenere economicamente i cittadini. La modalità di accesso consiste nella compilazione di una auto-certificazione fornita tramite specifica modulistica. Ciascun Comune provvede a pubblicare il bando per accedere al beneficio. Il Servizio Sociale fornisce, in seguito, una valutazione con cui struttura una graduatoria. I buoni spesa vengono distribuiti sotto forma di carta prepagata, come buono da scaricare online e stampare o in alternativa con un’applicazione telefonica. I buoni hanno un valore di 20€ ciascuno e possono essere utilizzati esclusivamente nel Comune di residenza, in determinati esercizi convenzionati. A coloro che, dalla graduatoria, risultano aventi diritto ad usufruire dei buoni, vengono forniti: 4 buoni al soggetto richiedente, 3 buoni dal II° al V° membro facente parte del nucleo e 2 buoni dal VI° membro in poi. Sono state disposte attualmente tre tornate per la distribuzione dei buoni (dicembre, marzo e maggio). I buoni spesa riguardano persone e famiglie in stato di disagio economico e sociale, che necessitano di generi alimentari e beni di prima necessità per effetto della pandemia.

2. FONDI STRAORDINARI COVID-19

- Fondo Sociale Affitti (FSA) Covid: con la Deliberazione della Giunta regionale n. 442 del 7 luglio 2020, è stato istituito un “Fondo di Emergenza” a cui i Comuni possono accedere per lo stanziamento di contributi destinati ai nuclei colpiti dall’emergenza. In particolare, i Servizi Sociali comunali diventano gestori del fondo Sostegno all’Abitare (SOA), destinato agli utenti o ai nuclei in carico al Servizio in condizioni di fragilità socio-economica, che non riescono a sopperire alle spese destinate all’abitazione e, per questo, hanno concordato un Progetto Personalizzato. All’interno dei fondi SOA sono stati inseriti i FSA, con la deliberazione della giunta regionale n.622 del 19 maggio 2020, grazie alla quale sono stati approvati i criteri e le procedure per il contributo. La Regione Veneto ha deliberato l'erogazione di un contributo al pagamento dell'affitto di 400,00€ per le famiglie che a causa del COVID-19 hanno ridotto notevolmente le loro entrate nel periodo tra marzo e maggio 2020. Terminata la raccolta delle domande, il Servizio Sociale ha fornito la graduatoria al vaglio della Giunta Regionale. Una volta approvato il richiedente è stato informato dell'esito della domanda all'indirizzo e-mail comunicato.

- Contributi Famiglie Fragili: con DGR n. 1309 del 08/09/2020 è stata istituita una misura regionale a sostegno delle famiglie fragili sul territorio. La gestione del programma di interventi a favore delle famiglie individuate è stata affidata agli Ambiti Territoriali Sociali. In particolare, le graduatorie hanno seguito i seguenti articoli:
 - o L'articolo 10: dedicato ai figli minori con uno dei due genitori deceduto;
 - o L'articolo 11: per i figli di genitori separati monoparentali o per le famiglie in stato di separazione\divorzio in stato di difficoltà;
 - o L'articolo 13: per le famiglie con parti trigemellari o per i nuclei con 4 o più figli minori;
 - o L'articolo 14: destinato alle famiglie in difficoltà economica i cui figli svolgono un'attività sportiva con il Comitato Olimpico Nazionale Italiano (CONI).

Gli Ambiti Territoriali Sociali sono tenuti a rendicontare alla Regione, sulla base del modulo di monitoraggio e del modulo di rendicontazione approvati con Decreto della Direzione Servizi Sociali n. 104 del 16 settembre 2020.

Capitolo II

Il digitale come strumento lavorativo del Servizio Sociale

2.1 Introduzione

Le tecnologie digitali hanno favorito l'emergere di un nuovo strumento sociale: le piattaforme. Snirek definisce le piattaforme come un'infrastruttura digitale in grado di abilitare l'interazione tra diversi attori. Con la diffusione delle *Information and Communications Technology* (ICT), lo strumento delle piattaforme ha interessato sempre di più anche il mondo del welfare. Infatti, mediante questa infrastruttura digitale le persone possono avere accesso alle prestazioni di natura sociale in modo semplice ed alla portata di tutti (Santoni, 2021). Già nel welfare community si evidenzia l'importanza di un nuovo modello di welfare mix in cui l'intervento statale si riconfigura in un processo di coordinamento, attivazione e intervento all'interno di una rete di attori che opera nella promozione del benessere secondo una logica di sussidiarietà¹³ e mediante la compresenza di logiche di mercato e reciprocità comunitaria (Arcidiacono *et al.*, 2020).

Si evince, quindi, che le piattaforme non forniscono beni o servizi ma creano le condizioni affinché avvenga uno scambio, organizzando le informazioni necessarie, realizzando un ambiente idoneo all'incontro tra domanda e offerta e creando le condizioni necessarie alla realizzazione di una rete fiduciaria. Le piattaforme, altresì, dettano le norme per l'interazione tra gli attori e si basano su effetti di rete che hanno tanto più valore quanti più soggetti la utilizzano. Nell'ambito del welfare, oltre la dicotomia pubblico-privato, si propongono come valore fondamentale dei Servizi, ma anche come ponte di una riconnessione tra le forme esistenti di scambio e produzione di valore. A seguito della pandemia sono nate nuove collaborazioni, in particolare tra i protagonisti del mercato del welfare aziendale e le amministrazioni comunali, così da promuovere la digitalizzazione dei welfare locali. Attraverso questi strumenti si semplificano e si automatizzano importanti procedure, come, ad esempio, la gestione delle domande dei cittadini, la selezione degli aventi diritto e la distribuzione dei buoni. Questi anni di emergenza pandemica hanno mostrato chiaramente le potenzialità e il valore di queste iniziative (Arcidiacono *et al.*, 2020).

Nel Servizio Sociale il *networking* può essere inteso come lavoro di rete, ossia attività di sviluppo e conoscenza realizzabile con lo scambio comunicativo e le interazioni fra attori

¹³ Principio attraverso cui, mirando a sostenere le capacità degli attori coinvolti in una policy, di volta in volta, si creano varietà istituzionali via reti plurali. Visentin, M. (2019). SFN1027677 - POLITICHE SOCIALI E CULTURE DEL BENESSERE 2019-2020. <https://elearning.unipd.it/spgi/course/view.php?id=1024>

formali e informali che, insieme, realizzano un nuovo sapere comune. Significa operare e rinforzare legami, promuovere integrazioni e nuove opportunità di comunicazione tra persone, istituzioni e altre risorse, allo scopo di farle convergere tutte in azioni condivise creando delle partnership sociali (Ziliani & Rovai, 2020).

Il network funge da supporto alle reti esistenti e promuove nuove reti nella comunità locale (informali, di vicinato, volontariato, associazionismo) coinvolgendo anche le amministrazioni locali (Maribella, 2015)¹⁴.

Poter contare su una rete di professionisti, rappresenta un enorme vantaggio, in quanto:

- Consente l'aumento di conoscenze nel settore;
- Migliora la possibilità di affrontare e superare i limiti;
- Migliora la professionalità e aiuta ad ampliare la visione del ruolo;
- Contribuisce nell'unire in collaborazioni persone con gli stessi interessi e che affrontano le stesse sfide quotidiane;
- Genera l'opportunità del confronto con persone dalle idee diverse;
- Condivide idee e problemi con individui che hanno esperienze lavorative comuni;
- Aiuta nel non sentirsi soli e nell'avere un supporto psicologico nei momenti di forte stress.

Per gli operatori del sociale è fondamentale poter contare sullo strumento dei network e sull'utilizzo della rete. In particolare, presente in tutti i Servizi è la cartella informatizzata condivisa. Questo strumento garantisce l'aggiornamento e la condivisione delle informazioni rilevanti in merito ad un utente seguito da più professionisti. La rete di cui fa parte la cartella può essere condivisa tra Assistenti Sociali dello stesso Servizio, come nel Comune, oppure con Medici, Psicologi e Educatori, nel caso si faccia riferimento ad un Servizio Specialistico (Morganti, 2017).

Con l'arrivo della pandemia gli strumenti telematici utilizzati dagli Assistenti Sociali sono esponenzialmente aumentati. I professionisti del sociale si sono mossi nella direzione di maggior tutela e continuità dei diritti delle persone a fronte di procedure incerte, nelle quali la tecnologia era l'unica porta di accesso. I decreti approvati per la tutela della salute durante la prima fase pandemica, hanno però portato all'interruzione delle relazioni sociali tradizionali e richiesto l'attivazione di nuove strategie per mantenere il contatto con i più vulnerabili. Le relazioni sono state vissute mediante telefoni, messaggi e-mail. Nel migliore dei casi il Servizio

¹⁴ <https://assistentesocialnelmondo.wordpress.com/2015/11/10/il-lavoro-di-rete-nel-servizio-sociale/>

Sociale è riuscito a posizionarsi in modo innovativo, nello spazio relazionale telematico vissuto non solo dagli utenti, ma anche da altri professionisti.

La necessità di mantenere un costante lavoro di rete ha portato i professionisti verso l'utilizzo di piattaforme telematiche che permettessero la possibilità di incontrarsi senza uscire dall'ufficio.

Interessante evidenziare l'importanza che hanno avuto le piattaforme telematiche per la partecipazione a *webinar* e corsi di aggiornamento, essenziali per migliorare le competenze, la professionalità nelle risposte all'utenza e per comprendere maggiormente come affrontare determinate problematiche.

Da sottolineare, però, che l'utilizzo di strumenti informatici può alimentare un processo di disintermediazione tra i bisogni e gli utenti dei Servizi (Razetti & Santoni, 2019). Definendo il distanziamento come l'"eliminazione di intermediari dalla catena distributiva o dal processo di acquisizione di beni o servizi, in modo che l'offerta e la domanda possano incontrarsi direttamente"¹⁵ soprattutto grazie al ricorso degli strumenti informatici.

Nel welfare, l'utente che usufruisce delle piattaforme online è considerato il miglior giudice delle proprie scelte, in quanto la piattaforma garantisce l'accesso ad un ventaglio di possibili risposte che il fruitore selezionerà in base delle sue specifiche necessità, tendendo alla massimizzazione del proprio benessere (Santoni, 2021).

2.2 L'evoluzione del Servizio Sociale durante la pandemia

I principali canali della trasmissione culturale, oltre alla comunicazione interpersonale (verbale, non verbale, in presenza o mediata), la comunicazione pubblica ed attraverso i media tradizionali (stampa, radio, cinema e televisione), avviene anche mediante i nuovi media, in particolare gli smartphone e i social media (Castells, 2006).

Quando si parla di comunicazione mediante vecchi e nuovi media, si fa riferimento alla comunicazione mediata. La definisce Thompson, nel 1995, come comunicazione che non avviene in situazioni di compresenza tra gli interlocutori ma si avvale di un mezzo tecnico per superare la distanza spaziale.

In quella che Castiells definisce "società dei flussi" o "*network society*", i media, in particolare i new media (Van Dijk, 1998) e i social media (Spadaro, 2010) hanno svolto e continuano a svolgere un ruolo cruciale (Castells, 2006; Wellman, 2012), soprattutto durante la pandemia.

¹⁵ Lessico del XII secolo edito da Treccani

Una rete sociale consiste in un gruppo di persone connesse da diversi legami sociali. Ferrario (1996) definì il lavoro di rete come gli interventi che connettono tra loro risorse e strategie, al fine di generare concatenazioni di relazioni significative per individuo e di migliorarne il benessere. Nel 1998, Folgheraiter definì il lavoro di rete, come l'azione intenzionale di un operatore, che si esplica in una relazione con una rete di persone, migliorando la reciproca qualità e capacità d'azione.

È evidente come la filosofia degli studi di rete promuova un modo diverso di intendere e affrontare i problemi, valorizzando la persona, il gruppo e la comunità, e spostando l'accento sulle risorse che queste possono generare.

Grazie a questo approccio innovativo il lavoro di rete è considerato un'attività di sviluppo e conoscenza, realizzabile mediante lo scambio comunicativo e le interazioni tra fattori formali e informali che realizzano un nuovo sapere comune.

Ricerche sviluppate da *Social Network Analysis* hanno evidenziato come le reti sociali operino su più livelli, in modo da determinare le modalità di risoluzione di problemi e i sistemi di gestione delle organizzazioni oltre che la possibilità degli individui di raggiungere i propri obiettivi. Dunque, i media generano all'utente che ne usufruisce sia il "luogo virtuale" che il "materiale simbolico" dell'interazione.

Oltre a generare un generale senso comune, i media favoriscono anche un effetto di normalizzazione del reale, che porta ad interpretare ciò che inizialmente aveva la capacità di indignarci, prima nel senso di neutralizzazione e poi di indifferenza. "Ciò che era deviante e disturbante nella sua oscena atrocità finisce per diventare "normale" e perfino tollerabile" (Cohen, 2001).

Con il *lockdown* è stato chiesto agli Assistenti Sociali o di reagire e attivare il cambiamento oppure di fermarsi ed aspettare che la situazione migliori. Sono dunque emerse le capacità di reazione dei professionisti, che non hanno subito passivamente l'emergenza, ma hanno inventato forme nuove di collaborazione inedite. Gli Assistenti Sociali devono avere la capacità di poter identificare ciò che fanno come competenza specifica e tecnica in quanto "molti compiti degli operatori sociali sono parenti stretti di compiti o attitudini tipici della gente comune. Il lavoro sociale difetterebbe, in altri termini, di esclusività" (Folgheraiter, 1998, p.101). Il Servizio Sociale è un lavoro estremamente complesso che richiede l'apporto di molte conoscenze provenienti da differenti contesti teorici. Il Servizio Sociale per conoscere, interpretare e intervenire nella realtà delle persone, dei contesti sociali e delle relazioni deve

tener conto degli aspetti individuali, comunitari e istituzionali (Dal Pra Ponticelli, 1985; Sicora, 2005; Gui, 2008).

Le rappresentazioni delle professioni di cura sono polisemiche, difficili da incasellare in idealtipi puri (Weber, 1922, p. 154), eppure, proprio tali caratteristiche, possono contribuire alla trasmissione di processi di stigmatizzazione della professione stessa (Allegri, 2006).

Fin dall'inizio, il percorso di professionalizzazione dell'Assistente Sociale è apparso spesso collegato al tema del genere, sia per l'alta percentuale di femminilizzazione che lo contraddistingue (Vallin, 1947; Dominelli, 2002) sia per le ricerche e gli studi che recentemente si sono focalizzati su questo tema (Bartholini *et al.*, 2016; Bartholini, 2019; Bini *et al.*, 2019).

Tra i diversi tipi di media, è stata dimostrata la grande influenza sull'opinione pubblica esercitata ancora oggi dalla televisione, nelle diverse forme medialità che ha assunto. Nel 1978, negli Stati Uniti, fu condotta una ricerca per comprendere, in modo più accurato, come l'opinione pubblica avvertisse il Servizio Sociale (Condie *et al.*, 1978). Gli studiosi riscontrarono un'importante difficoltà ad intraprendere quelle azioni volte alla valorizzazione dell'immagine pubblica degli Assistenti Sociali, stabilendo che questa ideologia si sarebbe mantenuta fin tanto che i cittadini non ne avrebbero riconosciuto le peculiarità.

La ricerca condotta da Allegri (2011) sulle rappresentazioni degli Assistenti Sociali nel cinema e nella narrativa, evidenzia come la complessità di questa figura professionale venga colta prevalentemente per gli aspetti negativi, “le rappresentazioni e gli stereotipi relativi alla professione tratteggiano gli Assistenti Sociali come ladri di bambini, freddi burocrati, distratti esecutori delle regole del sistema, oppure, all'estremo opposto, come eroi, amici, disponibili a un approccio flessibile, capaci di manifestare molta empatia nei confronti degli utenti, ma proprio per questo violatori di regole. O, ancora, missionari che si donano completamente alla causa dei più deboli nell'intento di coprire, con tale atteggiamento oblativo, problemi soggettivi di riconoscimento affettivo” (Allegri, 2011, p. 103). Quando, seppur raramente, vengono introdotti aspetti positivi, concernenti alla sensibilità e all'empatia, si “declinano spesso tali competenze emotive sul fronte personale del professionista; più nello specifico tratteggiano caratteristiche di ribellione alle regole organizzative oppure all'interno di una relazione affettiva intrapresa con un utente, elemento che squalifica immediatamente l'Assistente Sociale agli occhi del pubblico. Come accade per l'iceberg, i sette ottavi dell'attività degli assi stenti sociali e del lavoro sociale più in generale restano sott'acqua, invisibili, non raccontati o raccontati in modo blando e mai positivo. Rimangono spesso stretti in coni d'ombra” (Allegri, 2011, p. 103).

Analizzando i tre idealtipi individuati da Allegri (2006), si evince come emergano dei tratti negativi, per la rigidità e l'atteggiamento autoritario, o a causa della loro fragilità e inefficienza, oppure per una determinazione all'aiuto più legata alla propria vocazione che alla professionalità vera e propria. Infine, non va dimenticato che nell'arco del tempo la figura dell'Assistente Sociale è mutata notevolmente, rendendo più difficile la definizione della propria professionalità. Il "susseguirsi delle principali trasformazioni di questa figura appare secondo strati che si rifanno ai momenti storici nei quali le diverse coorti generazionali sono state portatrici di visioni del mondo e dell'agire professionale. Osservate a posteriori attraverso le ricerche, queste ondate generazionali permettono di segmentare: un Assistente Sociale con interessi centrati prevalentemente sul cliente singolo (anni 50-60); un Assistente Sociale prevalentemente centrato sull'ambiente (68-75); un Assistente Sociale più attento al funzionamento del sistema organizzativo (75-85); un Assistente Sociale centrato sulle reti di solidarietà (anni 90)" (Viero, 1996, p. 114), e un Assistente Sociale orientato all'attivazione delle comunità (anni 2000).

I professionisti del sociale hanno affrontato condizioni sconosciute sin dai primi giorni delle restrizioni imposte per la tutela dalla diffusione del COVID-19; ognuno con le proprie abilità, impegno e spirito d'iniziativa, si è posto in prima fila per contrastare le difficoltà causate dall'emergenza, concentrandosi sul "qui ed ora", tenendo presente l'importanza del pensare al dopo (Gazzi, 2020).

L'articolo (art.) 47 del decreto-legge numero (n.) 18 del 2020 ha garantito abbondante libertà alle singole amministrazioni per poter scegliere le migliori modalità attuative dei Servizi. In molti casi, questo ha determinato l'utilizzo dello *smart working*, escludendo dunque la possibilità di procedere mediante interventi domiciliari. Il contatto diretto è uno degli aspetti che contraddistingue le professioni sociali: parlare con le persone, guardarle negli occhi, stringergli la mano, trascorrere con loro alcuni momenti. Il reale impatto di questo approccio ai Servizi, presente in molte realtà su tutto il territorio, potrà essere verificato solo in futuro, superata l'emergenza e una volta effettuate delle analisi retrospettive (Pantani, 2020).

L'esigenza di mantenere sia il distanziamento sociale che una relazione interpersonale, hanno suscitato nelle professioni sociali l'esigenza di "rimodulare il concetto di vicinanza" (Pregno, 2020), in un momento storico in cui i più fragili e vulnerabili hanno espresso angosce e timori, in cui le famiglie si sono trovate a dover fronteggiare circostanze difficili, senza il supporto necessario o figure di riferimento. I giorni di isolamento hanno allontanato gli utenti dai Servizi

e, dunque, reso più difficili la gestione degli aiuti; tra i professionisti è nata una forte apprensione per la fascia di popolazione più colpita dal COVID-19, ossia “coloro che erano deboli già in precedenza, come le persone sole, quelle inserite in relazioni familiari disfunzionali, quelle a rischio di violenza domestica, quelle gravate da problemi di salute fisica e mentale, gli anziani soli e con un livello di autosufficienza parziale. A ciò vanno aggiunti i percorsi che hanno rischiato di interrompersi o comunque di subire delle “deviazioni” impreviste e difficili da affrontare” (Dellavalle & Cellini, 2020, p. 3).

Di fronte all'emergenza, le professioni sociali hanno, dunque, reagito promuovendo strategie volte a garantire le prestazioni essenziali a chi ne necessitasse e, al tempo stesso, rinforzare l'adesione interna ai diversi gruppi di lavoro. In questi momenti, è essenziale non limitarsi a compiere le procedure lavorative che normalmente si mettono in uso, occorre flessibilità, intraprendenza e creatività, per poter rilevare come poter essere realmente utili, avvalendosi degli strumenti che si hanno, in quel momento, a disposizione.

L'emergenza sanitaria ha introdotto delle innovazioni al fine di “non ammalarsi”, come ad esempio mascherine, guanti, ecc., che saranno, probabilmente dimenticate, una volta che il virus sarà stato estirpato, avendo pertanto esaurito la loro funzione (Pantani, 2020).

Altre innovazioni però, come quelle relative alle modalità telematiche, le quali sono in questo periodo state utilizzate in modo massiccio nell'emergenza, una volta che quest'ultima sarà terminata, potrebbero continuare la loro attività ed essere utilizzate per adempiere ad altre funzioni richieste nella società.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MPLS), la Direzione Generale per la Lotta alla povertà e il Dipartimento Welfare dell'ANCI, con il supporto della Banca Mondiale, hanno raccolto informazioni per poter condurre uno studio e generare una fotografia su come stia cambiando il lavoro degli operatori dei Servizi Sociali territoriali e i bisogni dei soggetti più fragili, ma anche di consegnare alla comunità di professionisti e al pubblico, informazioni e spunti utili in questa fase storica, così da poter trainare le pratiche sociali come agenti del cambiamento.

Il documento generato dalla ricerca riporta le esperienze prevenute dal 16 aprile al 31 maggio 2020, mediante una rilevazione online composta da 21 domande, al fine di indagare gli aspetti organizzativi, gli operatori coinvolti, le fonti finanziarie di cui si è usufruito, l'uso di particolari tecnologie, l'attivazione di reti di collaborazione, le modalità di comunicazione, la portata innovativa delle pratiche e una loro sostenibilità futura.

Il questionario è stato sottoposto in tutte le regioni. Volendosi concentrare in un'area maggiormente contenuta, si fa riferimento ad alcune attività sviluppate in Veneto.

Nell'area d'Ambito dell'Alto Vicentino vengono proposte due iniziative. La prima è "CONNESSO, in rete per dare significato a questo tempo", rivolto a bambini, famiglie e adolescenti, fa riferimento ad uno sportello di ascolto e sostegno telefonico per i nuclei familiari che hanno difficoltà nella relazione, educazione e gestione della didattica a distanza (DAD). La seconda iniziativa è "Attività di supporto ai Comuni per la Gestione dell'emergenza COVID-19", vede impegnati 70 professionisti tra Assistenti Sociali e personale amministrative, è destinato alle persone che si trovano in difficoltà a seguito dell'emergenza. Questo ultimo servizio è stato promosso dalla circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 27/03/2020, la quale ha previsto la possibilità di usufruire dei fondi PON e Quota Servizi Fondo Povertà gli interventi connessi al contrasto epidemiologico e di destinare le risorse umane dell'Ufficio di Ambito per l'Inclusione Sociale ad attività direttamente legate all'emergenza.

Nell'area d'Ambito Distretto Est AULSS 8 Berica è stato attivato il "Piano operativo estate 2020", dedicato alla fascia giovanile, prevede la possibilità di rafforzare i centri estivi in un'ottica di welfare sussidiario.

Nell'area d'Ambito Sociale Agordino Bellunese Cadore è stato attivato lo "Sportello di ascolto sociale – Supporto alle persone positive al COVID-19", suddiviso in due parti. La prima si riferisce all'apertura di uno sportello telefonico per raccogliere i bisogni dei cittadini e possibilmente soddisfarli con le risorse territoriali e comunitarie; la seconda parte è dedicata al contatto e sostegno delle persone in isolamento, quarantena o dimesse da strutture.

Il Comune di Padova ha attivato dal 1° marzo 2020 "ANTENNA 19" dedicato agli anziani e vede coinvolti 3.672 soggetti mediante il contatto telefonico e lavoro porta a porta. È stato attivato un sistema di monitoraggio, raccolta di bisogni, report giornalieri con segnalazioni ai Servizi per l'attivazione dei servizi domiciliari o di volontari per la consegna di farmaci e spesa. Infine, Venezia ha modificato l'attività del "Centro Antiviolenza", introducendo la possibilità di utilizzare strumenti per il contatto da remoto per le donne seguite dal Centro, ospiti nelle Case Rifugio, con la rete Territoriale Antiviolenza e fra tutte le operatrici coinvolte.

Tutte le iniziative, sviluppate o attivate sopracitate, così come in tutto il territorio italiano, nel corso della pandemia sono contrassegnate dal grande utilizzo della tecnologia e dalla trasformazione dei flussi informativi che ne è seguita (MLPS *et al.*, 2020). Questo cambiamento delle attività sociali ha anche permesso ai Servizi Sociali dei Comuni di captare nuovi soggetti

privi di protezione sociale, in parte generata dalla crisi economica e in parte dall'emergere di nuovi bisogni legati al COVID-19.

Questo avvenimento storico ha permesso di sperimentare l'efficienza dei servizi a distanza, che potrebbero essere utilizzati anche in futuro. Queste iniziative, tuttavia, sono state realizzate anche grazie al sostegno finanziario di fonti pubbliche e private, comunitarie, nazionali e locali, ma anche con il contributo della società civile (MLPS *et al.*, 2020).

2.3 Le piattaforme come strumento centrale nel Servizio Sociale durante la pandemia

Il ruolo della tecnologia nei sistemi di welfare tradizionali si è concentrato principalmente sulla gestione delle procedure e sul supporto dei meccanismi di controllo amministrativo e organizzativo. Nei sistemi di welfare delle piattaforme, invece, la tecnologia diventa l'elemento centrale. Nei servizi tradizionali, lo scopo principale della tecnologia è quello di orientare il comportamento degli utenti attraverso processi standard, mentre nei servizi *platform web-based* essa permette agli attori di partecipare al processo del servizio fornendo informazioni e rendendo così più facile la fruizione dei Servizi, secondo il loro grado di autonomia e capacità (Fosti, 2016 p. 88). In un contesto sociale estremamente frammentato (Kazepov & Barberis, 2009, 2013), è importante sviluppare Servizi capaci di aggregare la domanda e ricomporre le reti sociali. Ogni servizio di welfare delle piattaforme si fonda quindi sul principio che la risposta ai bisogni sia offerta congiuntamente “da” e “per” più individui contemporaneamente, coinvolgendo più persone, più attori sociali, generando connessioni e valorizzando così le risorse della comunità (Fosti *et al.*, 2013). Si possono sviluppare piattaforme autosufficienti per gestire incontri sia fisici (offline) che virtuali (online) basati su una logica inclusiva, promuovendo la ricomposizione sociale, valorizzando le reti sociali esistenti e generandone di nuove in un determinato territorio. La P.A. può così promuovere le connessioni tra le persone, creare le condizioni di incontro e modificare i criteri di accesso alla tecnologia. Durante la pandemia, le ricerche (Gui, 2021) affermano che si è potenziato il contatto telefonico, estendendone le sue finalità, questo strumento ha svolto un ruolo cruciale per il mantenimento dei rapporti comunicativi volti al monitoraggio dell'evoluzione delle situazioni oppure per l'ascolto e il sostegno relazionale alle persone. In molti casi, il colloquio in via telematica (dunque tramite piattaforma nella sua più basilare funzione) ha rappresentato, in questo momento storico, la prima opportunità di incontro con il professionista, nell'ipotesi futura di una conoscenza anche in modalità diretta. Il segretariato sociale ha trovato nell'emergenza

sanitaria, in questo senso, uno spazio vitale e fondamentale per poter orientare i cittadini che ne hanno riscontrato la necessità (Dellavalle & Cellini, 2020).

Per quanto riguarda i rapporti tra i differenti professionisti dei Servizi, si sono sia consolidate collaborazioni e coalizioni già presenti che avviate di nuove. Tali cooperazioni si sono rivelate agevolate, nel lavoro da remoto, grazie all'uso di piattaforme e supporti tecnologici, annullando i tempi necessari agli spostamenti (Pantani, 2020).

Nonostante le difficoltà iniziali, l'uso dei dispositivi telematici ha avuto la capacità di superare alcune resistenze, riuscendo a riscontrare, in un secondo momento, valutazioni positive da parte degli operatori. In questo scenario, gli Assistenti Sociali hanno sviluppato dunque un *learning by doing*.

È stato messo in luce le potenzialità della tecnologia che, nei Servizi Sociali, consente vicinanza considerate, in un certo senso, impensabili. Gli strumenti tecnologici hanno dimostrato di essere un mezzo fondamentale per il sostegno delle attività, delle collaborazioni e delle reti di supporto, nella consapevolezza che l'alfabetizzazione digitale non è eguale a tutti, alcune persone si trovano ad essere più svantaggiate di altre.

Si parla in questo caso di *social digital divide*, come quel divario dato dalle innovazioni tecnologiche che separano le generazioni precedenti da quelle che con queste innovazioni sono cresciute. Colby ha definito il divario digitale come "la disparità nell'accesso tra le classificazioni di razza, sesso, età, reddito e istruzione al telefono, ai personal computer e a Internet".

Dal punto di vista organizzativo, è sostanziale non dissolvere i legami "di squadra". Il lavoro da remoto è indispensabile per poter mantenere il distanziamento sociale; tuttavia, può arrivare al rischio di indebolire le relazioni con i colleghi o nelle équipes multiprofessionali. Svolgere una funzione in gruppo può risultare più difficile, portando al rischio di mettere troppa enfasi sul lavoro svolto da soli. Si possono, ad esempio, fronteggiare questi rischi prevedendo supporti educativi o corsi di aggiornamento, in cui si coinvolgono esperti su temi specifici, oppure favorendo l'accesso informatico condividendo documenti computerizzati (Dellavalle & Cellini, 2020).

Gli Assistenti Sociali hanno iniziato a fare rete anche mediante i social, per scambiarsi idee innovative e per sostenersi in questo periodo di difficoltà. Questi gruppi sono stati creati principalmente su Facebook, tra i principali si può citare:

- “Assistentati Sociali S.O.S. Servizi Sociali On Line”, dedicato alla condivisione di informazione di *webinar* informativi dedicati al Servizio Sociale;
- “Assistenti Sociali”, come gruppo di approfondimento tematico sulle questioni inerenti alla professione;
- “La “Rete” nazionale degli Assistenti Sociali”, come spazio virtuali per la promozione di nuovi servizi territoriali (una Carte dei Servizi Sociali Online) e per agevolare il confronto professionale e la discussione;
- “Assistenti Sociali Psicologi”;
- “Servizio Sociale Ospedaliero”;
- Ecc.

Questi sono solo alcuni esempi tra i principali social network che gli Assistenti Sociali hanno creato su Facebook per restare in contatto.

Alcuni territori, come nella provincia di Venezia, sono stati creati anche delle reti comunicative più formali, in particolare è presente una *mailing list* condivisa tra i diversi Assistenti Sociali del territorio così da comunicare le informazioni principali ed avere un confronto con altri professionisti del sociale.

Il *lockdown* ha indotto i Servizi e gli operatori ad individuare modi alternativi per restare in contatto mantenendo le distanze, svolgendo compiti professionali e di servizio volti a garantire prestazioni essenziali alla popolazione in cerca di informazioni, orientamento o aiuti.

Un grande cambiamento realizzato è quello del *setting*. Quest’ultimo indica un contesto nello spazio e nel tempo circoscritto da regole fondate su principi di specifici modelli che danno significato agli atti verbali e non verbali, compiuti al suo interno e rivolti al benessere della persona (Okely & Biraghi, 2020).

Nel periodo precedente alla pandemia, il passaggio ai colloqui online avveniva soprattutto su richiesta dell’utente per specifiche necessità, inoltre, in questi casi i professionisti potevano anche considerare la possibilità di interrompere temporaneamente il loro intervento piuttosto che passare ad una modalità telematica. In pieno *lockdown* la modalità online si è rilevata come unica scelta possibile, rendendo possibile ciò che fino a prima si pensava impraticabile. Si sono accantonati alcuni aspetti classici caratterizzanti il lavoro sociale, come la routine preparatoria all’incontro, oppure la possibilità di avere visione totale del corpo e l’abbandono dell’utilizzo di alcuni elementi caratteristici della comunicazione non verbale. I limiti, a loro volta, si sono trasformati in stimoli sia in riferimento ai percorsi iniziati nel periodo pre-COVID-19 e

proseguiti telematicamente sia per quelli cominciati esclusivamente in quest'ultima modalità. Una osservazione più allargata in riferimento all'utilizzo di *setting* virtuali nelle professioni di aiuto è la difficoltà "dell'entrata" nelle case degli utenti, in quanto possono esserci interruzioni e imprevisti che sfuggono al nostro controllo ma che possono far parte della vita quotidiana di chi è dall'altra parte della telecamera, come ad esempio l'interruzione dovuta ad animali domestici o da bambini che potrebbero entrare nella stanza, piuttosto che il suono del campanello o del telefono. La pandemia ha rivoluzionato le nostre vite e la concezione di professione. In futuro si presenteranno nuove sfide ma si sarà fatto tesoro di tutte le strategie e i nuovi *modus operandi* definiti in questa era (Pidone, 2021).

Tra i principali strumenti utilizzati dal Servizio Sociale durante la pandemia c'è il contatto telefonico. L'apparecchio telefonico ha sempre svolto un importante ruolo nel lavoro sociale, come il mantenimento di un costante confronto nel Servizio e tra i diversi operatori, la possibilità di avere uno scambio di informazione, di poter effettuare richieste di appuntamento, oltre che ricoprire il ruolo di collegamento tra il Servizio stesso e i cittadini. Lo svolgimento del primo contatto telefonico, quindi, si è mantenuta costante nel tempo solo che, se prima dell'emergenza era normale predisporre un secondo incontro in presenza, ora la situazione impone di mantenere una certa distanza, costringono il Servizio Sociale alla predominanza di incontri telefonici, richiedendo professionalità, delicatezza e competenza, orientando la comunicazione con l'utenza verso una possibile relazione d'aiuto anche non in presenza. Fondamentale è la quantità e qualità delle telefonate che potrebbero risultare come "troppe" o "troppo". Il primo per il numero di soggetti che si orientano verso i Servizi per i motivi più diversi, e il secondo perché i contatti sono segnati dagli eventi sanitari, lutti, malattie e paura, diventando "contagio" dentro la telefonata, in una dimensione emotiva difficile da ascoltare e gestire (Okely & Biraghi, 2020).

Importante, durante la pandemia, è la possibilità di avvalersi di colloqui in via telematica. Il video è uno strumento di lavoro, che ha riscontrato un notevole successo durante la pandemia. È da sottolineare però che spesso si sono rilevate delle difficoltà nell'avvalersene, in particolare tra coloro che non posseggono le possibilità economiche di procurarsi i mezzi necessari, oppure per coloro che non sono soliti all'utilizzo di strumenti informatizzati (*social divide*). È altrettanto vero che al giorno d'oggi l'utilizzo di smartphone è molto diffuso e la maggior parte sono provvisti di fotocamere per poter fotografare o fare video, dunque, anche se lo schermo del computer è ben diverso da quello del cellulare, anche per coloro che non posseggono gli

strumenti per poter videochiamare da un computer si può comunque sopperire alla mancanza mediante la fotocamera cellulare. Diversamente dai colloqui in presenza, in questa circostanza manca il corpo come presenza fisica, parte del linguaggio non verbale (come gesti e posizioni) risulta essere più nascosto, le espressioni facciali sono meno distinguibili. “Gli schermi diventano il nuovo confine, una forma nuova di mediazione in una relazione comunque possibile e sovente necessaria. La comunicazione attraversa la distanza sociale, fisica e sanitaria, ma non è né può essere distanza relazionale e professionale” (Okely & Biraghi, 2020). Spesso si è reso necessario interagire attraverso Skype, Zoom, Meeting o altri supporti tecnologici, così da poter avere accesso a riunioni di servizio e incontri, avvenuti a distanza, volti a procedere con i lavori oltre che facilitare scambi necessari e consueti. Le dinamiche mediate dalla presenza importante e ingombrante dello schermo, si pongono in *setting* che conferma la diversità dal “prima”. Questi incontri telematici vanno condotti con molta attenzione, definendo fin da subito limiti temporali e indicazioni di massima (Okely & Biraghi, 2020).

Infine, tra gli strumenti che hanno permesso la continuità della rete, va sottolineato il Sistema Informativo delle Prestazioni e dei Bisogni Sociali (SIUSS), entrato in vigore il 25 marzo 2015 con il decreto interministeriale 206/2014. SIUSS racchiude le modalità attuative del Casellario dell’assistenza, in particolare: corrisponde ad una banca dati per la raccolta delle informazioni e i dati riguardanti le prestazioni sociali erogate dagli enti dello Stato, dagli enti locali e dagli organismi responsabili di assistenza obbligatorie. SIUSS si articola nel sistema informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali, suddiviso in: banca dati delle performance sociali, banca dati delle valutazioni e progettazioni personalizzate, raccolta digitale dei soggetti fruitori del Reddito di cittadinanza dei Patti per l’inclusione sociale (GePI), sistema informativo dell’ISEE a cui fa riferimento all’art. 11 del D.P.C.M. n. 159 del 2013 (MPLS, 2017).

Il SIUSS è organizzato su base individuale, presso il quale le informazioni sono raccolte, immagazzinate e gestite direttamente dall’Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) e resi disponibili al MPLS. I dati sulle prestazioni sociali sono trasmessi all’INPS dagli Enti locali o da enti fornitori di prestazioni sociali e servizi a quest’ultimo, per natura e obiettivi, assimilabili (MPLS, 2017).

Questo momento storico, che tutt’oggi mostra elementi di incertezza, può rappresentare un’occasione, per le professioni sociali, di un investimento sul futuro dell’integrazione socio-sanitaria. Dalle problematicità che durante la pandemia si sono affrontate è possibile riflettere

su un approccio orientato alla prevenzione, volto a valorizzare le professioni che hanno un ruolo fondamentale negli interventi multidimensionali richiesti dai sistemi di assistenza della salute e protezione sociale. L'emergenza ha imposto, tanto al sistema sanitario quanto a quello sociale, di riorganizzarsi in tempi rapidi, così da poter procedere nel minor tempo possibile ad affrontare la fase più critica dell'emergenza, inoltre è stato chiesto loro di ripensarsi anche in prospettiva futura propenso ad un graduale ritorno alla normalità (Dellavalle & Cellini, 2020).

Anche se ad oggi non è possibile dichiarare con certezza l'effettiva mole dei danni e le conseguenze causate dalla pandemia, in futuro ci saranno certamente delle problematiche sulla gestione delle risorse all'interno del sistema dei Servizi Sociali. Quando i Servizi alla Persona torneranno alla normalità bisognerà fare fronte ad una situazione di gravi carenze, con la necessità di interventi "di sistema", come ha dichiarato il Presidente del Consiglio dell'Ordine Assistenti Sociali nel suo intervento agli Stati Generali convocati dalla Presidenza del Consiglio dei ministri, il 21 giugno 2020 (Gazzi, 2020).

2.4 I network nel nuovo Codice Deontologico

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di piattaforme come messa in rete ha notevolmente dilagato, e se prima della pandemia stava iniziando lentamente a farsi spazio, con il suo avvento la velocità dell'utilizzo di piattaforme è aumentato a livello esponenziale. L'utilizzo di network e piattaforme ha un ruolo fondamentale nel Servizio Sociale, ma il suo utilizzo non ha avuto sin da subito delle linee guida ben precise. Così come trattato nel paragrafo 2.3 i professionisti del sociale vengono considerati tali anche fuori dall'orario di lavoro e se dovessero avere un comportamento non corretto all'interno di un social media, questo non lederebbe solo la persona che tiene questo atteggiamento ma l'intera professione, aumentando lo stigma che il cittadino può avere nei confronti di un Assistente Sociale.

Per questo motivo nel Nuovo Codice Deontologico dell'Assistente Sociale, proposto all'inizio del 2020, sono state indicate delle linee guida sui comportamenti quando si usufruisce di piattaforme online, in particolare nell'utilizzo dei social network. Le condotte da tenere devono essere eticamente adeguate, ponendo il focus sulla riservatezza delle persone ed il segreto professionale, oltre che alla tutela dell'integrità, della reputazione e della dignità professionale (Giordano, s.d.).

Nei social media c'è un intero mondo da contestualizzare, ci possono essere buone pratiche ma difficilmente ci sono regole. I social media si aprono e si affermano molto velocemente; ci

hanno resi contemporaneamente consumatori e produttori, chiedono di saperci muovere tra ambienti e contesti, ibridi che negoziano stimoli mentali.

Già nel preambolo del Nuovo Codice Deontologico si sottolinea l'importanza dei giusti comportanti. I social sono un importante strumento, e il loro utilizzo influisce sulla professione (incrementandola o minandola).

Il Nuovo Codice Deontologico riporta significativi articoli in merito alla tutela dell'immagine professionale sui social media, dando risalto soprattutto alla rappresentazione identitaria che l'Assistente Sociale fornisce sui network e davanti l'opinione pubblica (Pia Fontana, s.d.).

Nello specifico:

- Titolo I, art.3: tratta di come padroneggiare un comportamento deontologicamente adeguato anche quando si interviene sul web.
- Titolo III, art.21: evince l'importanza della coerenza etica e deontologica nell'utilizzo dei social network evitando i comportamenti indecorosi che potrebbero danneggiare la dignità professionale. L'Assistente Sociale deve conservare un comportamento consono all'integrità, al prestigio e alla dignità della professione, nell'impiego dei mezzi di comunicazione di massa. Si tratta di un invito alla coerenza sia etica che deontologica.
- Titolo IV, art.37: definisce il rispetto alla riservatezza e all'attenersi al segreto professionale nell'utilizzo dei social.
- Titolo VII, art.69: sottolinea il focus di dover evitare qualunque tipo di strumentalizzazione dovuta alle consulenze tramite il web.
- Titolo VIII, art.72: L'articolo è rivolto alla relazione con l'Ordine professionale, esso riporta i comportamenti da assumere per rispettare l'integrità e il decoro della professione anche sui social network. Stabilisce che l'Assistente Sociale deve promuovere il rispetto e la tutela dell'immagine professionale e dei suoi organismi rappresentativi, nei diversi mezzi comunicativi, in particolare dei social network e dei social media.

Il Nuovo Codice Deontologico non si limita a disporre le linee guida per la salvaguardia della reputazione e credibilità professionale, ma invita a valorizzare e migliorare la reputazione che l'opinione pubblica ha verso il Servizio Sociale. Negli articoli (artt.) 21 e 72 del Codice sono presentati alcuni concetti simili (ma non uguali) tra di loro. Il termine "integrità" va interpretato con il significato di "assoluta e immacolata integrità". Il "decoro", invece, indica la necessità di conservare compostezza e contegno davanti agli altri, così da proporre un'immagine

rispettosa del proprio ruolo. Vi è poi la “dignità”, intesa come reale valore della professione e attenzione nei suoi confronti. Più complesso risulta il concetto di “prestigio” che, se utilizzato con l’accezione positiva, riporta all’idea di autorevolezza (Pia Fontana, s.d.).

Tutte queste quattro dimensioni (decoro, dignità, integrità e prestigio) entrano in gioco nell’uso del social media, facendo riferimento a come si manifestano pensiero, valori e la riservatezza rispetto la condivisione dei dati personali, stile e composizione del proprio network (Pia Fontana, s.d.).

Con la mancanza di istruzioni specifiche in merito alla possibilità di interagire con i destinatari dei propri interventi, al livello di divulgazione dei dati personali o sul livello di “compostezza social” delle informazioni personali, si registra una grande eterogeneità di comportamenti o abitudini in merito all’uso delle piattaforme: dall’Assistente Sociale con atteggiamenti troppo estroversi negli ambienti digitali, al professionista che non mostra neanche il proprio viso nell’immagine profilo dei social. Si può supporre che gli Assistenti Sociali, in futuro, saranno chiamati ad un confronto interno per sviluppare una *social media policy* condivisa al fine di integrare un livello ammissibile di libertà, con la ponderatezza nell’esposizione online e condivisi indicatori di rispettabilità professionale (Pia Fontana, s.d.).

2.5 Decrementazione o modificazione dei rapporti interpersonali?

McLuhan, nel 1964, ha sostenuto che la televisione aveva ridotto il mondo ad in “villaggio globale”, cogliendo alcuni elementi fondamentali del mutamento in corso che si sarebbero realizzati in modo evidente più tardi. Il fatto che i media riducano gli spazi, rendendo accessibili luoghi lontani, e permettano di conoscere informazioni in tempo reale, è ciò che Thompson definì “simultaneità despazializzata”, introducendo un’esperienza che modificò il rapporto e la percezione tra l’utenza e il mondo.

“L’età di internet è stata salutata come fine della geografia. In realtà, internet ha una sua propria geografia, fatta di network e nodi che elaborano il flusso informativo generato e gestito dai luoghi. L’unità è il network, così come l’architettura e le dinamiche dei network multipli sono funzionali e le fonti del significato per ciascun luogo” (Castells, 2001, p.166).

Il continuo scambio di informazioni attraverso le piattaforme ha reso disponibile una grande quantità di informazioni, alla mercé di coloro che sono interessati alle preferenze e le opinioni dell’utenza che ne fa uso. Per questo motivo i social, in quanto snodi di raccolta e osservazione

dei comportamenti digitali dei propri utilizzatori, hanno iniziato ad assumere un ruolo sempre maggiore nella politica del mondo reale (Greco, 2020).

Come ha messo in evidenza G. Solimine, gli utenti della rete, inebriati da un senso di “onnipotenza informazionale”, tendono a perdere di vista il contesto nel quale vengono prodotti i contenuti, rinunciando all’analisi, selezione e validazione delle informazioni (Nelson & Floridi).

“Lo sviluppo dei mezzi di comunicazione non solo crea nuove forme d’interazione, ma dà origine anche a nuovi tipi di azione. La loro caratteristica più generale è che si rivolgono o rispondono alle azioni di persone situate in luoghi lontani nello spazio. In altre parole, lo sviluppo dei mezzi di comunicazione ha dato origine a nuovi tipi di «azione a distanza». Mentre nella società per-moderna le azioni avevano luogo all’interno di contesti faccia a faccia e le loro conseguenze non ricadevano al di fuori di tali confini o degli ambienti prossimi, oggi molte delle azioni sono orientate verso altri che non condividono lo stesso contesto spazio-temporale, e le loro conseguenze si fanno sentire ben al di là dei luoghi in cui sono state intraprese” (Thompson, 1995, p.185).

Il COVID-19 ha portato a riflettere sul concetto di *setting* ed a scoprire nuovamente l’importanza dell’incontro con l’altro. Si sono persi degli aspetti come la routine in preparazione all’incontro con l’utente, la visione completa della persona e la perdita di alcuni elementi appartenenti alla comunicazione non verbale. I limiti si sono trasformati in stimoli sia per i percorsi iniziati in presenza e proseguiti online durante la pandemia che quelli che hanno cominciato esclusivamente in questa modalità (Pidone, 2021).

L’avvocato Cinzia Alesiani (2018)¹⁶ sottolinea che i professionisti devono ricorrere alla prudenza poiché nell’esposizione ai social tutto ciò che postiamo potrebbe essere visto anche dai nostri utenti. Ci si muove in due spazi che si vanno ad intersecare: il reale dove si compiono le azioni quotidiane e il virtuale in cui si costruisce parte delle relazioni e dell’intimità. In questo senso privato e pubblico si intersecano perché l’utilizzo dei social avviene anche in luoghi intimi come l’ambiente casalingo e i nostri comportamenti sul web forniscono informazioni che creano un’immagine pubblica.

Cambia dunque il modo di stare con gli altri, perché le relazioni senza una effettiva presenza fisica inviano informazioni differenti. Ciò può essere considerato un vantaggio perché permette ad un soggetto di controllare ciò che vuole trasmettere, ma anche uno svantaggio perché non

¹⁶ Consulente Legale CROAS Piemonte.

consente di avere quel qualcosa in più delle relazioni reali. La comunicazione per immagini è estremamente mediata, ed ognuno può associarvi un significato diverso.

L'avvocato Alesiani riporta, altresì, che le potenzialità del web possono essere intese come la conoscenza degli stili di vita, immediatezza e circolarità delle informazioni, le quali favoriscono il supporto nel lavoro di rete. Le criticità del web, riferisce l'avvocato, possono essere intese, invece, come “la sovraesposizione della figura dell'assistente sociale, il Gap tecnologico perché non tutti i servizi sono dotati delle tecnologie necessarie per lavorare nel web, un *overload* di comunicazione a causa delle innumerevoli informazioni che limitano la riflessività necessaria per poter fornire una buona risposta, confini sempre più effimeri del tempo libero e tempo lavoro, il ruolo caratterizzato da troppa informalità per il fatto che, potendo reperire informazioni in rete, molti utenti si sentano esperti. Attualmente si rileva che la comunità professionale risulta poco avvezzata all'uso delle nuove tecnologie e si ritiene sia necessario fornire una formazione specifica in merito” (Bochicchio, 2018, p. 3). È necessario a questo punto interrogarsi su quali siano i pregiudizi trasmessi e la motivazione alla base dell'immagine negativa degli Assistenti Sociali.

Sul concetto di rappresentazione sociale, Moscovici lo identifica con un processo dinamico con l'obiettivo di bloccare la paura dell'ignoto. “Nello specifico, le rappresentazioni dell'assistente sociale sono multidimensionali, polisemiche, presentano numerosi significati che hanno soprattutto valenza negativa all'interno delle narrazioni e contribuiscono alla trasmissione di processi di stigmatizzazione non solo rispetto alla professione, ma anche verso gli utenti del servizio sociale, la cultura del sociale e l'organizzazione di appartenenza” (Bochicchio, 2018, p.3).

I mittenti della piattaforma passano dall'essere dei semplici spettatori ad essere coproduttori grazie all'elaborazione e condivisione di contenuti. Le persone non si limitano ad ascoltare ma pongono anche delle domande, mettendo in gioco le capacità relazionali tipiche della professione stessa.

Se Assistente Sociale vuole comunicare attraverso le piattaforme social, è importante che le sue parole appaiano autorevoli agli occhi dell'opinione pubblica, così che i fruitori si fidino e abbiano voglia di ritornare. Si evidenzia, però, che il Servizio Sociale non dovrebbe essere valorizzato solo sui media, ma anche all'interno dei Servizi e nei contesti territoriali in cui lavora. La potenzialità della professione sta nell'accesso ad una visione privilegiata; infatti,

l'Assistente Sociale ha la possibilità di incontrare un'umanità rara, che si trova al margine e di cui spesso nessuno racconta.

Quindi è evidente che la pandemia abbia modificato l'approccio tra professionista e cittadino. Si sono persi alcuni aspetti fondamentali per la costruzione della relazione, ma l'approccio alle piattaforme dovuto all'emergenza ha permesso anche di scoprire nuove potenzialità e costruire nuove reti, l'importante è il loro utilizzo nel rispetto del proprio ruolo professionale, dell'utente e dell'Ente in cui si esercita, così come evidenziato nel paragrafo 2.3.

Un esempio di potenziale lavoro in rete è "Assistentisocialonline", ossia un network in cui si eleva l'Assistente Sociale come libero professionista e vengono esposti i percorsi che in questo campo si possono attuare. L'idea di questo network è nata per rivolgersi alla mole di persone che utilizzano i social in tono dissacrante, "Assistentisocialonline" ha lo scopo di fornire un'occasione per apprendere meglio la professione del sociale e per poter avere un dialogo aperto con i cittadini (Bochicchio, 2018).

Nel 2015 è stata aperta, poi, la "Web Radio Social Work". La quale ha dato voce alla professione e ha generato un'interazione, un confronto e una partecipazione in diverse aree del mondo (Bochicchio, 2018).

Capitolo III

COVID-19: accelerante del cambiamento nel Servizio Sociale

3.1 Introduzione

La società che ci circonda sta cambiando, percorrendo una strada irreversibile, sulla quale non si può tornare indietro. C'è un nuovo modo di stare al lavoro, di relazionarsi, di interagire e di gestire il tempo. Se con il termine socialità si intende la relazione fra le persone basata sul reciproco riconoscimento e sull'appartenenza alla stessa comunità, non c'è dubbio che sia in atto un'evoluzione dei legami sociali tradizionali: un'evoluzione, non solo forzata e accelerata dall'impatto della pandemia, ma che diventa rivoluzione per l'approccio alle tecnologie informatiche e digitali (Tullini, 2021).

La necessità di dover mantenere le distanze da due anni ha introdotto modalità inedite di interagire e comunicare tra le persone, grazie all'utilizzo della tecnologia. Attraverso un esercizio imponente di adattamento rispetto ai bisogni familiari e sociali, i lavoratori e le lavoratrici hanno finito per rinunciare alle proprie abitudini e modificare i ritmi di vita, cercando di cogliere le opportunità di conciliazione che può offrire la flessibilità di tempo e luogo resa possibile dalla digitalizzazione (Tullini, 2021). La pandemia ha messo in luce criticità e opportunità della società in cui viviamo. Sottolineando l'importanza che i mezzi informatizzati hanno avuto per mantenere e creare rete con chi non era possibile crearla fisicamente. Le piattaforme sociali ci hanno permesso di restare interconnessi e di sentire meno la solitudine dentro le nostre case. Questa modalità di comunicazione ha aumentato la quantità di contatti e le interazioni tra i singoli e i gruppi di lavoro. Sono stati utilizzati nuovi termini come "Team virtuali", che collaborano su piattaforme di condivisione e cooperano per un'adeguata erogazione dei servizi (Tullini, 2021).

Il COVID-19 ha avuto un ruolo molto importante anche per lo sviluppo di potenzialità nel Servizio Sociale. Professione che si basa sulla relazione con la persona e la creazione di legami, si è dovuto adattare e ripensare per elevare una forma di resilienza che ha portato alla creazione di legami e di nodi della rete che prima della pandemia non si sarebbe mai pensato.

Si sono costruite reti tra i Servizi e si sono introdotte molte risorse, a sostegno delle fasce più fragili. È importante sottolineare, che l'utilizzo di piattaforme sociali ha i suoi pro e i suoi contro. In particolare, vanno utilizzate con consapevolezza. Nel momento in cui viene pubblicata o condivisa un'informazione, questa viene recepita come viene riportate o compresa

da chi l'acquisisce e non com'è in realtà. Le piattaforme, soprattutto nel Servizio Sociale, sono uno strumento importante ma vanno usate con criterio, evitando di ledere in qualche modo la professione o di esporre ad una qualche forma di stigma, così come viene riportato nel paragrafo 3.3.

Ogni uno deve fare la sua parte per non disperdere il "lavoro di squadra" tra colleghi o équipe, anche se più difficile, la problematicità va fronteggiata, ad esempio ricavando alcuni momenti di confronto a distanza, chat, supporti formativi, possibilità di "chiamate a esperti" su temi specifici, condivisione informatica di documenti (Motta, 2020).

Si conclude il capitolo con una riflessione sul futuro del Servizio Sociale e sull'utilizzo delle piattaforme come strumento professionale. Si evidenzia che queste pratiche sono state accelerate da un periodo particolare ma che nel futuro non saranno abbandonate, anzi potranno diventare parte integrante del sapere professionale, uno strumento per ottimizzare risorse e tempo per agevolare utente e professionista.

"La sfida cruciale consiste nel riflettere su "come" debba essere trasformato un lavoro che è molto fondato sul rapporto faccia a faccia, e su "che cosa" possa non essere perduto o sacrificato. Verosimilmente questo implica eseguire localmente una analisi sistematica di tutti gli interventi e tipi di relazioni col pubblico, per trovare meccanismi adottabili compatibilmente con il contesto e la fattibilità locale" (Motta, 2020).

3.2 La pandemia e le nuove tecnologie nel sociale

L'emergenza da COVID-19 ha rappresentato una crisi epocale, "la peggiore recessione globale dalla seconda guerra mondiale", secondo World Bank.¹⁷ La crisi ha colpito ogni singola persona ma non ha avuto le stesse ripercussioni su tutti. Infatti, ha bersagliato maggiormente alcuni target rispetto ad altri: i minori soprattutto per quanto riguarda le possibilità di accesso a connessione e strumenti informatici o ad uno spazio adeguato allo studio; i giovani che rappresentano la fascia con maggior lavoratori occasionali, scarsamente retribuiti; le donne (il 55% dei posti di lavoro persi riguarda il genere femminile), sulle quali, con la sospensione delle scuole, è ricaduta principalmente la cura dei figli; gli anziani e le persone con disabilità, preoccupati per le loro condizioni di salute, che spesso si sono ritrovati soli; i lavoratori precari; le persone senza fissa dimora.

¹⁷ Mesini, D. (9 febbraio 2021). *L'aumento delle diseguaglianze in tempo di pandemia*. <https://welforum.it/il-punto/laumento-delle-diseguaglianze-in-tempo-di-pandemia/>, ultimo accesso: (ottobre, 2021).

Allargando lo sguardo anche fuori dal nostro Paese, è evidente che nessun luogo al mondo si è salvato e nessuna precedente malattia era stata così minacciosa come il COVID-19. In tutto il mondo i contraccolpi sull'economia, l'occupazione e la società sono stati devastanti e gli scenari prossimi si delineano drammatici e preoccupanti. Un recente rapporto, *Oxfam Dignità e non miseria*, parla di una contrazione di consumi e redditi da lavoro che porteranno alla povertà tra il 6% e l'8% della popolazione mondiale: stiamo parlando di circa mezzo miliardo di persone¹⁸.

Dobbiamo considerare anche che ci sono state più ondate: nell'estate 2020, dopo mesi di *lockdown* e sacrifici immensi, la tregua data dal virus lasciava ben sperare, ma già con l'autunno il COVID-19 riprendeva forza costringendo gli stati a nuove misure restrittive. Una terza ondata nei primi mesi del 2021 ha mosso gli stati ad intraprendere una campagna vaccinale senza precedenti, soprattutto nel nostro paese. Non era a rischio soltanto la salute, ma la tenuta stessa di Governi e Stati che hanno sentito la necessità urgente di unire le forze per affrontare tutti insieme una crisi così straordinaria e imprevedibile. Gli Stati hanno in gran parte condiviso le informazioni. I laboratori di tutto il mondo hanno messo insieme dati e conoscenze per capire le evoluzioni di un virus che si modificava diventando via via più aggressivo e contagioso (le varianti). Gli Stati europei si sono dati degli obiettivi comuni per acquistare dispositivi di protezione (pensiamo all'inizio alla reperibilità delle mascherine), per l'acquisto e la distribuzione dei vaccini, man mano che venivano approvati dall'EMA (Agenzia Europea del Farmaco), si sono confrontati per individuare strategie per combattere la diffusione del virus. L'Unione Europea ha introdotto cospicui finanziamenti per creare un piano per la ripresa, occasione unica per uscire dalla pandemia più forti di prima, trasformando le economie e creando opportunità di lavoro.¹⁹ I vari Stati hanno potuto e potranno accedere a ingenti risorse sulla base di Piani Nazionali. In particolare, in Italia il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) punta a riparare i danni economici e sociali della crisi pandemica, contribuire a risolvere le debolezze strutturali dell'economia italiana, e accompagnare il Paese su un percorso di transizione ecologica e ambientale. Potremmo dire che la crisi pandemica ha innescato una serie di azioni e scelte a livello politico capaci di generare nuove opportunità per tutti, dentro una collaborazione più stretta.

¹⁸ Mesini, D. (9 febbraio 2021). *Più poveri e tanto più disuguali*. <https://welforum.it/il-punto/laumento-delle-diseguaglianze-in-tempo-di-pandemia/piu-poveri-e-tanto-piu-disuguali/>, ultimo accesso: (ottobre, 2021).

¹⁹ https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe_it, ultimo accesso: (ottobre,2021).

Quest'emergenza divenuta fin da subito globale, ha attivato dei processi di condivisione tra i professionisti a livello mondiale per mettere insieme punti di vista, pratiche, esperienze e conoscenze. In questo nuovo contesto storico, che con la crisi pandemica ha messo in luce tutte le vulnerabilità, è apparsa da subito la rilevanza del compito del Servizio Sociale, che per definizione opera a favore delle persone più fragili. In genere chi è più fragile è meno tutelato e più esposto a rischi, ma in questa situazione un po' tutti ci siamo sentiti fragili e impotenti. Dal marzo 2020 il nostro Paese ha conosciuto l'esperienza del *lockdown* per contrastare i contagi e la diffusione del virus. Abbiamo sperimentato il distanziamento fisico, molte aziende hanno chiuso e i lavoratori sono rimasti a casa. Per rispondere alle esigenze di lavoro nel rispetto delle regole dettate dall'emergenza sanitaria, a qualcuno è stata data la possibilità di lavorare da casa (*smart working*). Altri hanno dovuto riprogrammare il lavoro, per adattarsi alla nuova situazione e per non rischiare di soccombere. In breve tempo tante attività economiche hanno dovuto reinventarsi e riorganizzarsi.

E il Servizio Sociale? E gli Assistenti Sociali? Come hanno reagito a questa nuova situazione? Come hanno saputo gestire le necessità delle persone fragili in un momento in cui essi stessi sperimentavano una situazione di vulnerabilità?

Le misure introdotte per far fronte all'emergenza sanitaria hanno comportato sfide che non hanno precedenti nella storia del nostro Paese. Da una parte la necessità del distanziamento fisico mal si concilia con la modalità con cui normalmente operano gli Assistenti Sociali, che sono abituati ad avere contatti diretti con le persone e le famiglie in difficoltà, dall'altra è cresciuto il numero delle persone in situazione di bisogno, che hanno avuto la necessità di rivolgersi al Servizio Sociale. Le misure di contenimento degli effetti del virus hanno avuto una ricaduta pesantissima sul tessuto sociale ed economico del Paese. Il distanziamento fisico, necessario per salvaguardare la salute, ha generato una riduzione drastica della socialità, comportando uno sconvolgimento nelle metodologie di intervento adoperate dal Servizio Sociale, che di solito si avvale di modalità che utilizzano processi di comunicazione, socializzazione, condivisione, relazione.²⁰

La risposta dei Servizi Sociali alle sfide apportate dalla pandemia è risultata diversa nei vari territori ed è stata condizionata dalle capacità, dall'organizzazione, dalle risorse e dalle competenze di cui si è potuto usufruire, soprattutto per quanto riguarda la gestione

²⁰ Sanfelici, M., Gui, L., & Mordegli, S. (2020). *Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19*. FrancoAngeli. (Gui L. *Spiazzamento e apprendimento dall'esperienza in tempi di Covid*), pag. 41.
http://www.ordascalabria.it/images/avvisi/2020/il_servizio_sociale_nell_emergenza_COVID-19.pdf

dell'emergenza. In alcuni territori l'emergenza ha colto gli operatori di sorpresa e l'impreparazione ha portato a sospendere i Servizi Socio-Assistenziali. Gli Assistenti Sociali hanno dovuto svolgere il loro lavoro da remoto e interrompere gli interventi domiciliari, aggiungendo ulteriori difficoltà a quelle già esistenti.

Il bisogno di stare in relazione, rimanere connessi è una necessità fisiologica, intrinseca nella persona. Questa connessione può riferirsi non solo alla rete amicale o parentale dell'individuo, ma anche ai colleghi di lavoro; ecco perché in questo periodo storico si sono incentivate piattaforme che permettessero di mantenere una socialità il più alta possibile, basti considerare alcuni dei principali sistemi utilizzati (Skype, Meet o Zoom) che hanno visto un vero e proprio boom nel loro utilizzo e nella loro diffusione. Questo fabbisogno di rimanere connessi non si riferisce solo alle fasce più giovani della popolazione e ai lavoratori, riguarda sempre di più anche gli anziani. Prime tra tutte, le strutture residenziali, che hanno avuto la possibilità di attrezzarsi per organizzare videochiamate tra ospiti e loro parenti, cercando così di rendere meno difficile la situazione di isolamento. Questo incremento tecnologico è stato, come evidenziato in precedenza, realizzato solo perché la situazione emergenziale lo richiedeva, infatti, sarebbe stato possibile attivarlo anche prima, ma non è mai stato fatto perché non era strettamente necessario (Perobelli, 2020).

Il contesto attuale rende necessario porre l'attenzione ai valori messi in atto dall'uso della tecnologia. La connessione permessa dall'uso delle piattaforme ha mostrato una forte resilienza che lega la persona alla socialità, digitalizzando i rapporti interpersonali e sociali. Tuttavia, la digitalizzazione delle relazioni non è stata uniforme, ma ha seguito e accentuato l'andamento delle disuguaglianze sociali (Benanti *et al.*, 2020).

Per questo motivo nel 2020 è stato sottoscritto il *Vademecum. Servizio Sociale e professionale e post pandemia* in cui sono riportate le principali proposte operative per gli Assistenti Sociali italiani, in modo da fornire linee guida a sostegno del professionista e che lo aiutino a diminuire le disuguaglianze territoriali.

Sul piano organizzativo, viene sottolineato che qual ora si necessitasse di un video colloquio, deve essere accordata prima la rinuncia delle parti a trattenere, videoregistrare e conservare le immagini e/o i contenuti vocali; inoltre, viene consigliato l'incontro telematico qual ora dovessero partecipare ad un incontro superiore a quattro persone; si riporta, poi, la possibilità di utilizzare questionari online per sondare bisogni o possibili opportunità, organizzare

videoconferenze e gruppi di lavoro sui diversi interventi del Servizio Sociale professionale, così da incentivare i mezzi a disposizione e le energie del professionista (CNOAS *et al.*, 2020).

Interessante sono, nell'uso delle piattaforme, le iniziative curata da Ivana Pais e Flaviano Zandonai intitolata "Welfare in piattaforma" promossa da Fondazione Cariplo, e quella promossa da Regione Puglia nell'ambito di PugliaSocialeIN nell'ambito del progetto "#WelCo-Puglia". Un esempio può essere "Social Street Italia" in cui le persone si mettono in comunicazione per condividere informazione e risorse legate alla vicinanza reciproca, oppure "Bircle" per condividere le informazioni sull'uso di certi luoghi (Pasquinelli, 2019). Questi sono solo alcune dimostrazioni di come le piattaforme, se ben ideate, possono mettere in rete persone distanti tra loro, motivo per cui hanno avuto così successo in questa fase storica.

3.3 Assistenti Sociali come agenti del cambiamento nell'uso delle piattaforme

Come evidenziato nel secondo capitolo, la rappresentazione sulle piattaforme degli Assistenti Sociali nell'orizzonte mediatico porta a riflettere sia sulle diverse rappresentazioni sia sulle dinamiche comunicative tra i sistemi dei media, Servizio Sociale e immaginario sociale diffuso. Da uno studio riportato su *Media e servizio sociale: Quale genere di rappresentazione?*²¹, sono stati analizzati 41 documenti mediatici (21 film e 20 romanzi prodotti tra il 1954 e 2001) secondo il grado di significatività del personaggio Assistente Sociale e la reperibilità dell'opera. Lo studio ha mostrato un'importante tendenza a rappresentare i personaggi a connotazione negativa solo sul lato professionale, e in certi casi anche con una mancanza di una vita affettiva (Allegri, 2021).

Questo studio mette in luce la correlazione il lavoro dell'Assistente Sociale e gli iceberg, ossia come venga riportato solo il 10% del lavoro. La necessità che gli Assistenti Sociali sviluppino abilità nel lavorare con i media per influenzare in modo positivo le rappresentazioni che li ritraggono è stata riconosciuta da tempo. Nel secondo capitolo si è riportato come sia importante che il professionista tenga un determinato atteggiamento sia dentro che fuori l'orario di lavoro e come anche l'approccio a piattaforme social possa determinare ad aumentare o diminuire l'idea stereotipata che il cittadino potrebbe avere della professione. Per migliorare la rappresentazione sociale Allegri (2021) indirizza verso il miglioramento grazie a formazione di base e specialistica, ricerca e sperimentazione, attività dell'Ordine professionale.

²¹ <http://digital.casalini.it/9788835125662>

Alcuni esempi di utilizzo dei media per la rappresentazione positiva del Servizio Sociale è la produzione dello spot video “Si dice... dare una mano” voluto dall’Ordine degli Assistenti Sociali del Piemonte nel 2017, oppure la trasmissione della fiction su Rai1 dove è un’Assistente Sociale ad essere la protagonista delle vicende, intesa come personaggio a tutto tondo e non solo come professionista di un Servizio (Allegrì, 2021).

Le piattaforme, dunque, hanno la grande potenzialità di modificare l’immagine che si tramette al di fuori. Queste hanno, però, avuto un ruolo essenziale sin dall’inizio della pandemia, in quanto hanno mantenuto la comunicazione, seppur in forma digitale. La distanza fisica e le sue conseguenze sulle possibilità di stare in relazione con gli altri sono parte dei danni causati dalla pandemia. Nel Servizio Sociale la relazione di aiuto è alla base degli interventi sociali con gli individui, i gruppi e le comunità.

“I modi in cui l’atteggiamento empatico si traduce nella relazione professionale mettono in gioco abilità comunicative e relazionali, che si esprimono con il linguaggio verbale e del corpo” (Campanini, 2017; Fargion, 2013; Sanfelici, 2017). Nel Servizio Sociale la comunicazione è sempre stata associata alla presenza fisica, nella disponibilità di accogliere il vissuto, l’incertezza, la sofferenza e il sollievo, riconoscendo l’altro con i suoi tentativi e bisogni nel costruire la propria vita.

Il distanziamento fisico causato dalla crisi pandemica ha impattato soprattutto sulle persone fragili ed escluse dagli accessi a strumenti di comunicazione alternativi (Sanfelici *et al.*, 2020). La Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali (FNAS) e il Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali (CNOAS) hanno avviato una ricerca sull’impatto della pandemia COVID-19 nei Servizi Sociali e la preparazione degli enti alla gestione dell’emergenza sanitaria, dal 1 aprile al 30 aprile 2020. Al fine di rilevare quante più informazioni oggettive possibili è stato somministrato un questionario con un numero limitato di domande, con l’obiettivo di monitorare la risposta dei Servizi, dando voce alle difficoltà e all’esperienza degli Assistenti Sociali, impegnati in prima linea nelle prime settimane dell’emergenza. Al fine di arrivare al massimo numero di professionisti possibili, il CNOAS ha esteso il questionario in via telematica all’intera popolazione nazionale degli Assistenti Sociali, mediante e-mail, newsletter e social network (Sanfelici, 2020).

Alcuni professionisti sono più esposti di altri al rischio di contagio durante un’epidemia, lavorando in presenza di colleghi o di persone che accedono ai Servizi e, soprattutto nel primo periodo vi era una consistente carenza di DPI che ha probabilmente influenzato l’ampio ricorso

al lavoro da remoto o dalla sede del Servizio, evitando il contatto diretto con le persone. Infatti, come evidenziato nell'articolo *I servizi sociali ai tempi del coronavirus: Le condizioni di lavoro degli assistenti sociali nella prima fase dell'emergenza*²², il 41,5% dei professionisti del sociale aveva la possibilità di alternare lavoro in presenza e da remoto, il 22% ha lavorato, invece, esclusivamente da remoto. L'8,1% ha dichiarato che, nonostante la crisi, il datore di lavoro non ha concesso di poter svolgere il proprio servizio da remoto. Le possibilità di tutela e continuità nei Servizi Sociali è molto diseguale da una regione all'altra. Basti considerare, che in alcune regioni, come la Campania, l'11% degli Assistenti Sociali ha dichiarato di non avere i DPI necessari quando lavora a contatto con le persone, nonostante fossero in prima linea per la tutela di tutti i cittadini, oppure la Basilicata, in cui oltre il 70% dei professionisti ha dichiarato di avere alcune protezioni ma non sufficienti alla portata di cui ne avrebbero la necessità. Nel caso del Veneto solo il 3,5% ha dichiarato di non avere DPI a disposizione, mentre il 63,6% ha dichiarato di averne e a sufficienza (Sanfelici, 2020).

Una seconda tabella messa a disposizione da Sanfelici mostra la percentuale dei professionisti che hanno lavorato da remoto, evidenziando il ruolo cruciale delle piattaforme in questa fase storica, senza la quale non si sarebbe potuto sostenere la rete e l'utente seguito dal Servizio. Alcuni esempi possono essere la Calabria dove l'11,2% degli Assistenti Sociali non ha potuto lavorare da casa perché non gli è stato concesso dal datore, oppure l'Abruzzo il 37% svolge attività che non si possono sostenere da remoto. Dall'altra parte si vede, ad esempio, la Liguria, in cui il 34,5% ha potuto lavorare esclusivamente da casa. Nel caso del Veneto, il 56,8% non ha potuto lavorare da casa, mentre il 34,6% ha potuto lavorare parzialmente da remoto (Sanfelici, 2019).

L'emergenza ha evidenziato i molti limiti dei Servizi Sociali, gli effetti di un decentramento politicamente e la difficoltà nel fronteggiare le profonde disuguaglianze che il paese ha progressivamente mostrato. Essa ha però messo in luce anche nuove strategie e forme di resilienza di servizi e professioni, ha mostrato una capacità di adattamento e creatività delle professioni sociali e ha evidenziato l'importanza del lavoro di rete, dell'uso integrato di dati, tecnologie e piattaforme nonché l'emergere di nuove forme di prossimità territoriale (Allegri *et al.*, 2022).

Grazie agli articoli 40,47 e 48 del Dl 18 del 17/03/2020, si è evidenziata l'importanza del sostegno da parte dei Servizi Sociali. Questi, com'è stato precedentemente sottolineato, non

²² https://logintest.webnode.com/_files/200004405-d6829d682b/RSS%20-2019%20Estratto%20Sanfelici.pdf

hanno chiuso ma si sono adattati alla situazione, reinventandosi ed attivando nuove tipologie di intervento. Questi interventi alla base di un «smart welfare», ruotano attorno ai concetti di flessibilità, creatività e innovazione. L'utente ha bisogno di una relazione di qualità, in cui la distanza deve essere solo fisica ma non sociale (Milani, 2020).

Alcune dei principali mezzi di comunicazione e piattaforme attivate dai Servizi Sociali sono l'incremento del colloquio telefonico ed e-mail, oltre che l'utilizzo di piattaforme per la condivisione di materiali (come GARSIA) e per potersi incontrare con altri professionisti (Meet o Zoom), così come trattato nel precedente capitolo.

3.4 Piattaforme e prospettive future

“Si ritiene di poter affermare che per poter vincere questa sfida sia necessario, in prima battuta, trasformare il welfare state in uno Stato capace di investire sui propri cittadini, anziché semplicemente soccorrerli” (Hemerijck, 2013).

Salute, equilibrio economico internazionale, giustizia sociale globale sono alcune tra le parole dell'immediato e del futuro: il COVID-19 ci ha isolati, ponendoci di fronte al fatto che per poterne uscire, l'unica strada è quella di ragionare come un unico gruppo, non come singole nazioni, ma comunità sovranazionali (Bruni, 2020).

La strada non può che essere quella di rispondere con politiche di welfare, sia sociali che economiche, tipiche di società aperte, volte all'ampiamiento degli spazi di libertà e all'abbattimento delle barriere di esclusione sociale, che impediscono alle persone di includersi nel sistema sociale (Bruni, 2020).

In questa condizione, l'Italia sta dimostrando la sua forza e capacità di resilienza per la ripresa. Le piattaforme tecnologiche stanno sostenendo questo sforzo attraverso la costruzione di reti, relazioni, soluzioni digitali in grado di attenuare le difficoltà legate alla esigenza di distanziamento (Perrazzelli, 2021). Tra le iniziative legate alle piattaforme tecnologiche volte a sopperire a queste esigenze, si riporta il progetto “rete di solidarietà” che in Basilicata viene suddiviso in tre azioni: l'attivazione di un numero telefonico per il supporto a distanza sociale e psicologico; la creazione di una pagina Facebook per rendere aumentare il numero dei partecipanti; la promozione e raccolta di fondi per il supporto dei nuclei più deboli. In particolare, si evidenzia che gli strumenti per il progetto sono il telefono e i social network. Un altro esempio di piattaforme tecnologiche a sostegno di rete e relazioni si vede in Calabria, il progetto “Porta Sociale” gestisce le richieste ai servizi territoriale, grazie ad uno sportello in cui

un operatore tratta le istanze da inserire nel database, informa i cittadini e affida all'Assistente Sociale i casi che lo richiedono. Per la gestione del progetto, sono state utilizzate le piattaforme istituzionali del Comune e la pagina Facebook dello stesso (MPLS, 2020).

In futuro, quando la pandemia sarà superata, i Servizi Sociali avranno bisogno di essere ripensati, in una forma di equilibrio tra crescita, equità e qualità, in cui si dovrà includere sempre di più il cittadino in un processo partecipato, mediante *feedback* e valutazioni, e soprattutto grazie alle tecnologie, che in questi anni hanno dato modo di esprimere la loro domanda e un nuovo modo di pensare la coesione e lo sviluppo futuro, in relazione ad una spazialità diversa del rapporto tra cittadini e città (Carbone *et al.*, 2020).

Le domande a cui si può pensare a questo punto sono se sia possibile pensare ad un welfare ed un Servizio Sociale dopo la pandemia. Ci si potrebbe chiedere quali strade si dovranno intraprendere e quali modelli si dovranno adottare, in prospettiva di quali risorse si avranno a disposizione (Bernardoni, 2020). Non sono questioni a cui è semplice rispondere, ma l'Assistente Sociale, come professionista in prima linea alla lotta dei bisogni sociali del cittadino, può immaginare quale sarà l'andamento futuro che si intraprenderà. Per questo motivo c'è la necessità, ora più che mai di collaborazioni forti, che promuovano un confronto pubblico sul futuro del welfare e dando forma a proposte, progetti e politiche capaci di rispondere ai bisogni delle fasce più deboli della società.

L'utilizzo delle piattaforme nel Servizio Sociale ha giocato un ruolo fondamentale durante tutta la pandemia per garantire questa collaborazione tra il Servizio e il cittadino. Questo incremento forzato della relazione informatizzata non sarà certamente abbandonato nel futuro. L'utilizzo di questi strumenti non potrà sostituire la relazione *face-to-face* con la persona, ma saranno messi a disposizione per migliorare l'operato. Ad esempio, per poter partecipare a riunioni in via telematica, così da ottimizzare le tempistiche, oppure poter sostenere un colloquio ad una persona che non ha la possibilità o i mezzi di recarsi in ufficio. Questi sono solo alcuni esempi di come questo momento abbia cambiato la vita professionale e come nel futuro si potrà ripensare ad un Assistente Sociale diverso, con più strumenti e possibilità, in cui non si parlerà più di pandemia ma le possibilità che ha attivato si saranno mantenute.

Bisogna riflettere sulla spinta innovativa del periodo, provando a definire le nuove parole del welfare, le forme e l'impatto che possiamo registrare sui territori mediante l'erogazione di vecchi e nuovi servizi e il ruolo che può giocare il Servizio Sociale (Allegri *et al.*, 2022).

Conclusion

I Servizi Sociali basano la professione sull'aiuto alla persona, ma la pandemia ha riorganizzato e modificato completamente l'approccio a questo principio (Dal Pra Ponticelli, 2004), in particolare è stato chiesto loro di trovare tattiche per riportare alla multidimensionalità una realtà personale e sociale diventata a visione sanitaria.

Infatti, ricorda Pavolini, nel 2021, i sistemi di welfare sono stati costruiti per far fronte ai rischi sociali relativi da conseguenze negative, questo per quanto riguarda i bisogni comuni e prevedibili, nel caso in cui non rientrino in questa definizione si parla di eventi emergenziali. Di norma, anche in questo ultimo caso le politiche dovrebbero riuscire a mitigare i fenomeni; se gli eventi emergenziali hanno però un bassissimo livello di prevedibilità, com'è stato per l'arrivo del COVID-19, allora tali eventi possono porre le basi per un profondo cambiamento nell'impostazione stessa dei welfare state.

Nel caso italiano, si è giunti alla crisi con un sistema mediamente dotato di risorse rispetto ad altri paesi, aumentando di conseguenza le disuguaglianze sociali e lasciando emergere le difficoltà dei welfare locali, soprattutto dove l'investimento ai Servizi alla Persona si dimostravano più deboli (Pavolini *et al.*, 2021).

Questo ci porta ad evidenziare che l'Italia è un paese con profonde differenze a livello territoriale in riferimento all'offerta dei Servizi e nella loro capacità di rispondere alla vulnerabilità sociale (Barberis & Martelli, 2021); generando tre possibili risposte: interventi basati su regole presenti prima della crisi, interventi temporanei e interventi di natura strutturale. Con il COVID-19, durante il decorso della prima ondata si ipotizzò che tutti avessero le stesse possibilità di entrare in contatto con il virus, in seguito si è riscontrato che anche se tutti possiamo incontrarlo, la percentuale di questa possibilità è differente, dipende dalla vulnerabilità della persona, dalle sue condizioni fisiche, sociali, economiche e abitative. Il bisogno di cura e assistenza è un'esperienza trasversale ma interessa gli strati sociali in percentuale differenti. I Servizi Sociali, quindi, svolgono un ruolo fondamentale nel sostenere coloro che sono maggiormente fragili, progettando un processo condiviso volto a migliorare la situazione economica e sociale.

Il Servizio Sociale fonda i suoi interventi al processo di comunicazione e condivisione del disagio (Sanfelici *et al.*, 2017), di socializzazione e strutturazione delle risposte di aiuto. Con l'emergenza, il Servizio ha dovuto bloccare le sue azioni per sostituirle con una soluzione che

non richiedesse il contatto diretto, cercando di riportare alla multidimensionalità una realtà la cui unica dimensione visibile era quella sanitaria.

Con il Dl 18 del 2020, si è rilevata l'importanza del Servizio Sociale. Infatti, non hanno chiuso le porte ai bisogni della comunità, ma si sono adattati alla situazione, attivando nuove tipologie di intervento. I quali ruotano attorno ai concetti come flessibilità, creatività e innovazione (Milani, 2020).

Il contatto diretto è uno degli aspetti che contraddistingue le professioni sociali: parlare con le persone, guardarle negli occhi, stringere loro la mano, trascorrere con loro alcuni momenti. La principale sfida degli Assistenti Sociali è stata proporre nuove vie d'accesso tra cittadini e Servizi, nonostante le limitazioni comunicative imposte dal Governo, senza perdere il contatto con i soggetti più fragili (Desai, 2006).

Le limitazioni pandemiche hanno favorito l'incremento delle tecnologie piattaforme come strumenti sociale. Queste non sono destinate a fornire un bene o un servizio, ma a creare le condizioni di scambi, riportando informazioni e realizzando un ambiente idoneo alla realizzazione di una rete. Grazie a questi strumenti è stato possibile semplificare e automatizzare procedure che altrimenti si sarebbero dovute bloccare, come le domande dei cittadini ai comuni per l'attivazione di un servizio oppure per la selezione degli aventi diritto di una agevolazione (Arcidiacono *et al.*, 2020).

Approfondendo le piattaforme nel sociale, non si può non definire il *networking* in questo ambito. Esso può essere inteso come lavoro di rete, attività di sviluppo e conoscenza realizzabile attraverso le interazioni fra attori formali e informali che, insieme, realizzano un nuovo sapere comune. I network opera e rinforza i legami, promuove integrazioni e nuove opportunità di comunicazione tra persone, istituzioni e altre risorse, così da convergere in azioni condivise tra le parti (Ziliani & Rovai, 2020).

La necessità di mantenere la rete senza uscire dall'ufficio ha portata dalla crisi ha instradato i professionisti verso l'utilizzo di piattaforme telematiche, mossi nella direzione di maggior tutela dei diritti delle persone. Il lavoro di rete svolto, ha portato ad una maggiore attività di sviluppo e conoscenza, grazie allo scambio comunicativo e le interazioni tra i fattori.

I giorni di isolamento hanno allontanato molti utenti dai Servizi e reso più difficili la gestione degli aiuti. È nato tra i professionisti una forte apprensione per la fascia di popolazione più colpita dal COVID-19. Gli Assistenti Sociali hanno dovuto "rimodulare il concetto di vicinanza" (Pregno, 2020), così da poter restare vicini ai soggetti con i maggiori bisogni sociali,

mantenendo le distanze, in un momento storico in cui esplodono le vulnerabilità di tutti, con timori e angosce. Viene chiesto al professionista del sociale di non limitarsi a compiere le procedure lavorative normalmente in uso prima della pandemia, ma di essere flessibile, intraprendente e creativo.

Si riporta di seguito, il colloquio in via telematica, che ha rappresentato in molti casi la prima opportunità di incontro tra il professionista e l'utente, nella proiezione futura di poter pensare ad una continuità in presenza (Dellavalle & Cellini, 2020). In riferimento ai rapporti con gli altri professionisti, si sono sia rinforzate collaborazioni già presenti che avviate di nuove. Tali cooperazioni sono state favorite dal lavoro da remoto, dall'uso di piattaforme e supporti tecnologici, annullando in questo modo i tempi per gli spostamenti (Pantani, 2020).

Se da una parte il lavoro da remoto ha permesso la continuità mantenendo le distanze, è altrettanto vero che porta il rischio di indebolire le relazioni. Lavorare in équipe può essere difficile se manca la presenza fisica dei partecipanti e potrebbe richiedere una maggiore resilienza nel supporto della rete da tutte le parti, arrivando al rischio di porre troppa enfasi sul lavoro svolto da soli invece che come squadra (Dellavalle & Cellini, 2020).

L'emergenza ha imposto, tanto al sistema sanitario quanto a quello sociale, di riorganizzarsi in tempi rapidi, ed affrontare la fase più critica dell'emergenza pandemica, inoltre è stato chiesto loro di ripensarsi anche in prospettiva futura propenso ad un graduale ritorno alla normalità (Dellavalle & Cellini, 2020). Questo perché quando e se si tornerà alla normalità, i Servizi alla persona si ritroveranno in una situazione con gravi carenze che necessitano di interventi "di sistema" (Gazzi, 2020).

Si sono persi degli aspetti come la routine in preparazione all'incontro e la visione completa della persona, ma questi limiti si sono trasformati in stimoli sia per i percorsi iniziati in presenza e proseguiti online che per coloro che hanno effettuato il primo contatto direttamente in quest'ultima modalità (Pidone, 2021).

Cambia il modo di stare con gli altri, perché le relazioni senza presenza fisica inviano informazioni differenti. Può essere un vantaggio perché fornisce al soggetto la possibilità di controllare ciò che vuole trasmettere, ma anche uno svantaggio perché non consente di avere quel qualcosa in più delle relazioni reali. Le piattaforme web si intendono come la conoscenza degli stili di vita, immediatezza e circolarità delle informazioni, le quali favoriscono il supporto nel lavoro di rete (Alesiani, 2018).

La società sta cambiando, percorrendo una strada irreversibile; c'è un nuovo modo di lavorare, di relazionarsi, di interagire e di gestire il tempo. Se con il termine socialità si fa riferimento alla relazione basata sul reciproco riconoscimento e sull'appartenenza alla stessa comunità, appare evidente l'evoluzione del concetto e dei legami tradizionalmente conosciuti, accelerata dalla pandemia, che diventa rivoluzione per l'approccio alle tecnologie (Tullini, 2021).

Questa tipologia di comunicazione ha aumentato il numero di contatti e le interazioni tra i singoli. Si sono conati termini come "Team virtuali", che partecipano su piattaforme e cooperano per un'adeguata erogazione dei servizi (Tullini, 2021).

Quando la pandemia sarà superata, i Servizi Sociali dovranno nuovamente ripensarsi, in una prospettiva di equilibrio e crescita, in cui si dovrà includere sempre di più il cittadino in un processo partecipato, grazie a *feedback* e valutazioni, e soprattutto grazie alle tecnologie implementate in questi anni (Carbone *et al.*, 2020). Non sono questioni semplici, ma l'Assistente Sociale ha il privilegio di avere un occhio "al di sopra" che gli permette, lavorando in prima linea per i bisogni, di immaginare l'andamento futuro che si intraprenderà. Per questo motivo c'è la necessità di collaborazioni forti, che promuovano un confronto pubblico sul futuro del welfare che propongano nuovi progetti e di politiche capaci di rispondere ai bisogni delle fasce più deboli.

In conclusione, si ritiene che le piattaforme abbiano giocato un ruolo fondamentale nei Servizi alla Persona, hanno garantito il mantenimento e la costruzione delle reti. Anche se i Servizi Sociali si sono scontrati con difficoltà nel loro utilizzo o con utenti in forte difficoltà con questi strumenti, hanno mostrato una resilienza più incisiva che mai, sono riusciti ad entrare nelle case delle persone, a costruire reti, mantenere i contatti e a progettare con le persone. Certamente, la modalità a remoto non potrà mai sostituire completamente la relazione *face-to-face*, ma non si può negare la propulsione innovativa che ha generato, la possibilità di stare vicini ma lontani, di incontrare persone senza vederle fisicamente, di migliorare l'efficienza e l'efficacia di ogni azione. Difficile dire con sicurezza come sarà il futuro per il Servizio Sociale, ma il welfare sta cambiando così come i servizi forniti in quello che viene già definito come "smart welfare" (Milani, 2020).

Bibliografia e sitografia

- Allegri, E. (2021). *Media e servizio sociale: Quale genere di rappresentazioni?* In R. T. Di Rosa & L. Gui, *Cura, relazione, professione: Questioni di genere nel servizio sociale: Il contributo italiano al dibattito internazionale*. Franco Angeli-Terrarossa, 151–171. <http://digital.casalini.it/9788835125662>
- Allegri, E., Consoli, T., & Decataldo, A. (2022). *I Servizi Sociali dall'emergenza alla pianificazione: Le sfide per il welfare del futuro*. Autonomie Locali e Servizi Sociali. *Quadrimestrale di studi e ricerche sul welfare*, n. 3/2022. https://www.istisss.it/wp-content/uploads/2022/01/Call_Servizi-Sociali-dallemergenza-alla-pianificazione-1.pdf
- Arcidiacono, D., Pais, I., & Zandonai, F. (2020, febbraio 6). *Piattaforme di welfare tra trasformazione digitale e cambiamento organizzativo*. *Tuttowelfare*. <https://www.tuttowelfare.info/servizi-welfare/piattaforme-di-welfare-tra-trasformazione-digitale-e-cambiamento-organizzativo>
- Artoni, R. (2020). *Welfare state e pandemia*. *Parolechiave*, 2/2020, 42–43. <https://doi.org/10.7377/100534>
- ASIT, ASPROC, ASSNAS, CNOAS, SOCISS, SOSTOSS, & SUNAS. (2020). *Vademecum. Servizio sociale e professionale e post pandemia*. <https://welforum.it/come-riorganizzare-i-servizi-ai-tempi-del-coronavirus-raccogliamo-buone-pratiche/>
- Barberis, E., & Martelli, A. (2021). *Covid-19 e welfare dei servizi in Italia. Linee emergenti nel contrasto alla povertà e alla vulnerabilità sociale*. *Politiche Sociali*, 2/2021, 349–366. <https://doi.org/10.7389/101684>
- Benanti, P., Darnis, J.-P., & Sciarrone Alibrandi, A. (2020). *Per una resilienza con la tecnologia. Appunti per il post Covid-19*. In C. Caporale & A. Pirni, *Pandemia e resilienza. Persona, comunità e modelli di sviluppo dopo la Covid-19*. © Cnr Edizioni. <https://doi.org/10.48220/PANDEMIAERESILIENZA-2020>
- Bidinotto, A. (2021). *Servizi sociali e pandemia. Studio e analisi dei bisogni della popolazione jesolana e dell'organizzazione dei servizi sociali del Veneto Orientale nel periodo della SARS-COVID-19* [Ca' Foscari]. <http://dspace.unive.it/bitstream/handle/10579/19719/860218-1251171.pdf?sequence=2>
- Bochicchio, I. (2018, maggio 17). “A.S. sei Social? La comunicazione tra realtà ed immaginazione”. *Ordine Assistenti Sociali Piemonte*. <http://www.oaspiemonte.org/17->

- maggio-2018-a-s-sei-social-la-comunicazione-tra-realta-ed-immaginazione-un-report-a-cura-di-ileana-bochicchio-studentessa-di-servizio-sociale-a-torino
- Bruni, C. (2020). COVID-19. *Una sfida per le politiche sociali. Scienze dell'Amministrazione*, 2/2020, 6–16. <https://doi.org/10.32049>
- Cambi, F. (2020). *Pandemia Covid-19: Una breve riflessione pedagogica. Studi sulla Formazione*, 23(1), 55–57. <http://dx.doi.org/10.13128/ssf-12827>
- Carbone, L., & Urbani, T. (2020). *Alcune riflessioni sugli effetti sociali e geografici della Pandemia Covid-19: Intervista al professor Franco Ferrarotti*. 01/2020. <https://doi.org/10.13133>
- Catalani, L. (2015). *Sapere digitale e pensiero critico. Intorno al convegno «Noetica versus informatica: Le nuove strutture della comunicazione scientifica» (Roma 19-20 novembre 2013)*. JLIS.it: Italian Journal of Library and Information Science, 6 (1), 213.
- Cellini, G. (2021). *Servizio sociale e pandemia in una prospettiva internazionale*. welforum.it. <https://welforum.it/servizio-sociale-e-pandemia-in-una-prospettiva-internazionale/>
- CNOAS. (2021). *Nuovo Codice Deontologico dell'Assistente Sociale*. <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf>
- Croce, G. (2020). *Le politiche attive del lavoro nella crisi da Covid-19*. *Economia & lavoro*, 54 (2), 2/2020, 92–94. <https://doi.org/10.7384/98577>
- DECRETO-LEGGE 17 marzo 2020, n. 18, 20G00034 (2020). <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/03/17/20G00034/sg>
- Dellavalle, M., & Cellini, G. (2020). *Emergenza COVID-19: Risposte dei servizi e delle professioni sociali*. *Scienze dell'Amministrazione*, 1–9.
- Filippini, S., Tasso, M., Meneghetti, F., Giudice, E., & Traversi, L. (2021, maggio 14). *La professione in rete - Riflessioni e buone pratiche sull'utilizzo dei social (M. Diliberti)* [Webinar]. <https://assistentsociali.veneto.it/as/wp-content/uploads/2021/05/Locandina-evento-14.pdf>
- Gainsforth, S. (2021, marzo 29). *Le reti solidali riempiono il vuoto lasciato dallo stato in Italia* [Attualità, economia sociale]. *Internazionale*. <https://www.internazionale.it/reportage/sarah-gainsforth/2021/03/29/reti-solidali-bologna-vuoto-stato>
- Giaccardi, C. (2012). *La comunicazione interculturale nell'era digitale (2^a)*. Il Mulino.

- Giap Parini, E. (2016). *L'analisi delle politiche sociali e del welfare state*. Bologna. Il Mulino.
- Giordano, M. (s.d.). *Regole deontologiche dell'Assistente Sociale. Uso di internet e dei social network. Competenze informatiche di base, decoro professionale e riservatezza. Web e Nuovo Codice Deontologico*. Formazione Assistenti Sociali, 1–3.
- Giuzio, W., & Rizzica, L. (2021). *Il lavoro da remoto in Italia durante la pandemia: le amministrazioni pubbliche*. https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/note-covid-19/2021/Nota_Covid_3_WGLR.pdf
- Gori, C., Ghetti, V., Rusmini, G., & Tidoli, R. (2014). *Il Welfare sociale in Italia. Realtà e prospettive* (1^a). Roma. Carocci Editore.
- Greco, F. (2020). *Le nuove frontiere metodologiche nell'era dei big data: L'Emotional Text Mining*. Nuovi orizzonti di ricerca per le scienze regionali, 10(4), 182–183.
- Guarascio, D. (2021). *Gli ammortizzatori sociali durante la pandemia. La fase emergenziale e le riforme necessarie*. Politiche Sociali, 1/2021, 183–185. <https://doi.org/10.7389/100595>
- Guerini, G. (2021, gennaio 11). *Il welfare attraverso la pandemia*. Rivista Impresa Sociale, 1/2021, 99–101.
- INPS. (2021, aprile 19). *SIUSS (già Casellario dell'assistenza)*. <https://www.inps.it/dati-ricerche-e-bilanci/siuss-gia-casellario-dellassistenza>
- Jobiri. (s.d.). *Che cos'è il networking e come usarlo se cerchi lavoro* Jobiri, your digital caareradvisor. Recuperato 18 ottobre 2021, da <https://www.jobiri.com/networking-cosa-e-vantaggi/>
- Marra, M., Capra, P., Nessi, C., Dalmaso, M., & Costa, G. (2020). *La falsa democraticità del virus: Un Health Inequalities Impact Assessment (HIIA) della pandemia e delle politiche di distanziamento sociale*. Nuovi orizzonti di ricerca per le scienze regionali, 10(4), 188–190.
- Milani, P. (2020). *È nato un nuovo smart welfare?* Animazione sociale, 02/2020, 31–34.
- MLPS. (s.d.). *Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali*. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Recuperato 2 dicembre 2021, <https://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/Sistema-informativo-servizi-sociali/Pagine/default.aspx>
- Morganti, C. (2017, settembre 16). *Networking: Cos'è e come funziona in ambito professionale*. Meeting Hub. <https://meeting-hub.net/blog/networking-cosa-significa>

- Motta, M. (2020). *Come riorganizzare i servizi ai tempi del coronavirus?*. welforum.it.
<https://welforum.it/come-riorganizzare-i-servizi-ai-tempi-del-coronavirus-raccogliamo-buone-pratiche/>
- MPLS - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2020). *I Servizi Sociali al tempo del Coronavirus*.
<https://www.lavoro.gov.it/redditocittadinanza/Rafforzamento-servizi/Documents/I-Servizi-Sociali-al-tempo-del-Coronavirus.pdf>
- Natali, D., & Terlizzi, A. (2021). *Studio di esperti. L'accesso alla protezione sociale per tutti al tempo della pandemia Covid-19: Il ruolo del Pilastro europeo dei diritti sociali e di Next Generation EU*. Syndicat European Trade Union.
https://spa.etuc.org/images/2020/ThematicFocuses/ETUC_PaperII_DN_AT_Evidence_IT.pdf
- Notarnicola, E., Berloto, S., Perobelli, E., & Rotolo, A. (2020). *L'emergenza Covid-19 e l'urgenza di innovazione digitale per il welfare italiano*. Secondo Welfare.
<https://www.secondowelfare.it/primo-welfare/lemergenza-covid-19-e-lurgenza-di-innovazione-digitale-per-il-welfare-italiano/>
- Okely, O., & Biraghi, C. (2020, dicembre 23). *L'assistente sociale e i suoi strumenti al tempo del COVID 19* [Rivista per gli operatori sociali]. Animazione Sociale.
<http://www.animazionesociale.it/isuoistrumenti/>
- Pantani, C. (2020). *Smart working e servizio sociale al tempo del Covid-19*. welforum.it.
<https://welforum.it/il-punto/emergenza-coronavirus-tempi-di-precarita/smart-working-e-servizio-sociale-al-tempo-del-covid-19/>
- Pasquinelli, S. (2019, maggio 7). *A cosa servono le piattaforme sociali?* [Altre politiche]. welforum.it. <https://welforum.it/a-cosa-servono-le-piattaforme-sociali/>
- Pavolini, E., Sabatinelli, S., & Vesan, P. (2021). *I servizi di welfare in Italia alla prova della pandemia. Uno sguardo di insieme*. Politiche Sociali, 2/2021, 212–231.
<https://doi.org/10.7389/101678>
- Perrazzelli, A. (2021, marzo 20). *La pandemia e il cambiamento digitale che verrà*. La Stampa.
<https://www.lastampa.it/opinioni/editoriali/2021/03/20/news/la-pandemia-e-il-cambiamento-digitale-che-verra-dopo-1.40050992/>
- Pezzoli, A., & Tonazzi, A. (2020). *La sfida della «normalità». Concorrenza e intervento pubblico nel post-Covid. È possibile andare oltre l'intreccio tra monopolio e*

- assistenzialismo? Analisi Giuridica dell'Economia*, 2/2020, 387–402.
<https://doi.org/10.1433/99944>
- Pia Fontana, M. (s.d.). *Social Media e Servizio Sociale: La tutela dell'immagine e il risalto della rappresentazione identitaria degli Assistenti Sociali*. L'Assistente Sociale al tempo dei Social Media | Formazione Assistenti Sociali.
<https://www.progettofamigliaformazione.it/articoli/assistente-sociale-social-media>
- Pia Rana, M. (2016, marzo 23). *Welfare di Comunità e Innovazione Sociale*. Felicità Pubblica.
<http://www.felicita pubblica.it/2016/03/23/welfare-di-comunita-e-innovazione-sociale/>
- Pidone, F. (2021). *Covid-19: Piccole grandi rivoluzioni nelle relazioni di aiuto*. welforum.it.
<https://welforum.it/covid-piccole-grandi-rivoluzioni-nelle-relazioni-di-aiuto/>
- Regione del Veneto - Giunta Regionale. (2021, novembre 17). *Domande frequenti casa*. [Approfondimenti rete urp]. Il portale della Regione del Veneto.
<https://www.regione.veneto.it/web/rete-degli-urp-del-veneto/faq-casa1>
- Regione del Veneto - Giunta Regionale. (2021, novembre 17). *Famiglie fragili*. [Sociale]. Il portale della Regione del Veneto. <https://www.regione.veneto.it/web/sociale/famiglie-fragili>
- Rogers, E. M. (2001). *The Digital Divide*. *Convergence*, 7(4), 96–111.
<https://doi.org/10.1177/135485650100700406>
- Sanfelici, M. (2019). *I servizi sociali ai tempi del coronavirus: Le condizioni di lavoro degli assistenti sociali nella prima fase dell'emergenza*. n. 2-2019.
https://logintest.webnode.com/_files/200004405-d6829d682b/RSS%202019%20Estratto%20Sanfelici.pdf
- Sanfelici, M., & Mordegli, S. (2020). *Per una nuova cultura dell'emergenza: Ruolo e funzioni del servizio sociale in situazioni di crisi personali e collettive*. *Autonomie locali e servizi sociali*, 1/2020. <https://doi.org/10.1447/97480>
- Sanfelici, M., Mordegli, S., & Gui, L. (2020). *Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19* (1^a). Roma. Carocci Editore.
- Santoni, V. (2021). *Le piattaforme digitali nel campo del welfare: Tra intermediazione e dis-intermediazione*. *Secondo Welfare*. <https://www.secondowelfare.it/governi-locali/enti-locali/le-piattaforme-digitali-nel-campo-del-welfare-tra-intermediazione-e-dis-intermediazione/>

- Segatto, B. (2018). *Professione: Assistente sociale*. In C. Pattaro & D. Nigris, *Le sfide dell'aiuto: Assistenti sociali nel quotidiano dell'immigrazione* (Vol. 6) FrancoAngeli, 100–114.
- https://galileodiscovery.unipd.it/discovery/fulldisplay?docid=alma9939026416106046&context=L&vid=39UPD_INST:VU1&lang=it&search_scope=MyInst_and_CI&adapter=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,lavoro%20di%20rete,AND&query=any,contains,servizio%20sociale,AND&mode=advanced&offset=10
- Ticonsiglio.com. (2021, ottobre 7). *Buoni spesa 2021: Requisiti, come averli, come funzionano, novità*. Ticonsiglio. <https://www.ticonsiglio.com/buoni-spesa/>
- Tullini, P. (2021). *Lavoro e socialità tra tecnologia e pandemia*. *Il Mulino - Rivisteweb*, 1, 131–136. <https://doi.org/10.7377/103046>
- Zilianti, A., & Rovai, B. (2020). *Assistenti sociali professionisti. Metodologia del lavoro sociale* (15^a). Roma. Carocci Faber.

Ringraziamenti

Vorrei ringraziare tutti coloro che mi hanno permesso di arrivare fino a qui e di portare a termine questo percorso.

In primis, un grazie alla mia relatrice, la professoressa Martina Visentin, che si è resa disponibile ad accompagnarmi nella realizzazione di questo elaborato, seguendomi passo dopo passo, fornendomi strumenti, migliorie e suggerimenti utili ai fini della stesura.

Ringrazio i miei genitori che mi hanno sempre sostenuta e mi sono stati accanto anche nei momenti di difficoltà, con l'infinita pazienza che li contraddistingue.

Ringrazio i miei amici che mi hanno sopportata standomi vicini anche in questo ultimo periodo particolarmente stressante.

Un grazie va ad Angela Fedato che anche se non è più qui mi ha fornito la forza e l'intraprendenza di continuare questo percorso. Grazie per avermi spinto a continuare.

Infine, vorrei dedicare questo piccolo traguardo anche a me stessa, che possa essere l'inizio di una splendida carriera professionale.