

Quali cambiamenti per la professione degli Assistenti sociali e come cambia il ruolo dei Servizi (nuove pratiche professionali, nuovi contenuti formativi)?

A seguito dei decreti emessi dal Governo nell'ambito dell'emergenza Covid-19, come in altri settori lavorativi, i Servizi sociali hanno dovuto riorganizzarsi, nell'immediato, day by day, senza valutazioni preliminari o riflessioni approfondite, rispondendo alla necessità di continuare a garantire le prestazioni specifiche in modalità smart working, da remoto.

La professione si è trovata in un improvviso "contesto di guerra", a confrontarsi inevitabilmente ed in un attimo solo con tutte le nuove sfide emergenti nell'ultimo periodo: utilizzo quasi esclusivo della modalità di contatto per via telematica, svolgimento dell'attività lavorativa da casa, capacità di resilienza rispetto a situazioni nuove e stravolgimento continuo dei contesti di riferimento, capacità di rispondere ai bisogni in assenza di risorse certe.

Dall'analisi di 11 storie scritte dagli Assistenti sociali dell'Emilia Romagna a testimonianza di questo percorso e da molte altre riportateci, possiamo dire che i Servizi, e qui parliamo nello specifico dei Servizi territoriali, hanno continuato a lavorare, in sicurezza per i professionisti e per i cittadini, mantenendo il consueto livello di standard professionale.

Anzi, questa nuova organizzazione lavorativa ha evidenziato delle "sorprese" inaspettate:

1. La relazione professionale con le persone afferenti ai Servizi, pur ricomposta all'interno di un unico canale, quello telefonico o telematico, **distante**, ha ricevuto riscontri positivi da parte dei cittadini, che si sono detti spesso grati per la presenza dell'Assistente sociale.

Da un lato le persone ed i professionisti con cui si entra in relazione sono sembrati **più disponibili**, nella solidarietà spontanea che è nata dalla condivisione di paure, preoccupazioni, drammi.

Tanti contesti prima conflittuali, l'aggressività spesso dimostrata da alcuni cittadini ha lasciato il posto alla collaborazione, originata anche dall'apprezzamento del contatto costante, nonostante tutto.

Dall'altro lato, quando tutto il contesto è stato stravolto, le regole consuete, anche burocratiche, allentate è sembrato più semplice per gli operatori essere empatici, vicini alle persone, chiari nella comunicazione.

Lontano dalle pressioni dell'ambiente di lavoro, da momenti di disturbo del lavoro (uffici condivisi, richieste inappropriate), i professionisti hanno sentito di avere anche loro una maggiore disponibilità verso l'altro, un tempo maggiormente dedicato.

Una professione, la nostra, che viene spesso vissuta dagli altri e tacciata di distanza, di arroccamento dietro la burocrazia, ha reso possibile, in condizioni di emergenza, una relazione nuova.

2. Lo smart working ha “funzionato” adeguatamente potendo contare sulle reti e sui gruppi di lavoro. Attraverso l'utilizzo dei social media e delle piattaforme dedicate, si sono potute mantenere riunioni e contatti con altri enti, professionisti, associazioni, contando su relazioni intrecciate come reti e consolidate nel tempo.

Queste relazioni hanno consentito di sopperire alla mancanza dei soliti strumenti di lavoro ed al venir meno di gran parte delle risorse solitamente disponibili (es. inserimento in Casa protetta o in Centro diurno in Area anziani).

Tutto questo ha però mostrato delle fragilità:

1. Si è reso spesso necessario l'utilizzo di cellulare e pc personale, non avendo gli Enti potuto provvedere a fornire quanto necessario in tempi ristretti e si è dovuto ricavare in ambiente domestico un luogo adeguato e riservato, nel rispetto della privacy e del segreto professionale.

Queste possibilità non sono da considerarsi scontate, e alcuni hanno avuto più difficoltà oggettive ad organizzarsi adeguatamente (presenza in casa di figli piccoli e/o del coniuge a sua volta in smart working).

2. Alcune relazioni con le persone, soprattutto quelle nate durante il lockdown, hanno risentito della mancanza del colloquio in presenza, del contatto diretto.

Soprattutto le relazioni con quelle persone le cui difficoltà le portano ad essere emotivamente e cognitivamente fragili, che hanno bisogno di stabilire una fiducia basata sulla continuità del contatto diretto, di leggere nello sguardo e nella comunicazione non verbale i segnali di accoglienza, accettazione, comprensione, affidabilità, hanno risentito della mancanza di tutto questo e rischiano, nel lungo periodo, di compromettere passaggi e condivisioni importanti per il loro percorso.

3. Le reti territoriali hanno “tenuto” e ci hanno sorretto, ma hanno bisogno di essere “coltivate”.

Tutto questo ci fa dire oggi che bisogna pensare a ripartire....quanto prima.....

Senza “buttare” i vantaggi conquistati, l'utilizzo ad esempio dei mezzi tecnologici per raggiungere dall'ufficio o da casa persone o colleghi lontani, ottimizzando i tempi, conservando il più possibile un atteggiamento di “vicinanza” alle persone, bisogna ripartire.

Si ritiene possibile, per il futuro, riorganizzare i Servizi pensando di svolgere comunque alcune giornate di smart working e integrare così i vantaggi acquisiti “per obbligo” col recupero della presenza con le persone.

Si rende però necessario un percorso di formazione, che prima non è stato possibile, sull'utilizzo delle piattaforme informatiche (colloqui a distanza in ambiente domestico con oggetti personali visibili con abiti inadeguati?) e delle accortezze da utilizzare (strumentazione fornita dal datore di lavoro, protezione privacy e segreto professionale).

Il nostro Consiglio regionale ha pensato a proposito di continuare a fornire agli Assistenti sociali, in modalità webinar, gli incontri di Supervisione professionale, che sono programmati da anni, come strumento di formazione da noi privilegiato e che saranno quest'anno, a maggior ragione, strumento di riflessione su questi nuovi strumenti della professione. Stiamo altresì valutando di prevedere, nell'ambito della formazione deontologica, un momento di formazione sugli aspetti sopra descritti.

Per il futuro quali Servizi?

Difficile esprimersi sul futuro, cosa ci attende? un'onda di nuove necessità, bisogni, povertà? Ma quali?

Veramente ci aspetta una richiesta di intervento pressante, soprattutto di persone prima mai afferite ai Servizi che adesso si trovano senza lavoro?

Possiamo ipotizzarlo, ma non ne abbiamo certezza.

A tale proposito, ci sembra appropriata la proposta che fa l'Ordine della Toscana: recuperare l'importanza del Segretariato sociale professionalizzato e cioè svolto da Assistenti sociali.

Tale organizzazione di Servizio, prevedendo il primo approccio da parte del professionista Assistente sociale in fase di prima accoglienza, ascolto e monitoraggio consentirebbe di non aggravare i Servizi già predisposti alla presa in carico, fornendo tutte le informazioni dapprima necessarie sui Servizi e la rete presente e valutando la necessità della eventuale presa in carico.

Costruire un tempo dedicato alla valutazione del bisogno, non basato sulla prestazione.

Allo stesso tempo, lo Sportello avrebbe modo di monitorare tutte le “nuove “ situazioni di fragilità afferenti al Servizio ed in particolare di “recuperare le informazioni ed i dati relativi ai cambiamenti dei processi sociali, con specifico riferimento alle nuove vulnerabilità economico-sociali e relazionali delle persone”.

Il Segretariato sociale inteso come punto qualificato “di scambio informativo capace di offrire, recuperare ed elaborare dati e informazioni”, le urgenze e le criticità emergenti causate dalla pandemia.

Sarebbe dunque necessario individuare, a livello regionale, i dati indispensabili da raccogliere per analizzare i nuovi bisogni sociali, un modello di rilevazione comune, in modo che gli operatori siano orientati ad un recupero omogeneo delle informazioni.

Allora sarebbe possibile, nella modalità di programmazione “learning by doing” uscire dalla burocratizzazione e dalla schematizzazione e pianificare gli interventi sociali realmente necessari.

Rita Bosi – Presidente CROAS Emilia Romagna

Maria Chiara Briani – Segretaria CROAS Emilia Romagna