

SOCIAL NETWORK E LAVORO SOCIALE

Ascoltare, scrivere, costruire relazioni

Ariela Casartelli
Istituto per la ricerca
sociale

Diletta Cicoletti
Ricercatrice, formatrice,
collabora con IRS e PSS

Fabrizio Gambaro
Formatore consulente

Socialforsocial.it è un progetto che nasce dai laboratori tenutisi per conto della Provincia di Milano sul tema dell'utilizzo dei *social network* per l'ascolto attivo. I laboratori si sono rivolti a servizi, organizzazioni e singoli operatori nell'area del welfare sociale, sociosanitario, educativo, sia del settore pubblico che del settore privato *profit* e non *profit*.

Il nucleo del dibattito nei laboratori si è svolto in merito all'utilizzo del web e dei *social media* e *social network* per lo sviluppo delle proprie attività all'interno delle organizzazioni nel welfare, siano esse pubbliche, private, non *profit*.

Per molte organizzazioni, e per i singoli all'interno delle organizzazioni, è difficile comprendere come poter utilizzare al meglio lo strumento web 2.0. I *social media* possono trarre in inganno perché sono di utilizzo semplice e immediato, ma una buona attività comunicativa non porta quasi mai a risultati in tempo reale e, anzi, ha bisogno di percorsi di metabolizzazione e di buoni oggetti di lavoro, che possano rappresentare uno spazio di apertura e di riflessione.

Gran parte delle esperienze in cui gli operatori si sperimentano oggi riguardano la possibilità di rappresentare ai non addetti il lavoro sociale, comunicarne il senso e la portata. Nei nostri incontri formativi abbiamo riscontrato nei partecipanti il forte rischio di polarizzare posizionamenti in due direzioni: atteggiamento di diffidenza assoluta animata da grandi pregiudizi ("nel lavoro sociale ciò che conta sono le relazioni umane", ma sappiamo bene che i *social media* non potranno mai sostituire le relazioni umane), dipendenza e ricerca di risposte assolute anche "facendo fuori" le relazioni con le persone, fino a non includerle più nella progettualità legata alla comunicazione (in questo è tipico voler aprire la pagina Facebook per "far vedere" a tutti ciò che si fa).

Il web è un ambiente relazionale e per ognuno di noi il tema è abitarlo consapevolmente.

A tutti i livelli e per tutti vale dunque il suggerimento di provare a non fermarsi ai primi dati che si raccolgono nel quotidiano, bensì ad approfondire di più nodi e questioni per capire quale sia un modo di abitare lo spazio relazionale virtuale, trattando questa come una vera e propria "questione antropologica".

Gli strumenti e le informazioni sono oggi disponibili e questa disponibilità rischia di non far più vedere le gerarchie sociali e i ruoli e le funzioni stabiliti normativamente, lasciando aperta unicamente la "questione privacy" come ultima

questione trattabile in tema di disponibilità di dati e di processi che possono essere attivati e perseguiti.

Dunque qual è l'obiettivo e come costruire una presenza *online* nel welfare?

A noi è sembrato di cogliere una potenzialità ancora inespressa e invisibile, anche se già in molti si stanno sperimentando. I servizi del welfare possono evolvere ulteriormente anche grazie all'utilizzo mirato e consapevole degli strumenti *social*, possono provare a costruire avvicinati con la cittadinanza e persino con gli utenti effettivi o potenziali dei servizi sociali.

ESPERIENZE IN CORSO

Le assistenti sociali impegnate nel progetto *Chisonogliassistentsociali.it* provano a decostruire il pregiudizio culturale profondo secondo cui il lavoro delle assistenti sociali viene visto come orientato quasi solo ed esclusivamente a togliere i bambini alle famiglie d'origine, con interventi inappropriati e inefficaci. Attraverso un blog e una pagina Facebook lavorano a un progetto di informazione diffusa su "chi sono gli assistenti sociali", cosa fanno, qual è il loro specifico professionale, appoggiandosi ad una rete di giovani e giovanissimi professionisti, qualcuno ancora studente universitario, con la collaborazione e la condivisione dell'Ordine nazionale degli Assistenti sociali.

È un progetto che costruisce campagne mirate di comunicazione sociale e, per esempio, progetti con le scuole per favorire una diffusione di conoscenze più adeguata e corretta. La comunità è numerosa e molto attenta, il percorso sembra davvero molto promettente.

Altri progetti sono legati all'utenza più classica dei servizi, e quelli che vanno per la maggiore sono nell'area della prevenzione (tipicamente nell'area tossicodipendenze, alcooldipendenze, ludopatie), della promozione degli stili di vita e del benessere (tipicamente progetti delle ASL), e progetti di cittadinanza attiva (uno tra tutti le *social street*).

Nell'analizzare le esperienze abbiamo cercato di descrivere come, quando, ma soprattutto perché usare i *social media* per diffondere e rendere visibile il lavoro sociale, ma anche per portare avanti progetti e attività, riportando alcuni

Note

Una versione ridotta di questo articolo è comparsa sul blog "Scambi di Prospettive", www.prospettivesocialiesanitarie.it/scambi

esempi di obiettivi strategici che possono essere costruiti proprio attorno all'utilizzo di questi strumenti.

Restano, soprattutto nella pubblica amministrazione italiana, molti vincoli e molte fatiche legati alla scarsa diffusione delle connessioni wi-fi o al divieto di utilizzare i *social network* in ufficio. Vi sono poi questioni complesse che riguardano la privacy e la gestione delle comunicazioni verso l'esterno. Spesso tutto questo viene assunto come un limite, molto più raramente diventa oggetto di riflessione o fonte per progettualità tematiche innovative. Ancora più raramente si ha la forza o si sente davvero la necessità di aprire un canale di comunicazione più diretto con la popolazione. La logica dei *social network* e dei *social media* è quella della co-produzione di contenuti, aprirsi a questo dinamismo per alcune organizzazioni (sociali) spesso significa mettere in crisi la propria identità.

I PSS Lab: sperimentare un approccio ai social network con gli operatori del welfare

Proprio alla luce delle considerazioni sin qui fatte, con *Prospettive Sociali e Sanitarie* e la Scuola IRS di aggiornamento e formazione per il sociale abbiamo avviato laboratori sperimentali sul tema della documentazione del lavoro sociale e dell'utilizzo dei *social network*.

Il primo si è tenuto in primavera e una nuova edizione è prevista per l'autunno.

L'avvio del laboratorio ci ha visto coinvolti in una riflessione approfondita sul punto di vista e le esperienze fino a ora incontrate.

La prima questione che ci siamo posti è stata quella di trattare un tema "professionale" come la scrittura e cercare di capire se e come la scrittura professionale può essere messa in relazione all'utilizzo e alla diffusione dei *social network*.

Siamo partiti dal presupposto che fare networking è diventata un'attività essenziale nell'attuale sistema di welfare. Il laboratorio quindi è stato dedicato al tema dello scrivere professionale e all'utilizzo dei *social network*, senza fare una connessione diretta, ma lasciando un campo aperto per possibili interazioni.

Abbiamo alternato un primo modulo tecnico, sulla scrittura professionale per assistenti sociali, a un secondo modulo interamente dedicato ai *social network* e alla scrittura nel web, per chiudere con un modulo sulla documentazione interna ai servizi, come si scrive nei servizi e dei servizi, tenendo al centro le organizzazioni e il loro posizionamento complessivo sul tema delle comunicazioni.

La disponibilità, la curiosità, il contributo dei presenti ci hanno consentito di avanzare alcune ipotesi di sviluppo dei laboratori, anche rispetto al significato di attraversare il lavoro sociale nei servizi introducendo il web come chiave di lettura, più che come strumento per transitare verso un sistema innovativo.

LA CO-PRODUZIONE

Il web 2.0 è il luogo della co-produzione di contenuti: chi abita Facebook ha una produzione

di post che rendono Facebook un *social network* di enorme diffusione e successo (anche se nel tempo il web si è affollato). Allo stesso modo chi scrive post fornisce una quantità di dati e informazioni anche sensibili, che contribuiscono ad accrescere il mercato globale attraverso marketing, comunicazione, vendita.

L'opensource è tale perché vige la regola dello scambio: il servizio di networking è offerto gratuitamente, ma il prezzo che si paga sono i nostri dati. Questa è la moneta.

In questo siamo tutti coinvolti ma poco consapevoli. Si evidenzia per i servizi un bisogno di esserci (si dice e si sente dire dai guru della comunicazione oggi "se sei un'azienda e non sei su LinkedIn non esisti sul mercato") e di esserci mettendo a disposizione e in comune i propri saperi, le pratiche, le competenze, ma non si vede lo scambio, la parte più nascosta della presenza.

Essere su Facebook non è condizione esclusiva di esistenza, è utilizzare uno strumento che mette al centro del suo funzionamento la condivisione, la co-produzione, la collaborazione (anche tra non-conosciuti) sulla base di contenuti che costruiscono una base di conoscenza comune.

E nel dire questo ci vengono in mente continuamente esempi di servizi che in questa fase critica si sono trovati a doversi confrontare anche con il mondo del web, trovando qui una rivitalizzazione possibile di contenuti, pratiche, esperienze.

Allora il tema non è aprire un profilo Facebook o la pagina aziendale su LinkedIn, ma provare ad abitare consapevolmente lo spazio relazionale nel web, per trarne tutti i vantaggi e consapevolmente gestire tutti gli svantaggi.

INTERAZIONI FRA MONDI

La scrittura professionale è spesso intesa come strumento soggettivo, personale dove il professionista, da solo, mette ordine nelle sue idee e mette a disposizione le sue conoscenze e i suoi saperi ad altri professionisti perché ne facciano buon uso.

Scrivere viene considerato spesso un fatto più personale che professionale, non rientra tra le materie di studio e sembra chiamare in causa una propensione del singolo "sono portato per la scrittura", "non mi piace scrivere, preferisco raccontare a voce". Quando dobbiamo scrivere per lavoro è facile entrare in crisi oppure fare appello alla tecnica e ci ritroviamo ad usare tecnicismi o a trovarci a nostro agio producendo frasi nette, precise, chirurgiche. Dice Carofiglio: "Gli pseudo-tecnicismi sono parole o locuzioni dall'apparenza specialistica, ma in realtà prive di un'autentica necessità concettuale. Esse vengono utilizzate per pigrizia, per conformismo e per conferire ai testi una parvenza di formalità se non, addirittura, di sacralità" (*La manomissione delle parole*, Rizzoli, 2010). Le relazioni sociali sono spesso farcite di tecnicismi soprattutto quando l'interlocutore è l'autorità giudiziaria.

Ma pensiamo anche agli altri strumenti del lavoro sociale alla cartella sociale, ai PEI o ai PAI

in base alla specifica professionalità per trarre spunto e per mettere meglio a fuoco quanto conta il linguaggio, quanto è possibile descrivere le situazioni problematiche con cura, con l'obiettivo di farsi comprendere da tutti.

La scrittura interpretata in questo senso è parte di un processo relazionale, mi aiuta a scrivere la possibilità di pensare a un possibile interlocutore e così uscire dalla solitudine della scrittura, tra sé e sé e incontrare la scrittura che crea legami, costruisce significati e dà valore al lavoro sociale.

DARE SENSO AL "PROPRIO" LAVORO SOCIALE

All'interno del laboratorio abbiamo fatto alcuni esperimenti di scrittura, tra i quali scrivere dei post a tema che in pochi minuti ci ha consegnato alcuni scritti molto significativi.

Abbiamo ritrovato in questo tipo di scrittura, più libera, aperta e forse più personale, la curiosità di tentare, il bisogno di coinvolgere, che ci ha fatto percepire come "personale" e "professionale" possono incontrarsi nella scrittura. A nostro parere, in questo incontro è possibile che la scrittura possa diventare lo strumento che contrasta la chiusura organizzativa e istituzionale

e facilita l'incontro con il contesto sociale, che sollecita fortemente a trovare connessioni e a costruire relazioni anche tra servizi e operatori. Forse significa anche proporsi a nuovi incontri con gli utenti dei servizi, soprattutto i giovani e i naviganti del web.

Il laboratorio ci ha offerto l'opportunità di incontrare la fatica degli operatori che si confrontano con la complessità dei problemi di oggi, la crisi, le nuove e striscianti povertà che incombono, i bisogni di assistenza che si sommano diventando emergenza per i servizi e gli operatori e anche la curiosità di utilizzare il web.2.0 come uno strumento in più per fare rete, per sostenere gli strumenti classici della professioni sociali.

Pensare a questa nuova modalità di relazione con i cittadini in difficoltà per gli operatori è ancora insolito, difficile, alcuni lo fanno in timorosa esplorazione e i servizi sono distanti e difesi, il web continua ad apparire come una meta irraggiungibile per sperimentare nuovi modi di fare lavoro sociale, ma può diventare una porta da cui si accede al mondo delle esperienze e delle connessioni tra persone e tra professionisti.

Nell'edizione autunnale proveremo a riprendere alcune delle ipotesi emerse per ripensare il lavoro sociale in chiavi di lettura inedite. □

Badanti in Lombardia

la nuova legge regionale e le prospettive future

#Lombardiachecura

Milano, mercoledì 7 ottobre 2015, ore 9.30-13.30

Un Seminario per fare il punto sulla realtà del lavoro privato di cura in Lombardia, sui cambiamenti in atto, i progetti in corso, sulle possibilità che la nuova legge regionale (n. 15/2015) offre e su quanto emerso dal *Primo Rapporto sul lavoro di cura in Lombardia* (Maggioli, 2015) promosso da IRS.

Un Seminario per conoscere e confrontarsi sulle molte iniziative oggi in atto, che coinvolgono enti locali, cooperative sociali, associazioni, volontariato.

Questo seminario offre l'occasione di condividere un insieme di apprendimenti relativi a esperienze di sportello, registri, lavoro condiviso (badante di condominio), lavoro somministrato, *tutoring* domiciliare. Sarà inoltre l'occasione per un confronto sulle linee guida regionali, in attuazione della nuova legge sulle assistenti familiari.

Coordinamento: **Sergio Pasquinelli, Giselda Rusmini**

Interverrà: **Carlo Borghetti**, consigliere regionale e primo firmatario della nuova legge regionale

È prevista la presentazione di progetti ed esperienze in corso in Lombardia.

Costo: 50 euro

Iscrizione: www.prosp.it/badanti7ottobre