

2020

PROFESSIONE ASSISTENTE SOCIALE IN TEMPO DI COVID-19

Riflessioni e spunti del Gruppo
Libera Professione

Ordine Regionale degli Assistenti Sociali del Veneto



INDICE

SERVIZIO SOCIALE E SOSTENIBILITA' AMBIENTALE.....	3
COVID – 19 E FONDI EUROPEI	7
LA GRAMMATICA DELL'ASCOLTO AL TEMPO DEL COVID 19	12
GENITORIALITA' E SERVIZIO SOCIALE DURANTE L'EMERGENZA SANTARIA COVID-19.....	17
LE COMPETENZE DELL'ASSISTENTE SOCIALE NELL'AFFRONTARE FRAGILITÀ FAMILIARI E CRISI DEI CAREGIVER.....	21
EMERGENZA CORONAVIRUS: I VISSUTI DELLE ASSISTENTI SOCIALI DEI CENTRI SERVIZI (RSA).....	24
ASSISTENTI SOCIALI DIPENDENTI DELLA PA E LAVORO AGILE	28

SERVIZIO SOCIALE E SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Anna Altissimo

“Si definisce *zoonosi* ogni infezione animale trasmissibile agli esseri umani. Ne esistono molte più di quante si potrebbe pensare. L'AIDS ne è un esempio, le varie versioni dell'influenza pure. Guardandole da lontano queste malattie sembrano confermare l'antica verità darwiniana (la più sinistra tra quelle da lui enunciate, ben nota eppure sistematicamente dimenticata): siamo *davvero* una specie animale, legata in modo indissolubile alle altre, nelle nostre origini, nella nostra evoluzione, in salute e in malattia. “

David Quammen, *Spillover*, Adelphi, Milano, 2014 pp.13-14

“C'è una correlazione tra queste malattie che saltano fuori una dopo l'altra, e non si tratta di meri *accidenti* ma di *conseguenze* non volute di nostre azioni. Sono lo specchio di due crisi planetarie convergenti: una ecologica e una sanitaria...Come fanno questi patogeni a compiere il salto dagli animali agli uomini e perché sembra che ciò avvenga con maggiore frequenza negli ultimi tempi? Per metterla nel modo più piano possibile: perché da un lato la devastazione ambientale causata dalla pressione della nostra specie sta creando nuove occasioni di contatto con i patogeni, e dall'altro la nostra tecnologia e i nostri modelli sociali contribuiscono a diffonderli in modo ancor più rapido e generalizzato”. (David Quammen, *Spillover*, Adelphi, Milano, 2014pp. 39-40).

Spillover, di David Quammen non è certo un classico del servizio sociale, ma la sua lettura mi sta aiutando ad affinare le lenti per leggere la situazione di emergenza planetaria che stiamo vivendo e a fornire un senso più ampio e interconnesso con il pianeta, attraverso il collegamento con il tema della

sostenibilità ambientale. Questo testo appare come un'unica, grande, scientificamente provata profezia su ciò che stiamo vivendo.

Questo periodo e tutte le sue implicazioni ci hanno colti di sorpresa. Siamo costretti a cercare di comprendere, interpretare, navigare fatti, emozioni, situazioni, normative, lavoro che cambia, nel momento stesso in cui accadono e non abbiamo una prassi, un modello, una teoria, un “quella volta hanno fatto così” cui appellarci. Siamo coinvolti in prima persona, su più livelli, dal personale ed intimo, al familiare al professionale, dobbiamo aiutare, ma allo stesso tempo abbiamo bisogno di aiuto per gestire le diverse situazioni che ci si pongono innanzi, dalla gestione del quotidiano, della famiglia e dei figli, alle modalità di lavoro che sono repentinamente cambiate, tra *smart working* e direttive sanitarie da seguire. E' difficile prendere le distanze da questo momento, guardarlo “da fuori”, perché ci sta abitando proprio adesso e si sta trasformando in un nuovo *modus vivendi*, e i cambiamenti si susseguono veloci, sfuggendoci quasi dalle mani, soprattutto per quanto riguarda il vissuto della socialità e la vicinanza con gli altri esseri umani. Il lavoro sociale è stato colpito da nuove emergenze da affrontare e situazioni di grande difficoltà e sofferenza, emotiva e fisica. Anche il terzo settore e il mondo del volontariato sono in movimento per assicurare, ove il pubblico non riesce ad arrivare, le cure primarie e gli alimenti alle famiglie in difficoltà, e per cercare di comprendere in che modo poter stare a fianco delle persone e delle famiglie come prima e anche più di prima, visto l'emergere di nuovi tipi di problematiche.

“Passata l'emergenza il mondo non sarà più lo stesso”, ci martellano i media, e questo probabilmente è quello che “sentiamo” anche noi.

Il nuovo Codice Deontologico all'articolo 13 dice: “L'assistente sociale concorre alla produzione di modelli di sviluppo rispettosi dell'ambiente, della sostenibilità ecologica e della sopravvivenza sociale, consapevole delle difficoltà nel rapporto

tra l'essere umano e l'ambiente". Il nostro focus di assistenti sociali sono sempre stati gli esseri umani e il loro ambiente inteso in senso "sociale". Ormai si conosce l'impatto dell'inquinamento e delle guerre nella vita delle persone, nel creare disagi fisici e sociali, nel creare povertà, o nel colpire maggiormente le fasce più povere perché economicamente non in grado di permettersi luoghi più salubri o in pace dove vivere o cibo più sano da consumare. Oggigiorno si sta parlando di correlazione tra le devastazioni a livello ambientale, ove si tocchino ecosistemi (pensiamo alla deforestazione) fino a poco prima intoccati e il diffondersi di virus prima sconosciuti.

Un articolo che ho letto di recente, tratto dall'*International Journal of Social Welfare*, luglio 2012, mette in luce un aspetto importante della professione dell'assistente sociale (*social worker*), ovvero la capacità di creare connessioni e di lavorare con la multidisciplinarietà, competenze che potrebbero essere utilizzate anche per dialogare in ambito socio-ambientale:

*"human rights and social and environmental justice are intertwined, and social work, as a profession that collaborates across disciplines and within communities, is uniquely situated to provide leadership in the field of environmental studies. Its strong focus on human rights, social justice and community building creates a sound base from which to engage in the collaborative, creative, interactional processes required for environmental practice"*¹.

Obiettivo di questo articolo è trovare un modello per un *social work* ambientale guardando ad esempio il modello della pratica dei *peace workers* e l'integrazione di modelli inclusivi di sviluppo economico.

¹Cathryne L. Schmitz, Lacey M. Sloan, Tom Matyok, Channelle James, *The relationship between social work and environmental sustainability: implications for interdisciplinary practice*, in *International Journal of Social Work*, luglio 2012

Concludo con alcune domande perché avere un focus sulle domande ci permette di avere un approccio complesso, esplorare realtà, eventi, fenomeni, incuriosirci ed innescare in noi nuove idee ². E il mondo è complesso e fortemente interconnesso, come questa pandemia ci ha dimostrato, o costretto ad ammettere.

Saremo in grado di focalizzare nuovi ambiti d'intervento? Useremo la nostra capacità di lavorare sulla promozione del benessere per promuovere una riflessione e sensibilizzazione più ampia su esseri umani e ambiente?

Ci sarà effettivamente l'elaborazione di un *modello* di *social work* per lavorare con questa prospettiva ambientale e umana?

Ogni situazione singola potrà essere valutata sotto l'aspetto umano e del rispetto dell'ecosistema? In che modo?

E, per chi è in libera professione, cosa significherà lavorare con questo approccio? Quali connessioni si potranno creare? Chi sosterrà quali progetti? Si apriranno nuove strade e nuove complessità?

Ma, soprattutto, in quanto categoria professionale in continua evoluzione, siamo interessati alle tematiche ambientali e di rispetto dell'ecosistema?

Anna Altissimo è Assistente Sociale libera professionista, s'interessa di relazioni, connessioni e complessità, incuriosendosi di ciò che è umano e dell'umano nella sua connessione con il profondo e la natura.

Contatti: a_altissimo@yahoo.com 338/2814592

²Pensiero tratto dall'introduzione di Dario Simoncini alla videoconferenza *La materia delle parole, sostanza per nuove domande*, Complexity Institute, 6 maggio 2020, disponibile sul sito www.complexityinstitute.it

COVID – 19 E FONDI EUROPEI

Cinzia Antonello

“This is Europe’s moment...Beyond showing solidarity to overcome the crisis of today, I want to propose a new generational pact for tomorrow”.

Stated European Commission’s President Ursula von der Leyen at European Parliament on 27 May 2020.

Ho voluto iniziare la mia riflessione proprio con le parole, espresse nei giorni scorsi³, dalla Presidente la Commissione Europea perché, sul fronte comunitario, in periodo di pandemia conclamata, si sta discutendo e per alcuni aspetti si sono definiti, nonostante svariati ostacoli e forti intransigenze, importanti obiettivi solidaristici.

Questa riflessione vuole estendersi al contesto professionale a cui appartengo per condividere le ultime esperienze a livello europeo che mi hanno vista a Bruxelles, rispettivamente, nella sede del Comitato Europeo delle Regioni il 5 novembre 2019 all’incontro su *Fundamental Rights and the Rule of Law. Trends in the Eu from a civil society perspective* e al Parlamento Europeo il 19 Febbraio 2020 alla tavola rotonda *The next level of FEAD⁴: Exploring Innovative Tools to Support Europe’s Most Deprived*.

Parlare e confrontarsi a livello politico e sociale sui diritti fondamentali e sul ruolo della legge è oggi incontestabile, specie in questo periodo di cambiamenti sociali e politici straordinari. Pensiamo alla trasformazione del lavoro che, con l’avvento della quarta rivoluzione industriale (K. Schwab, 2016) ha obbligato non solo le aziende a riconsiderare i propri modelli operativi, con la conseguenza che la pianificazione strategica viene messa in discussione dalla necessità di operare sempre più rapidamente e con maggiore flessibilità. Ma anche, l’intera società, in

³ La presente riflessione è stata scritta nei primi giorni del mese di giugno 2020

⁴ FEAD The Fund for European Aid to the Most Deprived - Regulation (EU) No 223/2014 of the European Parliament and of the Council of 11 March 2014 on the Fund for European Aid to the Most Deprived;

«una economia delle reti, costruita intorno a connessioni, relazioni ed esperienze mercificate»⁵ si registrano continui e costanti squilibri contribuendo ad alimentare crescenti diseguaglianze sociali.

Il *World Economic Forum*, già nel report del 2016⁶, avvertiva sui rischi e le responsabilità che comporta la discrasia tra la velocità dello sviluppo digitale e le ricadute sul mondo del lavoro e sulla società civile.

Ancor più importante, dal punto di vista politico, risulta parlare di diritti fondamentali e ruolo della legge quando i paesi dell'unione iniziano a costituire blocchi chiusi alle politiche comunitarie (Gruppo di Visegrad) o a staccarsi completamente dell'unione europea (Gran Bretagna con Brexit).

Ma ciò su cui vorrei riflettere è un problema più impellente: il Covid-19. Questa pandemia, in ambito europeo, ha sicuramente esacerbato gli animi di una politica già posizionata e, mentre attraverso il discorso pubblico si dava notizia della difficoltà di trovare un accordo sulle modalità di aiuto tra gli stati membri, in data 23 aprile 2020, contro ogni previsione, è stato significativamente adottato un emendamento al Regolamento FEAD per adeguarlo ai cambiamenti intervenuti con l'arrivo della pandemia.

Nella *round table* del 19 febbraio 2020 si erano già poste le basi per attivare strumenti innovativi per i due tipi di programmi previsti dal FEAD a supporto delle popolazioni *most deprived*: il primo, relativo agli aiuti per la fornitura di pasti e il soddisfacimento dei bisogni essenziali, il secondo, per l'inclusione sociale. Dai *feedbacks* proposti in quella sede si era apprezzato lo sforzo fatto dalle diverse nazioni che, con la presenza dei rappresentanti delle rispettive autorità municipali e organizzazioni partner, avevano presentato le variabili dei loro programmi, lo stato di attuazione e le prospettive per il futuro. È stato

⁵ Jeremy Rifkin, La rivoluzione della new economy. L'era dell'accesso. Mondadori Ed., 2000 pag. 304

⁶ <https://reports.weforum.org/digital-transformation/wp-content/blogs.dir/94/mp/files/pages/files/wef1601-digitaltransformation-1401.pdf>

interessante anche notare come, ogni paese abbia “confezionato”, i propri programmi su quelle fasce di bisogni che risultano in esso più presenti e pressanti.

Da sottolineare che l'attuale Fondo per la povertà estrema rappresenta una vera innovazione nella politica europea, non nasce come una proposta estemporanea ma, come un prodotto di affinamento di politiche di sostegno agli indigenti, che già a partire dalla metà degli anni Ottanta del Novecento attraverso il Programma MDP (*Most Deprived People*), all'interno di misure di politica agricola, fornivano derrate alimentari alle fasce di popolazione più bisognose.

Con il Regolamento (EU) n. 223 datato 11.04.2014 del Parlamento e del Consiglio Europeo nasce il Fondo per l'aiuto europeo agli indigenti (FEAD). Sulla scorta delle valutazioni effettuate nell'ottica di un'accorta, sostenibile e inclusiva crescita preconizzata nella strategia del Consiglio Europeo 2020 era emerso, fin dal 2011, che quasi un quarto della popolazione europea era a rischio povertà ed esclusione sociale. Il FEAD diviene operativo con la programmazione 2014-2020. Questo strumento, a differenza del precedente, viene fatto rientrare nel settore delle politiche sociali dell'Unione Europea e, se da un lato allarga le modalità e i criteri di assistenza anche a beni materiali, coesione ed inclusione sociale; dall'altro viene vincolato a quei meccanismi di *soft law* che definiscono e integrano il funzionamento della gestione dei fondi europei. Il FEAD concede grande flessibilità nella gestione del tipo di assistenza/aiuto che può essere erogato in funzione ai programmi predefiniti anche con l'ausilio di scambi di esperienze e buone pratiche ma, è nei fatti, soggetto a tutta una serie di valutazioni: di metodo, coerenza, rilevanza, efficienza e di valore aggiunto dato dall'Unione Europea. *Il Commission Staff Working Document Mid-Term*

*Evaluation of the Fund for European Aid to the Most Deprived*⁷ del 27 marzo 2019 e le relazioni pubblicate sul sito del Governo italiano⁸ ne sono la prova.

Avere visto che, con la crisi contingente nello scorso mese di aprile è stato prodotto un emendamento al Regolamento Europeo n. 223/2014, immediatamente esecutivo, per l'introduzione di misure specifiche per assicurare un'attuazione efficace del Fondo durante il periodo di epidemia COVID-19 è stato veramente importante. In questo caso l'Unione Europea è intervenuta in base al principio di sussidiarietà sancito dall'art. 5 del Trattato sull'Unione Europea (TUE).

L'importanza dell'azione non si limita a sottolineare che, nelle forme di aiuto «i prodotti alimentari e/o l'assistenza materiale di base possono essere forniti alle persone indigenti direttamente o indirettamente, ad esempio attraverso buoni o carte, in forma elettronica o altra forma, a condizione che tali buoni, carte o altri strumenti possano essere scambiati unicamente con prodotti alimentari e/o assistenza materiale di base»⁹ ma; per alleviare l'onere che grava sui bilanci pubblici in risposta all'epidemia viene riconosciuta agli Stati membri la possibilità, in via eccezionale, di chiedere «su richiesta di uno Stato membro, che possa essere applicato un tasso di cofinanziamento del 100 % alla spesa pubblica dichiarata nelle domande di pagamento durante l'esercizio contabile che inizia il 1 luglio 2020 e si conclude il 30 giugno 2021»¹⁰.

Ma questo non è il solo segnale di apertura che ha dato l'Unione Europea; la Commissione ha proposto un nuovo set di misure contro il Covid-19 il

⁷ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=9331&furtherNews=yes>

⁸ <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/europa-e-fondi-europei/focus-on/fondo-di-aiuti-europei-agli-indigenti-Fead/Pagine/default.aspx>

⁹ IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 130/8 24.4.202

¹⁰ ibidem

*Coronavirus Response Investment Initiative Plus (CRII+)*¹¹ un pacchetto di nuove iniziative che introducono una straordinaria flessibilità in modo da permettere che tutti i supporti non utilizzati dai Fondi Strutturali e di Investimento possano essere smobilitati.

Ciò che ho voluto dimostrare, con queste poche righe, è che risulta necessario, oserei dire impellente praticare una presenza consapevolmente attiva a livello europeo, per agire attraverso le pratiche e le politiche di welfare, in questo momento storico in maniera ancor più attenta e competente, specie per professioni che quotidianamente devono ad esse conformarsi.

Cinzia Antonello Assistente Sociale Specialista - Analista politiche comunitarie - Formatore – Mediatore dei conflitti. - Laurea Magistrale in Lavoro, Cittadinanza Sociale, Interculturalità Università Ca' Foscari Venezia - Master II liv. in Family Policies ricerca e formazione della governance Università Ca' Foscari Venezia - Master I liv. Fenomeni Migratori e trasformazioni sociali Università Ca' Foscari Venezia - Master II liv. in Mediazione dei conflitti in ambito psico-pedagogico, familiare, comunitario, aziendale, sociosanitario e delle attività formative Università Carlo Bo Urbino - Master di I liv. in DSA (Disturbi specifici dell'apprendimento), BES (Bisogni educativi speciali) e disturbi dello sviluppo. Psicopedagogia, Didattica, Comunicazione Università Carlo Bo di Urbino.

Contatti: antonello189@virgilio.it - 3391935140 –

¹¹ https://ec.europa.eu/regional_policy/en/newsroom/news/2020/04/04-02-2020-coronavirus-response-investment-initiative-plus-new-actions-to-mobilise-essential-investments-and-resources

LA GRAMMATICA DELL'ASCOLTO AL TEMPO DEL COVID 19

Marcella De Pra

Il Covid 19 ha violentemente sprangato la porta dello studio un lunedì di marzo. Per riapirla, dopo oltre due mesi, è stato necessario ridisegnare lo spazio fisico. Togliere tappeti, poltrone e posizionare in bella vista un mobiletto con il gel, i guanti e le mascherine obbligatorie per tutti.

Che dire poi delle distanze di sicurezza!

Ora per incontrare le persone è necessario seguire procedure complicate e rituali obbligati che alterano la percezione di sé e dell'altro.

Le mascherine fanno filtrare le voci appiattite e ovattate, rendono gli sguardi parziali e incompleti e i dialoghi sono sovraccaricati di distanze che limitano la lettura della comunicazione non verbale.

Il lockdown ha trasformato le cornici abituali e la modalità di incontro nelle stanze dell'ascolto.

Quasi nessun professionista svolgeva il suo lavoro con colloqui da remoto ed era inimmaginabile pensare di svolgere colloqui mimetizzati, proteggendo proprio quei sensi che veicolano e appassiano l'incontro e l'ascolto.

Ciascuno di noi, nei diversi ambiti, pubblici o privati, si è dovuto ingegnare trovando modi per non interrompere le relazioni di aiuto perché le persone chiedevano di sentire presenza e sostegno perché così la paura faceva meno paura.

Erano padri e madri, persone sole, anziani, bambini e adolescenti che domandavano aiuto per sentire più forza e per vincere l'angoscia che da tutte le parti traboccava.

Il mondo fermo stava facendo emergere, anche violentemente, parti interne inascoltate e negate.

Le cose abituali e quotidiane non bastavano più e, forzatamente bloccati, ognuno faceva i conti con il valore delle cose autentiche e di quelle indotte.

Siamo stati costretti a guardarci dentro ora perché si sono incrinati i riferimenti esterni, quelli che rinviavano a sicurezze illusorie.

Siamo stati costretti a fermarci, a sentire.

L'ansia è un segnale di allarme. Fa mettere attenzione a quello che di nuovo sta accadendo, fa dire che è necessario mettere in campo nuove strategie, che quelle vecchie sono insufficienti. Fa aprire al cambiamento.

Anche noi professionisti ci siamo dovuti interrogarci, rivedere e innovare parti del nostro operare.

In ogni relazione di aiuto, sia individuale, di coppia, gruppale o comunitaria, - la cornice o setting, - il compito professionale – lo spazio, fisico e temporale - sono le fondamenta di ogni percorso perché danno significati e obiettivi ad ogni incontro, lo strutturano, ne delimitano il compito e il modo di relazionarsi.

In una dimensione che realizza, nel qui e ora del tempo vissuto, sicurezza, contenimento, accompagnamento, sostegno.

Imparare, comprendere, attraversare questo paradigma metodologico è essenziale in tutti i tipi di relazione di aiuto.

Saperlo modellare, plasmare, proteggere, accudire è poter ascoltare stando tra le pieghe, visibili e invisibili, che genera ogni relazione di aiuto.

Orienta e permette di differenziare, sul piano della realtà, l'essenza delle parole che vengono dette o taciute, i bisogni reali da quelli agiti, le energie creative dai pensieri stereotipati.

Così si ascolta e non si attribuisce.

La pandemia ha imposto anche a noi professionisti di re-immaginare e riorganizzare il nostro operare trasportandoci irrevocabilmente a sperimentare,

senza copione, in scena aperta di fronte a persone cariche di straordinaria fragilità.

Quali prefigurazioni, motivazioni e teorie ci hanno sorretto nella sperimentazione dell'ascolto a distanza incontrando persone, coppie, genitori, gruppi?

Cosa è significato imparare a praticare questa nuova grammatica delle relazioni, che sta diventando sempre normalità e così diversa da quella conosciuta?

Cosa ha consentito di poter considerare questa modalità come interessante e possibile nella relazione di aiuto?

Sicuramente il passaggio dall'idea che questi strumenti siano solo "mezzi" alla considerazione che "la realtà virtuale" sia una realtà oggettiva.

Una dimensione reale con tutte le implicazioni fisiologiche che comporta.

Un preciso "contesto" quindi con una serie di elementi con i quali le persone interagiscono che influenzano i rispettivi sistemi percettivi e quindi il campo dell'esperienza.

Nel setting da remoto la cornice è fluida.

Lo spazio privato diventa sociale; si immaginano presenze, si sentono le voci vive di figli, compagni, genitori nelle stanze accanto. È quindi indispensabile tracciare subito e chiaramente lo spazio della riservatezza fisica e della privacy, accordarsi rispetto le modalità tecniche, deontologiche e logistiche.

Cambia la percezione soggettiva.

Nel colloquio a distanza entrambi i soggetti sono nel proprio spazio di cui ognuno ha il pieno controllo.

Emozioni, difese, silenzi assumono punteggiature e sintassi diverse ed è più facile accedere nella confidenzialità o nella direttività.

Manca completamente il corpo.

E tutto ciò che esso esprime spontaneamente. Bisogna immaginarlo: ci si vede a metà, l'energia è parziale, i corpi restano separati e non condividono lo stesso spazio.

Mancano i rituali dell'incontro.

Da remoto basta un clic e si è in diretta senza alcuna preparazione, viaggio, attesa, accoglienza.

Praticare i colloqui da remoto è significato interrogarsi e orientarsi rispetto a un setting innovativo, sperimentando e integrando diversamente i piani cognitivi ed emotivi che lo compongono.

Ora i percorsi di aiuto da remoto sono una realtà sdoganata e possibile che stiamo sperimentando. Si mostrano più complessi e fluidi rispetto ai colloqui in presenza e praticarli usufruendo di cornici metodologiche consente di avere strumenti condivisi per raccontarli.

Cosa accadrà nel futuro? Saranno le condizioni necessarie per garantire la salute pubblica a darci il ritmo della socialità e dei modi con i quali potremo comunicare e relazionarci.

Ora gli spazi di aiuto sono di nuovo accessibili e operare da remoto è una possibilità, una sicurezza, una tentazione, una strategia, un rifugio.

Un modo per sottrarsi alla fatica del contatto, del legame, delle emozioni.

Personalmente non posso e, credo, non possiamo e dobbiamo rinunciare alla nostra umanità e al fatto che siamo esseri fatti di spazio in relazione.

È il nostro corpo lo spazio che contiene il nostro tutto. Il tempo passato, presente e futuro di noi, della nostra storia personale e intergenerazionale.

Rafforziamo la nostra professionalità per nutrire con consapevolezza gli spazi

individuali, gruppali e comunitari che sostengono e promuovono ben-essere, coesione, partecipazione contrastando con forza quelle modalità comunicative che sanno di reazione ed esprimono chiusura.

Marcella De Pra, Assistente Sociale Specialista - Mediatore Familiare Professionista e Didatta

Consulente Tecnico del Tribunale - Coordinatore Genitoriale

Ha lavorato fino al 2018 nell'area consultoriale e come consulente della Regione Veneto promuovendo e coordinando progetti e servizi per l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia.

Attualmente svolge attività libero professionale.

Contatti: marcelladepra@gmail.com - 333-2843380.

GENITORIALITA' E SERVIZIO SOCIALE DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA COVID-19

Emily Diquigiovanni

Se la famiglia è il contesto dove prevalentemente l'individuo nasce, cresce, si evolve, progetta e si esprime, l'emergenza sanitaria dovuta al Coronavirus 2019 (COVID-19) sta mettendo alla prova i suoi limiti e le sue possibilità. La famiglia è la fonte di risorse e stimoli, sia positivi che negativi, che permettono o meno di crescere in modo sano ed armonioso. All'interno di due servizi di supporto alla genitorialità diversi come uno sportello scuola-famiglia e un servizio di consulenza adozioni vediamo reazioni familiari antitetiche e di conseguenza tipologie di interventi sociali molto differenziati.

Sportello scuola-famiglia scuola dell'infanzia e primaria

Oggi, a causa dell'emergenza sanitaria in corso, l'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'educazione, la scienza e la cultura stima che più di un miliardo di bambini non stanno frequentando la scuola o non sono ben custoditi¹¹; questi bambini non hanno accesso ad attività di gruppo, sport di squadra o aree giochi e i caregiver, prevalentemente genitori, tentano di lavorare in remoto da casa e non riescono a farlo perché devono prendersi cura dei bambini stessi o, a causa della perdita repentina del lavoro oltre a dover prendersi cura dei bambini 24h/7 sono preoccupati per le conseguenze economiche familiari. Per molte famiglie tenere i bambini occupati e al sicuro a casa è una mansione molto complessa, soprattutto per i bambini più piccoli; ancor di più per coloro che vivono in famiglie a basso reddito e in abitazioni affollate dove queste sfide sono esacerbate.

Il servizio di sportello dedicato alla famiglia delle scuole fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria si è preoccupato di queste famiglie. Durante il regolare

¹¹ <https://news.un.org/en/story/2020/04/1062232>

anno scolastico le famiglie vengono viste quotidianamente e di conseguenza “intercettate” quando ci sono difficoltà familiari (il bambino mostra disagio a scuola, nelle interazioni con i compagni, i genitori appaiono stanchi ed in difficoltà ecc); le famiglie stesse riescono ad accedere allo sportello per libera scelta facilmente o tramite il personale docente che incoraggia e fa da ponte per il contatto. Durante l'emergenza i contatti quotidiani non esistono; il vis a vis scompare e viene sostituito da qualche messaggio generale online (sito della scuola, pagina Facebook, gruppi Whatsup, riunioni via Skype). Le famiglie vengono sollecitate a contattare il servizio visto le sicure difficoltà che qualcuno sta vivendo tramite la creazione di un volantino ad hoc pubblicizzato alle famiglie tramite mail, Whatsup e pagina Facebook della scuola². Pensiamo in particolare a quelle famiglie che faticano a passare molto tempo con i propri figli, quelle famiglie di genitori separati o con molti bambini in casa, quei genitori di bambini molto attivi o iperattivi obbligati a vivere all'interno di un appartamento senza accesso a spazi esterni. Pur essendo un dato di fatto che la violenza e la vulnerabilità aumenta nelle famiglie per i bambini durante i periodi di chiusura delle scuole associate ad emergenze sanitarie, basti ricordare gli studi effettuati da Rothe D.³ ecc. durante l'emergenza Ebola nel 2015, e che le percentuali di abusi sui minori segnalati aumentino durante le chiusure scolastiche, nessuna famiglia ha contattato lo sportello se non due famiglie che il servizio seguiva già in precedenza (alleanza terapeutica). Nonostante le famiglie vivano un notevole aumento dello stress dovuto a molti fattori tra cui il rinforzo costante mediatico negativo di ciò che stiamo vivendo e la conseguente paura comune che sfida la capacità di tolleranza e progettualità a lungo termine, nessun genitore ha preso contatto con lo sportello famiglia.

22

<https://www.facebook.com/scuolainfanziajiavenale/photos/pcb.2004612919674873/2004612473008251>

³³ Rothe, D. (2015) *Ebola: beyond the health emergency*,

<https://www.plan.ie/wp-content/uploads/2015/03/GLO-Ebola-Final-IO-Eng-Feb15.pdf>

Consulenza alle famiglie adottive

Malgrado le chiare difficoltà dovute al momento di “reclusione forzata” per le famiglie, i periodi di crisi permettono anche una gestione spazio tempo della vita quotidiana diversa, dando modo ad emozioni e progettualità di vita di emergere a gran voce. Dai momenti difficili dove si ha più tempo per riflettere possono emergere pensieri creativi, relazioni più forti con i familiari e, nel caso delle coppie dove si pensa alla genitorialità e magari all’adozione, il pensiero, con il tempo a disposizione, prende forma. In questo ambito le richieste di informazioni, di studio di coppia, e di valutazione di disponibilità adottiva rispetto ai paesi stranieri sono state numerosissime. Il servizio in tempi veloci ha dovuto creare metodologie di contatto con l’utenza, sia individuale che di gruppo, alternative (colloqui via web, corsi di formazione e gruppi di supporto pre e post adozione online, aggiornamento con e sui paesi esteri costanti).

Due ambiti di intervento famiglia, due situazioni familiari radicalmente diverse, due espressioni durante l’emergenza sanitaria e la “forzata reclusione” familiare molto difforni. In una società dove la staticità spesso causa stress anziché essere vissuta come possibile momento di introspezione di se e con l’altro (compagni/figli/genitori) e dove il contenitore casa-famiglia diventa molto stretto, la regolare quotidianità solitamente piena di impegni lavorativi, sociali, ludici e ora vuota aumenta la pressione personale e così di conseguenza la gestione di vita familiare. Ben venga la progettualità familiare anche nel pensiero adottivo in un momento in cui probabilmente la coppia ha più tempo di confrontarsi e consolidarsi ma, come trovare il modo di “agganciare” quelle famiglie che sicuramente stanno vivendo il momento faticosamente ma vogliono “lavare i propri panni sporchi in casa” con la possibile conseguenza che la situazione poi esploda?

COVID-19 non è il primo virus a minacciare l'umanità e non sarà l'ultimo. Immagino sia necessario diffondere le informazioni rispetto alla rete di aiuto e consolidare la relazione famiglia-servizio prima delle emergenze con strategie efficaci per rafforzare le famiglie affinché poi, nei momenti di emergenza, rispondano, si prendano cura e si proteggano anche chiedendo aiuto.

Emily Diquigiovanni, *Aassistente Sociale Specialista - CSW - Arteterapeuta*

Assistente sociale libero professionista. Attualmente collabora in ambito pubblico con l'Azienda ULSS 6 di Padova - Amministrazione di Sostegno e privato con l'Ente Autorizzato per le adozioni internazionali SOS Bambino IA. Onlus, formatrice e assistente sociale/ arteterapeuta con studio privato in supporto ad adulti famiglie e adolescenti.

Contatti: diquigio@gmail.com 328/1839044

LE COMPETENZE DELL'ASSISTENTE SOCIALE NELL'AFFRONTARE FRAGILITÀ FAMILIARI E CRISI DEI CAREGIVER

Nicola Martinelli

Per delineare quali competenze debba possedere l'assistente sociale nell'affrontare le fragilità familiari e le crisi dei caregiver voglio partire da una domanda che prendo a prestito da un film statunitense del 2016 "Altruisti si diventa" disponibile su Netflix, scritto e diretto da Rob Burnett.

Il film presenta un caso complesso. Il lavoro dell'assistente sociale e di tutti i professionisti dell'aiuto è un lavoro che si svolge nella complessità perché complessi sono i problemi delle persone, sempre, in particolare in questa pandemia da Covid che stiamo ancora vivendo. La domanda che attraversa l'intero film è la seguente: quali possono essere i bisogni e i desideri reali di un diciottenne disabile grave e con una ridotta aspettativa di vita?

Il genere di questo film è drammatico/commedia. Presenta con una grande dose di ironia, e con sommo nostro stupore chiarisce, quali possano essere i bisogni e i desideri reali di un diciottenne disabile grave e con una ridotta aspettativa di vita. Temi drammatici affrontati con leggerezza estrema.

Nel film malattia fa rima con ironia. Il protagonista, Trevor, ha la distrofia muscolare di Duchenne. La narrazione è attraversata da una serie di dialoghi a elevata intensità relazionale. In uno di questi, Ben, caregiver di Trevor, chiede al protagonista la cosa che più vorrebbe fare se un giorno si svegliasse completamente sano. Gli risponde "FARE LA PIPÌ DA IN PIEDI". Avrebbe potuto rispondere parlando di cose più sublimi, invece ha scelto un bisogno fisiologico, che agli occhi della maggior parte delle persone poteva essere anche scontato, trascurabile, irrilevante, ma agli occhi di chi non ha la possibilità di realizzarlo come vorrebbe acquista un significato di straordinaria indipendenza.

Ben il caregiver e Trevor il suo assistito sono un tutt'uno. La disabilità, la condizione di non autosufficienza, la malattia a prognosi infausta non riguardano

mai solo l'interessato, ma è la storia di tutte le persone che si occupano di lui, che interagiscono con lui nel quotidiano: la famiglia, gli amicila rete sociale, quindi.

La dualità è una caratteristica insita nella vita stessa. Momenti piacevoli e divertenti alternati a momenti tristi e drammatici. Trevor, prima ancora di essere un ragazzo disabile affetto da distrofia muscolare è una persona, un giovane di 18 anni, con la sua mentalità, i suoi sogni, i suoi desideri, le sue paure, le sue ambizioni, un'energia strepitosa. Un caso complesso quindi.

Il lavoro sociale è un lavoro che si svolge nella complessità; richiede quindi una pluralità di punti di vista, di prospettive esplicative, ciascuna adatta a rendere conto di aspetti particolari, i quali possono assumere un qualche significato entro una logica relazionale di carattere sistemico."

La complessità va analizzata, scomposta per evincere che:

- ogni sistema è INTERATTIVO: gli individui che lo compongono assumono gradualmente caratteristiche di interdipendenza;
- ogni relazione è CIRCOLARE: questo significa che le relazioni non possono essere considerate lineari, di causa – effetto. Ad ogni informazione ricevuta, infatti, i soggetti coinvolti risponderanno in modo diverso, secondo la loro storia ed il loro stato d'animo: questi feedback potranno sia stabilizzare, sia sconvolgere il sistema di relazioni;
- un'attenzione particolare deve essere rivolta al CONTESTO, definito come situazione sociale in cui ha luogo una relazione e che influenza il comportamento delle persone coinvolte in essa.

Le professioni d'aiuto hanno il compito di predisporre programmi e progetti di intervento per fronteggiare criticità e per promuovere la qualità della vita. Una valutazione sociale è essenziale, pena inficiare tutto il percorso di cura; essa è intrisa di ricerca ed esplorazione, è un processo di conoscenza, un percorso

dinamico che mette al centro la persona nella sua globalità; è compagna di viaggio del professionista dell'aiuto, per conoscere e valutare risorse e vincoli personali e familiari, organizzativi e istituzionali.

Una valutazione sociale è importante:

1. Per verificare il livello di assistenza che la rete familiare è in grado di garantire. È necessario verificare la presenza di caregiver e il loro livello di stress - fatica emotivo - psicologica. Nel film *ALTRUISTI SI DIVENTA*: la mamma di Trevor è una lavoratrice; Ben, il caregiver, un 45 enne che ha perso un figlio di 3 anni ed è incapace di sottoscrivere la documentazione del suo divorzio, è paralizzato emotivamente; Trevor, un ragazzo di 18 anni è paralizzato fisicamente, costretto su una sedia a rotelle elettrica a causa della distrofia muscolare di Duchenne.
2. Per valutare la persona nella sua globalità offrendo una chiave di lettura socio relazionale delle implicazioni legate al dolore nella sua dimensione sociale;
3. Per concorrere a garantire la qualità di vita della persona fragile e della sua famiglia favorendo resilienza ed empowerment;
4. Per identificare le eventuali aree di bisogni insoddisfatti (es. bisogni economici)
5. Per accompagnare la persona verso la propria autodeterminazione

Nei percorsi di presa in carico della persona fragile quindi, le competenze dell'assistente sociale, nell'affrontare fragilità familiari e crisi dei caregiver sono strategiche ed essenziali, pena inficiare tutto il percorso di cura.

Nicola Martinelli è Assistente Sociale e formatore. Attualmente opera nel servizio sociale di base di un Comune. Collabora con il Master in *Death Studies & The End of Life* dell'Università degli studi di Padova. Insegna nei percorsi formativi rivolti al personale di cura ed è docente di *Etica e Metodologia del lavoro sociale e sanitario* nei corsi di formazione per operatore socio sanitario.

Contatti: nicolamartinelli@hotmail.com.

EMERGENZA CORONAVIRUS: I VISSUTI DELLE ASSISTENTI SOCIALI DEI CENTRI SERVIZI (RSA)

Chiara Panni, Anna Altissimo

Tutti abbiamo un'insospettata
riserva di forza che emerge
quando la vita ci mette alla prova

(Isabel Allende, L'isola sotto il mare)

L'8 giugno 2020 lo spazio fisico della supervisione si è trasformato in spazio virtuale su piattaforma digitale *Zoom* e abbiamo condiviso l'esperienza di colleghe impegnate professionalmente nei centri servizi (RSA). Il nostro intento in questo articolo è di dare voce a ciò che hanno vissuto.

L'emergenza dovuta alla pandemia da Covid-19 ha aperto scenari totalmente nuovi e complessi per quanto riguarda i centri servizi, notoriamente tra i più a rischio e più colpiti dai contagi (l'Organizzazione Mondiale della Sanità stima che in Europa la metà dei decessi da Covid-19 sia avvenuta nelle residenze sanitarie assistite).

Il periodo vissuto è stato definito come “uno tsunami”, “uno dei momenti lavorativi più brutti”, un “periodo drammatico”. La situazione era totalmente nuova, le informazioni che arrivavano erano le più disparate e spesso, oltre a cambiare di frequente, entravano in conflitto tra loro. Nessuno era preparato e c'era un'incertezza diffusa, un senso d'impotenza per non avere sotto controllo la situazione, per non sapere quale fosse la cosa migliore da fare a livello operativo non essendoci prassi note da seguire. Incertezza, imprevedibilità, sensazione che non ci fosse una fine, e “silenzio assordante” hanno permeato questi mesi.

Tra le emozioni è emersa forte la paura, per le stesse professioniste, per l'incolumità loro e dei loro famigliari, ma anche per gli ospiti. Soprattutto paura di essere vettore del virus. La sfera personale, privata, si è così intrecciata con quella

professionale, il timore per la salute propria e altrui ha abbattuto i confini. Per preservare sia il professionale che il personale in alcuni casi si è rinunciato ai contatti all'interno della famiglia, o si è chiesto alla stessa rigore nei comportamenti, o ci si è temporaneamente separate da figli e compagni.

Le famiglie degli ospiti hanno vissuto in poco tempo una situazione ambivalente: da una parte il sospetto e l'attacco verso gli operatori e i professionisti e l'opposizione alla chiusura delle strutture, ma le notizie correavano di pari passo con i fatti, un giorno si sapeva un dato che il giorno prima non s'immaginava nemmeno. Quando si è saputo che molti ospiti avevano contratto il virus è subentrata la rabbia per una mancata chiusura anticipata che solo poco prima si era criticata. Non è mancata comunque la solidarietà da parte di molte famiglie nei confronti della situazione e dell'operato del personale delle strutture.

Un'altra emozione ricorrente è stata la rabbia: verso molti famigliari, per un atteggiamento definito "egoista", per il fatto che sembravano non comprendere che la struttura avesse chiuso proprio per proteggere a vicenda parenti e ospiti. La rabbia per non avere indicazioni precise, solo linee guida e nessuna procedura, il che avrebbe potuto esporre a rischi.

Queste maree emotive interne ed esterne da gestire si amalgamavano all'operatività quotidiana, dove il vissuto più diffuso è stata la difficoltà operativa per mancanza di direttive e nell'interfacciarsi con l'ASL. Le direttive poi sono arrivate, ma tardi, e le linee guida erano già state create all'interno di ogni struttura. Alcune di queste si sono ritrovate con numerosi decessi e molti posti vuoti nonché con il blocco degli ingressi, con il rischio quindi d'importanti danni economici per la struttura stessa.

Ecco allora che, per placare il forte senso d'impotenza ("non riesco più a fare come prima le cose che facevo", "mi sentivo impotente quando ero a casa"), in molte si sono chieste cosa potessero fare in qualità di assistenti sociali, quali

competenze fare entrare in gioco. Le strutture erano diverse con diverse direzioni, e i modi di agire professionali di fronte all'emergenza di conseguenza sono stati vari, anche per le diverse modalità di praticare l'autonomia professionale da parte delle partecipanti. Le responsabilità sono aumentate e si sono modificate, anche per scelte personali: “mi sentivo flessibile e mi sono assunta altre responsabilità”, “sono diventata un riferimento” (per supportare gli operatori, per le videochiamate degli ospiti ai famigliari, per rispondere alle telefonate dei famigliari, per studiare le procedure...). E' emerso forte il senso di sentirsi parte di qualcosa di più grande, come di un organismo che in quel momento doveva utilizzare tutte le proprie forze e risorse per fronteggiare un'emergenza, come una malattia. Come si accennava sopra, il confine tra il personale e il professionale è diventato più labile, spesso le professioniste hanno rinunciato alla propria vita personale, ad ore di riposo per un senso di coesione nell'affrontare l'emergenza: “forse avrei potuto rifiutarmi, ma non l'avrei mai fatto”.

Nelle strutture in modo trasversale si è affrontata l'emergenza con lavoro di squadra e supporto reciproco (“eravamo carichi di adrenalina”). C'è stata la disponibilità delle professioniste a mettersi in gioco in maniera diversa compiendo gesti di solidarietà al di fuori di quello che era stata la quotidianità lavorativa fino a quel momento. Si è fatto strada un nuovo modo di collaborare, e nuovi valori: senso di gratitudine, di appartenenza, solidarietà e collaborazione tra colleghi. Si è riscoperta l'importanza della relazione tra gli ospiti e i famigliari e la sua ricaduta sul benessere della persona anziana, il valore del contatto e altri valori fino ad allora dati per scontati.

Le professioniste riconoscono di aver comunque ora bisogno di aiuto, di supervisione, ove i decessi sono stati vissuti in modo duro, senza contatti con l'esterno, senza i consueti rituali che aiutano l'elaborazione del lutto.

Ogni crisi, ogni situazione estrema ci fa andare al nocciolo delle questioni, ci fa riflettere su cosa non andava prima, su cosa potremmo cambiare. Dopo ogni crisi si prospetta un futuro diverso.

Di sicuro, per le professioniste che abbiamo ascoltato, saranno da rivedere le priorità, dedicare più tempo alla cura della relazione fra gli ospiti e i loro familiari, consolidare la fiducia di questi ultimi e degli ospiti nei confronti dell'assistente sociale; concentrarsi maggiormente sui bisogni dell'ospite e offrire vicinanza al singolo. Mantenere la propria integrità professionale, ma soprattutto, quello che potrebbe diventare un motto per affrontare il futuro con i suoi nuovi ostacoli e le nuove procedure, *“liberare la creatività”*!

Chiara Panni, Assistente Sociale, Mediatore Familiare, Facilitatore Pratica Collaborativa esercita la libera professione occupandosi di problematiche inerenti difficoltà di relazione all'interno della famiglia.

Si occupa inoltre di formazione, supervisione professionale, gestione e conduzione di gruppi, in particolare nell'ambito dell'integrazione sociale.

Lo studio professionale è convenzionato con l'Ordine Regionale per la formazione continua degli assistenti sociali.

Contatti: info@studiochiarapanni.it

ASSISTENTI SOCIALI DIPENDENTI DELLA PA E LAVORO AGILE

Laura Traversi

In questo breve contributo vorrei riflettere con voi su quanto avvenuto a proposito della applicazione delle norme sul Lavoro Agile nei confronti degli Assistenti Sociali dipendenti di PA (in Comuni, AULSS, Centri di Servizi e Uffici ministeriali come UEPE e USMM...).

L'art. 2087 del C.C. applicabile a tutti i datori di lavoro pubblici e privati afferma che è loro compito *"adottare tutte le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro"*.

Con la pandemia in corso "non sono in questione tanto i rischi specifici di ogni singolo posto di lavoro quanto il rischio generale che incombe su tutta la comunità nazionale e che l'andare a lavorare accresce"¹²(anche solo per il fatto di sottoporre il sistema sanitario a urgenze non correlate al COVID-19).

Per questo l'art. 87 del DPCM 18/2020 ha disposto che *"il lavoro agile e' la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle pubbliche amministrazioni, che, conseguentemente limitano la presenza del personale negli uffici per assicurare esclusivamente le attività che ritengono indifferibili e che richiedono necessariamente la presenza sul luogo di lavoro, anche in ragione della gestione dell'emergenza"*¹³.

Ciò significa che per legge e senza che le PA debbano assumere alcun provvedimento in merito, i dipendenti pubblici hanno *il diritto e l'obbligo* di svolgere il proprio lavoro senza recarsi in Ufficio, pur conservando l'essenzialità dei Servizi svolti; la presenza sul posto di lavoro è consentita esclusivamente per le attività indifferibili e che richiedano necessariamente la presenza fisica del

¹² Dott. Marco Barbieri, Ordinario Diritto del Lavoro, <https://www.facebook.com/marco.barbieri.338>).

¹³ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/03/17/20G00034/sg>

dipendente (per esempio il personale sanitario dovrà recarsi in ospedale, ma non quello amministrativo che potrà lavorare da casa)¹⁴

Alcune PA hanno provveduto tempestivamente disponendo per la generalità degli AS il Lavoro Agile; altri hanno messo in atto altre strategie, tra cui il godimento forzato di permessi e ferie pregresse 2019, con effetti anche paradossali: la PA rinuncia deliberatamente - ponendola in ferie - ad una risorsa professionale in un momento estremamente delicato dell'emergenza, in cui era invece importante mantenere presidi professionali nei territori.

Del resto è possibile che molti colleghi e colleghe non abbiano colto lo spessore degli interessi in gioco: propri ma soprattutto della collettività generale; ho sentito personalmente operatori riferire con orgoglio di essere rimasti "in trincea" mentre altri colleghi - amministrativi - accedevano al Lavoro Agile; ho letto non raramente sui social commenti e post malcelanti un bisogno di riconoscimento della professione, accanto a quelle sanitarie come medici e infermieri lodate e sostenute ampiamente dall'opinione pubblica; ancora, alcuni Assistenti Sociali si sono sentiti "relegati" al lavoro agile perché nel concreto non hanno avuto la possibilità di lavorare davvero o con gli strumenti necessari (senza una linea telefonica, senza un collegamento da remoto al proprio pc, ecc); altri hanno temuto che qualche Responsabile potesse cogliere l'occasione per svalutare le funzioni del Servizio Sociale con una operazione di smantellamento del sistema di risorse ad esso dedicate, in primis quelle umane.

Mi è sembrato, in questi movimenti, di cogliere alcuni segnali di debolezza da parte della professione, emersi in questo limitato frangente di applicazione del DPCM 2/2020. In modo certamente non esaustivo ne isolo alcuni:

- la difficoltà di riconoscersi anzitutto nella condizione di dipendenti pubblici, tenuti a comportarsi secondo le regole istituzionali che chiedono assunzioni

¹⁴ Altre eccezioni possono derivare da ragioni di sicurezza pubblica o il funzionamento di servizi essenziali come quelli dei Tribunali o del personale che deve garantire pagamenti delle PA verso terzi (vedi per esempio contributi economici assistenziali o gli stessi stipendi dei dipendenti).

di responsabilità nei confronti della collettività nel preciso comportamento di non recarsi sul proprio posto di lavoro; il fatto che le PA non si attivino adeguatamente per la tutela della salute pubblica non ci sottrae alle responsabilità di argomentare quali siano in questo momento condizioni e direttive incompatibili con l'esercizio della professione in presenza;

- la difficoltà di riconoscere e far riconoscere quali siano le attività indifferibili che ci riguardano come professione: le funzioni di segretariato sociale - già oggi LEAS? A mio parere possono utilmente essere svolte, con le dovute accortezze tecniche, anche a distanza; i diversi interventi di tutela in contesti di protezione di bambini e ragazzi? Non sono a mio avviso "attività indifferibili", poiché in nessun caso la nostra presenza fisica - seppure a volte impropriamente richiesta - garantisce tutele non già garantite dal sistema di sicurezza pubblica; la questione di interesse allora è la seguente: quali sono, se esistono, attività indifferibili in capo al lavoro professionale degli Assistenti Sociali?
- la difficoltà a spostare il baricentro professionale dall'operatività alla riflessività, con una tendenza a ritenerci al nostro posto negli spazi di front office (per esempio a distribuire Buoni Spesa), e meno in attività di analisi dei fenomeni e di proposte di politica sociale;
- infine - sembrerà banale - ma esiste una difficoltà di "resistere al lavoro" quando la tua PA ti costringe a ferie forzate e tu comunque rispondi al telefono, invii mail, ti rendi reperibile per questioni di ordinaria amministrazione: un comportamento che quantomeno ambivalente, meritevole di uno sguardo più attento.

Concludo riportando la mia personale esperienza nel mio specifico contesto lavorativo in questo tempo di COVID 19¹⁵: dopo l'inizio del lockdown, lasciato trascorrere il primo mese di silenzio da parte della mia Amministrazione (fatte

¹⁵ Lavoro come AS dipendente di PA continuativamente dal 1998;

salve le prescrizioni ricevute di utilizzare le mie ferie residue 2019 di circa 5 giorni), ho chiesto per iscritto, argomentandone le ragioni, ed ottenuto che il mio datore di lavoro onorasse agli obblighi di legge, secondo il sopracitato DPCM 18/2020; sono stata collocata immediatamente in Lavoro Agile, continuando a fare senza soluzione di continuità quanto già facevo in presenza, riorganizzandomi attraverso nuovi strumenti laddove necessario; l'esperienza che ho vissuto, professionalmente e umanamente parlando, dalla prospettiva del lavoro da casa merita un approfondimento a sé stante.

Nota di "colore organizzativo": il Lavoro Agile ha costretto la mia Amministrazione a dotarmi di un telefono cellulare di servizio per risolvere il problema della gestione delle telefonate in entrata e in uscita¹⁶; questo ormai indispensabile strumento tecnologico di cui ognuno di noi possiede almeno un esemplare personale, non era in dotazione ad oggi del mio Servizio: seppur ripetutamente richiesto in passato, non ne eravamo dotati per non meglio specificati vincoli burocratici e di bilancio.

Laura Traversi, Assistente Sociale Specialista, dal 1998 lavora nei Servizi Sociali pubblici territoriali e dal 2012 è titolare dello Studio professionale Percorsi (www.percorsi.pd.it) all'interno del quale esercita le proprie attività professionali di consulenza, assistenza tecnica e formazione in regime privato.

Contatti: laura@percorsi.pd.it - 347/0089464 .

¹⁶ su questo punto avevo espressamente comunicato la disponibilità, nella contingenza dell'urgenza di accedere al Lavoro Agile, di mettere a disposizione il mio numero di telefono cellulare personale, trovando le soluzioni tecniche - che esistevano - per non renderlo pubblico.