

Un nuovo *SMARTWelfare*?

Paola Milani¹
LabRIEF - Università di Padova

Le famiglie con cui lavoriamo hanno difficoltà nel costruire, gestire e mantenere la relazione al loro interno, ossia tra genitori e figli e nella coppia, e all'esterno, cioè nella rete sociale informale e formale. Relazioni deboli e, nello specifico, la carenza di risposte genitoriali ai bisogni di sviluppo dei bambini, e quindi le diverse forme di negligenza e povertà educativa, sociale, economica hanno effetti severi e duraturi su diverse dimensioni dello sviluppo, in particolare sulle aree cognitive e sociali. Il lavoro di P.I.P.P.I. e dei Patti di Inclusione sociale nel RdC è orientato a limitare questi effetti e a permettere ai bambini di godere di una “buona” crescita, nonostante la loro difficile condizione di partenza.

La letteratura è univoca nel sostenere che abbiamo un unico grande strumento - la relazione interpersonale e sociale- per far sì che questi bambini non rimangano schiacciati dalla fatalità di essere nati in una famiglia e in un contesto sociale che non riescono ad esprimere modalità di cura positive verso di loro. Le “patologie” della relazione si curano solo attraverso la relazione. È questa la sfida che tutti i giorni siamo abituati ad affrontare. La conosciamo bene.

L'epidemia di coronavirus ci ha trascinato però oltre la sfida: il nostro strumento di lavoro, che è orizzonte, fine e strumento al tempo stesso, -la relazione- viene a mancare. Obbedire alle necessarie disposizioni nazionali che ordinano l'isolamento sociale, ci pone dinanzi al paradosso in cui come comunità di ricercatori e operatori sociali ora ci troviamo: come essere solidali in solitaria?

L'isolamento sociale, in questo momento indispensabile, può aggravare i problemi di tante famiglie e in particolare di tanti bambini, presi in carico dai servizi. Come superare il paradosso **coniugando il rispetto per i diritti e i bisogni dei bambini con il rispetto delle necessarie norme di sicurezza**? Il rischio di un'applicazione burocratica e acritica di queste norme è, infatti, quello di favorire la condizione di negligenza e povertà educativa anziché contrastarla. Il **DL.18 del 17.03.2020** ci viene però in aiuto: leggiamo

¹ Il testo è nato da una riflessione condivisa all'interno di LabRIEF (<https://www.labrief-unipd.it>), in particolare con Sara Serbati, Marco Ius, Katia Bolelli, Chiara Sità, Mariella Giachino, Giovanna Murro.

con attenzione gli artt. 40, 47 e 48 che indicano non solo cosa non si può fare, ma anche cosa si può fare. Questi articoli ci fanno capire che l'emergenza sanitaria è anche sociale e che senza la parte di cura e sostegno dei servizi sociali, gli aspetti sanitari dell'epidemia non potranno che aggravarsi. I **servizi sociali non chiudono** dunque, ma **adattano** alcune tipologie di intervento, quali le diverse forme di aiuto educativo e assistenziale a domicilio, che possono risultare di importanza cruciale in questo momento storico (cfr. art. 48, DL.18/2020). Leggiamo, a tal proposito, anche la bella lettera del presidente del CNOAS agli assistenti sociali: <https://cnoas.org/news/distantimapiuvicinichemai-il-presidente-gazzi-torna-a-scrivere/>

È necessario e inderogabile dunque ribadire **cosa non si può fare** in questo momento, come è altrettanto necessario e inderogabile pensare a **cos'altro si può fare** per costruire nuovi modi di garantire la relazione fra famiglie e servizi, forme di video e *SMARTwelfare* orientate a criteri di flessibilità, creatività e innovazione.

Dialogando nel nostro gruppo di ricerca e con diversi operatori abbiamo iniziato a capire che forse in questa drammatica situazione, c'è dunque l'opportunità di rimettere davvero al centro la relazione.

Ci spieghiamo: organizzare non è *essere-con* e *fare-per* non è abitare il disagio e la vulnerabilità. In questo momento in cui sono ben poche le azioni che possiamo fare con le famiglie, è ancora molto ampio lo spazio dell'essere-con. Un'assistente sociale di Cantù, Teresa, diceva: *"in questi giorni telefoniamo solamente alle famiglie, in pratica non facciamo nulla per le famiglie, ma loro ci ringraziano tanto"*. Teresa e il gruppo di Cantù telefonano regolarmente alle famiglie, chiedono solo come stanno, e hanno la percezione di non aiutare. Infatti, **non offrono aiuto, ma presenza**, che è ben di più.

È una **prima lezione** che stiamo imparando dalle famiglie in queste ore drammatiche: le famiglie hanno bisogno di qualità della relazione, che possiamo ritrovare in quest'ora, in cui il fare è stato spazzato via, scarnificato, dal virus. E la presenza può darsi anche a distanza. Perché **la distanza fisica non è distanza sociale**.

Seconda lezione: il virus ci rende consapevoli che non sono vulnerabili solo certe famiglie con cui lavoriamo, ma che lo siamo tutti. Così, non solo è possibile la relazione, ma è possibile una certa relazione: quella in cui riconosciamo nell'altro noi stessi, una comune umanità. Questa relazione ridà dignità a chi è aiutato, perché cambia la nostra postura nei suoi confronti: l'altro non è più un utente, ma un essere umano che ci rende consapevoli che solo nella risposta all'appello insito nel volto dell'altro, ritroviamo la nostra, vera, umanità. Pensiamo a quanto scriveva Emmanuel Lévinas sul "volto dell'altro come appello": rispondere a questo volto aiuta noi stessi, prima dell'altro.

Terza lezione: i piccoli gesti quotidiani contano. *"Bussolengo non chiude"* ci dicono gli operatori, *"anche se molti professionisti sono in Smartworking, non diamo alle famiglie il messaggio che i servizi sono chiusi"*. I colleghi di Correggio -Guastalla aggiungono: *"non interrompiamo i dispositivi di colpo, ma valutiamo situazione per situazione cosa si può e cosa non si può fare. Non cadiamo nella trappola di dare per scontato che in questo periodo nulla si possa fare"*. Ci sono state talmente tante disposizioni a livello sociale su cosa non possiamo fare, che rischiamo di concentrare tutta la nostra attenzione sul cosa non si può. Nelle stesse ore veniva pubblicata una nuova campagna del Comune di Padova su FB: *"I servizi sociali non si fermano. Si reinventano"*.

Giusto, è quello che dice anche il DL 18/2020. E **come?** Ecco di seguito alcune pratiche che abbiamo raccolto nel dialogo con professionisti di

diversi servizi in queste ore e che mettiamo a disposizione, invitando ognuno a condividere idee e pratiche su come poter evitare l'isolamento sociale dei bambini e dei genitori, i conflitti familiari e a prevenire gli effetti negativi di tutto questo sullo sviluppo dei bambini, che ci troveremmo a riparare nei prossimi mesi con costi ben più alti:

- **Telefoniamo e videotelefoniamo:** garantire un regolare collegamento telematico, o anche solo telefonico alle famiglie, almeno a quelle che non possiamo continuare a incontrare nel loro domicilio. Ricevere una telefonata da qualcuno che si interessa di noi fa sempre bene. Sappiamo che ci sono degli educatori che stanno continuando il dispositivo dell'educativa domiciliare sia in presenza, sia attraverso videochiamate regolari. Stanno già nascendo la **SmartEDU** e le relative attività.
- **Zoomiamo in gruppo:** sostituire le attività dei gruppi dei genitori e dei bambini con **gruppi virtuali**, anche semplicemente su Whatsapp o con strumenti vari di videoconferenza (avete provato *Zoom.us*? La stiamo usando in tanti e sta funzionando bene, per ora). Questi strumenti danno la possibilità alle famiglie di tenersi in contatto, di ricevere messaggi positivi, di sentirsi dentro una rete sociale che non li dimentica. Possiamo chiedere ai bambini di mandarci un messaggio/un disegno su una "cosa bella" che hanno fatto ogni giorno? Possiamo inviare loro dei materiali che pensiamo possa far piacere ricevere?
- **Garantiamo spazio ascolto** telefonico e/o e-mail: possiamo essere **reperibili in forma sociale e dialogica**, non solo emergenziale? Dare un numero telefonico o un indirizzo e-mail a cui i bambini e i genitori possano chiamare e/o scrivere per situazioni di bisogno, e anche semplicemente per qualche breve momento di confronto e conversazione? Può essere questa l'occasione di aprire degli spazi di ascolto virtuali ai bambini? Per costruire delle **reti di auto-aiuto social tra bambini**?
- **Stiamo in rete con le scuole e i servizi educativi 0-3:** stanno proponendo tante idee per attività con i bambini di varia natura: dal disegno, alla musica, all'attività sportiva, ecc. Vedete ad esempio quelle collegate a #andràtuttobene / Arcobaleni colorati alle finestre. Ma prima di ogni altra cosa rafforziamo le diverse azioni in atto tese a **garantire accesso a internet e devices ad ogni bambino** per poter frequentare la scuola a casa e per poter mantenere relazioni con i pari. Come è stato detto in questi giorni (<https://www.alleanzainfanzia.it/comunicato-covid-19-e-chiusura-delle-scuole-aumenta-la-forbice-tra-bambini-di-serie-a-e-serie-b/>), nelle famiglie vulnerabili, il divario digitale può aumentare le disuguaglianze sociali.

Alcuni siti utili a tal fine: <https://www.orizzontescuola.it>

<https://solidarietadigitale.agid.gov.it/#/>

<https://www.istruzione.it/coronavirus/didattica-a-distanza.html>

<https://www.savethechildren.it/blog-notizie/coronavirus-distanti-ma-vicini-il-nostro-lavoro-italia-continua>

Il peso delle attività scolastiche non ricadrà su genitori che non possono farsi carico di una gestione complessa di compiti didattici se riusciremo a trasformare la "scuola a casa" di questi giorni in una straordinaria occasione per costruire una rinnovata e concreta collaborazione fra insegnanti, genitori e servizi finalizzata a favorire il successo scolastico di ogni bambino. Gli educatori possono mediare fra casa e scuola, aiutando nella gestione delle attività didattiche on line, aiutando i bambini ad accedere alle diverse piattaforme in uso, provvedendo a stampare il materiale richiesto (in moltissime case non ci sono i PC, ma neanche le stampanti), affiancando i genitori

nell'aiuto ai figli; gli insegnanti possono ripensare una scuola educativa e inclusiva, più centrata sui processi che sui prodotti (es. i voti), dove la relazione educativa torni ad essere veicolo dell'apprendimento. Nulla impedisce agli insegnanti di telefonare e videochiamare ogni alunno, agli operatori dei servizi di includere gli insegnanti nelle équipe multidimensionali che costruiscono i progetti di ogni bambino "preso in carico" per costruire anche programmi di apprendimento personalizzati;

- **Condividiamo risorse** con le famiglie per permettere loro un "tempo educativo" con i figli in queste lunghe giornate di isolamento a casa e/o per costruire delle attività con loro a distanza. Ma smettiamola di dire ai genitori cosa devono fare e mettiamoci al loro fianco per fare-con. Ve ne invieremo diverse in questi giorni, anche utilizzando la nostra pagina FB *ProgrammaPIPPI*, in cui abbiamo già iniziato a far circolare risorse da passare alle famiglie. Guardate ad esempio questi primi link e, se ne avete altri, per favore, fateli girare:

- <https://www.radiomagica.org>
- <https://pandemoniumteatro.org/storiecontagiosealtelefono/>
- <https://100giannirodari.com>
- www.lezionisulsofa.it
- www.bertallot.com
- <http://www.csbonus.org/consigli-per-genitori.html>
- www.audible.it, www.raipplayradio.it, www.cinetecamilano.it: tre siti che hanno messo a disposizione in questi giorni centinaia di audiolibri e film gratuitamente. Una buona risorsa anche per la sopravvivenza dei genitori!

E voi? Cosa state sperimentando come *SMARTWelfare*?

