

Aoi

Hanno partecipato e contribuito fattivamente alla stesura di questo libro tutti i miei compagni di avventura membri dello staff di S.O.S.: Lucio Barone, Anna Grande, Paolo Ferrario, Giorgio Merlo, Sabrina Caputo, Arianna Catto, Ivana Stella, Silvia Clementi, Annarita Manocchio, Giacomo Sansica, Furio Panizzi, Enrico Capo, Loredana Cinzia Porcelli, Gennaro Del Prete, Silvia Clementi, Valentina Zullo, Monya Bardi, Cristina Bianco, Annick Donelli, Marta Biacchi, Valentina D'Alò, Natascia Moschetta.

Antonio Bellicoso

Assistente sociale on line

Web communication e buone prassi
per il servizio sociale professionale: il modello S.O.S.

Prefazione di
Paolo Ferrario





Aracne editrice

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

Copyright © MMXVIII
Giacchino Onorati editore S.r.l. – unipersonale

www.giacchinoonoratieditore.it
info@giacchinoonoratieditore.it

via Vittorio Veneto, 20
00020 Canterano (RM)
(06) 45551463

ISBN 978-88-255-1033-1

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: gennaio 2018

*Ai miei collaboratori del Portale S.O.S. Servizi Sociali On Line
Alla mia famiglia che ha sopportato di vedermi tante ore davanti al p.c.
Ai miei genitori che hanno investito sempre tanto per assicurarmi un futuro decoroso*

“Comunicare l’un l’altro, scambiarsi informazioni è natura;
tenere conto delle informazioni che ci vengono date è
cultura”

J.W. GOETHE

Indice

- II *Prefazione*
Paolo Ferrario
- 15 *L'idea*
- 17 *Capitolo I*
Un assistente sociale da ufficio
1.1. Informatica sociale e innovazioni, cenni introduttivi, 17 – 1.2. Informatica sociale e società, 19 – 1.3. Applicazioni rilevanti di tecnologie web, 19 – 1.4. Informatica sociale. Una visione sociale dell'informatica, 21 – 1.5. Informatica sociale nei servizi sociali, 24 – 1.6. L'assistente sociale nell'universo delle innovazioni, 25.
- 29 *Capitolo II*
Modem 56k e nascita del sito web Servizisocialionline.it
- 31 *Capitolo III*
Da topo di ufficio a internauta
- 33 *Capitolo IV*
S.O.S. divulgatore della web communication e servizio sociale in tutta Italia
- 39 *Capitolo V*
La web communication e il servizio sociale
5.1. L'e-mail, 40 – 5.2. La mailing list, 43 – 5.3. La newsletter, 45 – 5.4. Il forum, 46.
- 51 *Capitolo VI*
Il portale S.O.S.
6.1. Sezione politiche e servizi, 53 – 6.2. Sezione documenti di aggiornamento professionale, 54 – 6.3. Sezione ISTISS: panorama legislativo e osservatorio concorsi, 54 – 6.4. Sezione libri, 55 – 6.5. Sezione tesi di laurea di servizio sociale e magistrale, 57 – 6.6. Sezione legislazione sociosanitaria regionale, 57 – 6.7. Sezione sondaggi online, 58 – 6.8. Gli assistenti sociali non rubano i bambini, 62 – 6.9. Sezione articoli di servizio sociale, 63 – 6.10. Sezione arti

grafiche , 64 – 6.11. Sezione aforismi, 65 – 6.12. Sezione eventi di servizio sociale, 68 – 6.13. Sezione lavoro, 69 – 6.14. Sezione detenuti e misure alternative alla detenzione, 70 – 6.15. Sezione programmazione sociale, 72 – 6.16. La newsletter S.O.S. Servizi Sociali On Line, 73 – 6.17. Sezione forum S.O.S., 74 – 6.18. I gruppi S.O.S. Facebook, 78.

81 *Capitolo VII* *La Web Radio S.O.S.*

7.1. I risultati di una recente customer satisfaction sulla web radio, 86 – 7.2. Dopo due anni di attività di web radio S.O.S., 90.

93 *Conclusioni*

95 *Appendice*

Formare per accogliere, di Valentina D'Alò, 95 – La formazione professionale come arte, di Gennaro Del Prete, 99 – Assistente sociale di comunità: storie da una esperienza personale, di Monya Bardi, 101 – Differenziando la form-azione attraverso il metodo del coaching, di Monya Bardi e Valentina D'Alò, 105 – Libera professione: nuovi panorami per il servizio sociale, di Annarita Manocchio, 115 – La messa alla prova: l'importanza della pena rieducativa nei confronti del minore, di Loredana Cinzia Porcelli, 118 – Il segretariato sociale: uno strumento in via di estinzione?, di Silvia Clementi, 121 – Si inizia dalla scuola. Progetto sociale: spiegare ai bambini il ruolo dell'assistente sociale e come contrastare il bullismo a scuola, di Anna Grande, 125 – Assistente sociale creatore di connessioni, di Annarita Manocchio, 127.

131 *Ringraziamenti*

Prefazione

PAOLO FERRARIO*

Considero un privilegio avere potuto collaborare con *S.O.S. servizisocialion-line.it* fin dagli inizi della sua realizzazione. Oggi qualsiasi attività lavorativa deve confrontarsi con le tecnologie del web, cercando di utilizzarle al servizio dei propri obiettivi. Nel mio caso questo è avvenuto per la formazione: fin dal 2001 ho creato un sito, dove mettevo a disposizione degli studenti le audio lezioni e le dispense didattiche. E oggi faccio ricerca nel campo delle politiche sociali tramite un blog.

L'intelligenza collettiva di S.O.S. è quella di applicare alla professione di assistente sociale queste tecnologie.

Possiamo riassumere nei seguenti punti chiave i caratteri costitutivi di una professione:

- a) creare e consolidare un corpo definito di conoscenze metodologiche e tecniche per l'esercizio di un compito;
- b) ottenere e conservare un riconoscimento pubblico dell'utilità sociale delle attività svolte;
- c) svolgere queste funzioni tramite i principi della responsabilità personale, dell'autonomia professionale e del codice deontologico che caratterizza ciascuna professione.

Oggi a questi caratteri occorre, tuttavia, aggiungere un'altra variabile: la potenza comunicativa che le tecniche del web aggiungono all'esercizio del ruolo.

E qui siamo all'oggetto ed al filo conduttore del libro.

Antonio Bellicoso applica in questo testo la cosiddetta "scrittura biografica" (racconto di una esperienza a partire dalla propria ideazione). Ma tutti i contenuti analitici sono permeati dallo spirito collaborativo con tante altre persone. Voglio dire che l'autore ha saputo sviluppare una forte capacità nel "tenere assieme" un gruppo variegato di assistenti sociali di varie generazioni ed anche altri collaboratori.

Un altro valore del libro che vorrei sottolineare è quello del suo contributo alla *Storia del servizio sociale*. Gli assistenti sociali sono i portatori di

* Blogger, mappeser.com.

una specifica cultura di servizio (alimentata dai metodi, dalle tecniche e dal ripensamento delle pratiche), ma un carattere fondamentale è sempre stata la loro capacità di adattarsi ai cambiamenti socioculturali, unitamente a quella di contribuirvi in modo attento e partecipe. I contenuti teorici e pratici dell’“apprendere dalla esperienza” è davvero una strategia che hanno saputo sviluppare nel corso del tempo. In estrema sintesi possiamo distinguere:

- a) la “fase pionieristica” di avvio di questa professione, nella quale sono state poste le basi del pensiero del lavoro sociale;
- b) la fase degli “enti nazionali” e delle politiche degli anni ’50 e ’60;
- c) l’intenso sviluppo del particolarissimo sistema italiano dei servizi fondato sul sistema decentrato delle Regioni e dei Comuni in connessione con i soggetti di terzo settore (dagli anni 70 al 2000).

Oggi siamo in un quadro storico del tutto nuovo ed estremamente aperto alla innovazione, nel quale il lavoro professionale si svolge anche in rapporto alla “rivoluzione internettiana”, caratterizzata dalla cosiddetta “densità digitale”. Sono cambiati i modi di leggere, di studiare, di relazionarsi. E tutto questo molto rapidamente.

Il grande macro-processo è l’accrescimento fortissimo della comunicazione, resa possibile dalle tecniche internettiane (in continua evoluzione). È in atto una mutazione antropologica che sta modificando gli apprendimenti, le identità, le istituzioni, le organizzazioni e, naturalmente, le professioni. Durante tutto il secolo del Novecento le rilevanti fasi della comunicazione sono state: la stampa, il cinema, la radio, la televisione. Ma dal 1995, e dunque in soli venti anni, il sistema è radicalmente cambiato in modi molto accelerati. I cambiamenti possono essere visti anche attraverso i comportamenti delle diverse generazioni:

- a) *generazione text* (email, chat, newsgroup);
- b) *generazione web* (uso dei browser e dei motori di ricerca);
- c) *generazione social media* (blog, wiki, social network);
- d) *generazione touch* (smartphone, tablet, app).

Le email sono nuovi modi dell’inviare parole che hanno sostituito e modificato l’antico strumento della lettera. I motori di ricerca forniscono dati utili per chi sa trovarli, selezionarli e organizzarli in opportune griglie concettuali e argomentative. Con i blog ciascuno può essere autore e produttore di dati. Ci sono poi gli “aggregatori”, ossia spazi siti in cui concentrare e ulteriormente riarticolare le informazioni. E oggi c’è lo strumento molto pervasivo dello smartphone che consente con un unico mezzo di navigare,

registrare, fotografare. Il futuro ci presenta un'altra prospettiva: il "web semantico" che consiste nell'insegnare alle macchine a capirci.

Il libro di Antonio Bellicoso ci accompagna a conoscere ed interpretare questi eventi, e ci fa capire che il servizio sociale deve interagire con gli effetti che essi producono. Il progetto chiave è quello di contribuire al processo di accrescimento delle conoscenze ma, dal punto di vista della cultura dei servizi applicando cioè il fondamento di questa attività, che è quella di agire nelle situazioni problematiche, cioè sui bisogni e le domande, ed organizzare le offerte. È possibile mettere in atto varie azioni:

- a) fare l'analisi delle specifiche reti di servizio che si attivano sui problemi;
- b) raccontare i modi in cui si agisce nelle comunità locali;
- c) documentare le procedure e i processi di funzionamento dei servizi;
- d) attivare indagini sulle problematiche sociali;
- e) selezionare e diffondere informazioni sulle "buone pratiche", in modo da opporsi alla sola descrizione giornalistica di quello che non funziona;
- f) promuovere attività di autopubblicazione come risultato di una discussione professionale sul risultato delle azioni di servizio.

In conclusione è opportuno sottolineare che *S.O.S. servizisocialonline.it* intercetta tutti questi cambiamenti e vi contribuisce attivamente. Da qui l'interesse per la parte descrittiva del libro, che è una "guida" dell'articolazione interna del portale (monitoraggio continuo della documentazione e della legislazione; bibliografie; tesi; sondaggi; metodologie grafiche). Il lettore avrà quindi a disposizione non solo lo scenario entro il quale si inscrivono queste trasformazioni, ma anche la descrizione analitica del progetto S.O.S., cioè di uno strumento che ha il valore di connettere con intelligenza creativa e con una intensa attività di gruppo queste tecniche applicabili allo specifico lavoro degli assistenti sociali.

Non mi resta che concludere con un augurio di buon futuro a *S.O.S. servizisocialonline.it*.

L'idea

Walter Rolfo famoso illusionista nel suo libro *L'arte di realizzare l'impossibile* racconta del lavoro dei più bravi maghi associandoli al lavoro degli scienziati e innovatori. Ogni invenzione è sempre la risultante di una somma di precedenti invenzioni. La macchina è la somma dell'invenzione di una carrozza più il motore. Lo zaino: la somma di una borsa più le bretelle. L'I-Pod: la somma del walkman con l'mp3.

Anni fa ebbi questa idea che mi ronzava nella testa: creare una piattaforma web dove far incontrare gli assistenti sociali, consentendo loro di confrontarsi, interagire, accrescere il loro senso di appartenenza alla famiglia professionale.

Nacque così nella mia mente quello che poi sarebbe divenuto il progetto S.O.S. Servizi Sociali On Line. Una idea che reputavo innovativa: il web più gli assistenti sociali. Cominciai così a interessarmi di *web communication* prima e di *web communication* e servizio sociale dopo.

Esistevano già delle esperienze sul web di assistenti sociali che si riunivano per confrontarsi e per conoscersi ma avrei voluto ottimizzare il nostro lavoro con un sito interattivo per creare una comunità professionale viva e dinamica per dare una nuova immagine ai cittadini della nostra professione, ma non solo, anche per contribuire al rafforzamento della nostra identità professionale, a sentirci meno isolati, con l'obiettivo di fare gruppo, di sentirci più prossimi.