

# Il software al servizio del servizio sociale: riflessioni deontologiche da una esperienza pratica

*Digital Social Work: modelli ed esperienze.  
La prospettiva italiana e la dimensione internazionale*

webinar CROAS Piemonte – 30 novembre 2023

**Roberto Dalla Chiara**  
assistente sociale specialista  
Università di Verona

[roberto.dallachiara@univr.it](mailto:roberto.dallachiara@univr.it)

**Vittorio Zanon**  
assistente sociale specialista  
Comune di Verona

[vittorio.zanon@comune.verona.it](mailto:vittorio.zanon@comune.verona.it)

# Perché informatizzare?



UNIVERSITÀ  
di VERONA  
Dipartimento  
di SCIENZE UMANE

***Errare è umano, ma per incasinare davvero tutto ci vuole un computer***

**Legge di Murphy- Quinta legge dell'inattendibilità**

***Il computer non è una macchina intelligente che aiuta le persone stupide, anzi è una macchina stupida che funziona solo nelle mani delle persone intelligenti.***

**Umberto Eco**

***Il calcolatore è straordinariamente veloce, accurato e stupido. L'uomo è incredibilmente lento, impreciso e creativo. L'insieme dei due costituisce una forza incalcolabile.***

**Albert Einstein**

- ◆ Informatica è una scienza, non è una tecnica
- ◆ Il dato da solo è “grezzo” e non serve a nulla
- ◆ A noi interessa l'informazione (che traggo dalla interconnessione dei dati)
- ◆ Problemi di informatica:
  - ◆ **Elaborazione** dell'informazione
  - ◆ **Memorizzazione**: spostare la informazione nel **tempo**
  - ◆ **Comunicazione**: spostare l'informazione nello **spazio**
- ◆ **Algoritmo**: sequenza di passi volta alla risoluzione di un problema  
(il mestiere dell'informatico: insegnare ragionamenti)
- ◆ **Come lo fa?**  
attraverso l'uso di linguaggi (interconnessioni di informazioni)

**Renzo Davoli**

Esistono due modi per elaborare il progetto di un software: **il primo consiste nel renderlo semplice al punto che non manifesti lacune evidenti**, e il secondo consiste nel renderlo complicato al punto che non manifesti lacune evidenti.

**Il primo metodo è di gran lunga più difficile.**

*C.A.R. Hoare  
docente di calcolo presso l'Università di Oxford*

- ◆ ragionato
- ◆ sintetico/approfondito
- ◆ semplice
- ◆ esauriente
- ◆ aggiornabile
- ◆ aggiornato
- ◆ riferimenti temporali

- ◆ ricerca (per filtri, parole chiave, campi aperti)
- ◆ vari livelli di accesso
- ◆ implementabile
- ◆ interoperabile
- ◆ durevole nel tempo
- ◆ facilmente fruibile
- ◆ utilizzato e condiviso

# Facile, no?

# mission impossibile?!?!





**Il sabato è stato fatto per l'uomo  
e non l'uomo per il sabato**

*Marco 2,27*

**L'assistente sociale deve  
adeguarsi alle caratteristiche  
del software?**

**Oppure creiamo un software  
che risponda davvero ai  
bisogni dell'assistente  
sociale?**

*il SW*      *x*      *il SW*

**Servizio Sociale**

Persone e Servizi

**Informatica**

Hardware e Software



**Reti – Relazioni – Comunità**



L'assistente sociale si adopera per  
**contrastare situazioni di  
violenza, trascuratezza,  
sfruttamento e oppressione  
nei confronti di persone di  
minore età o in condizioni di  
impedimento fisico,  
psicologico, di fragilità,**  
anche quando esse appaiano consenzienti, fermi restando  
gli obblighi di segnalazione o denuncia all'autorità  
competente previsti dalla legge.

***articolo 28 Codice Deontologico dell'assistente sociale***





**Sfruttamento sessuale**

**Economie illegali**

**Accattonaggio**

**Sfruttamento lavorativo**

**Matrimoni forzati**

**Traffico di organi**

# La tratta e il grave sfruttamento di esseri umani?



reti di sfruttamento



MLC: mediazione linguistico culturale



comunità di accoglienza



traumi



da tutto il mondo



TO – TM –  
Procura – DDA



documenti



dubbi e incertezze

**Sfruttamento sessuale**

**Economie illegali**

**Accattonaggio**

**Sfruttamento lavorativo**

**Matrimoni forzati**

**Traffico di organi**



Motivazione e protagonismo



Sanitari



minorenni



lavoro e autonomia



servizi



FFOO



denaro



smartphone



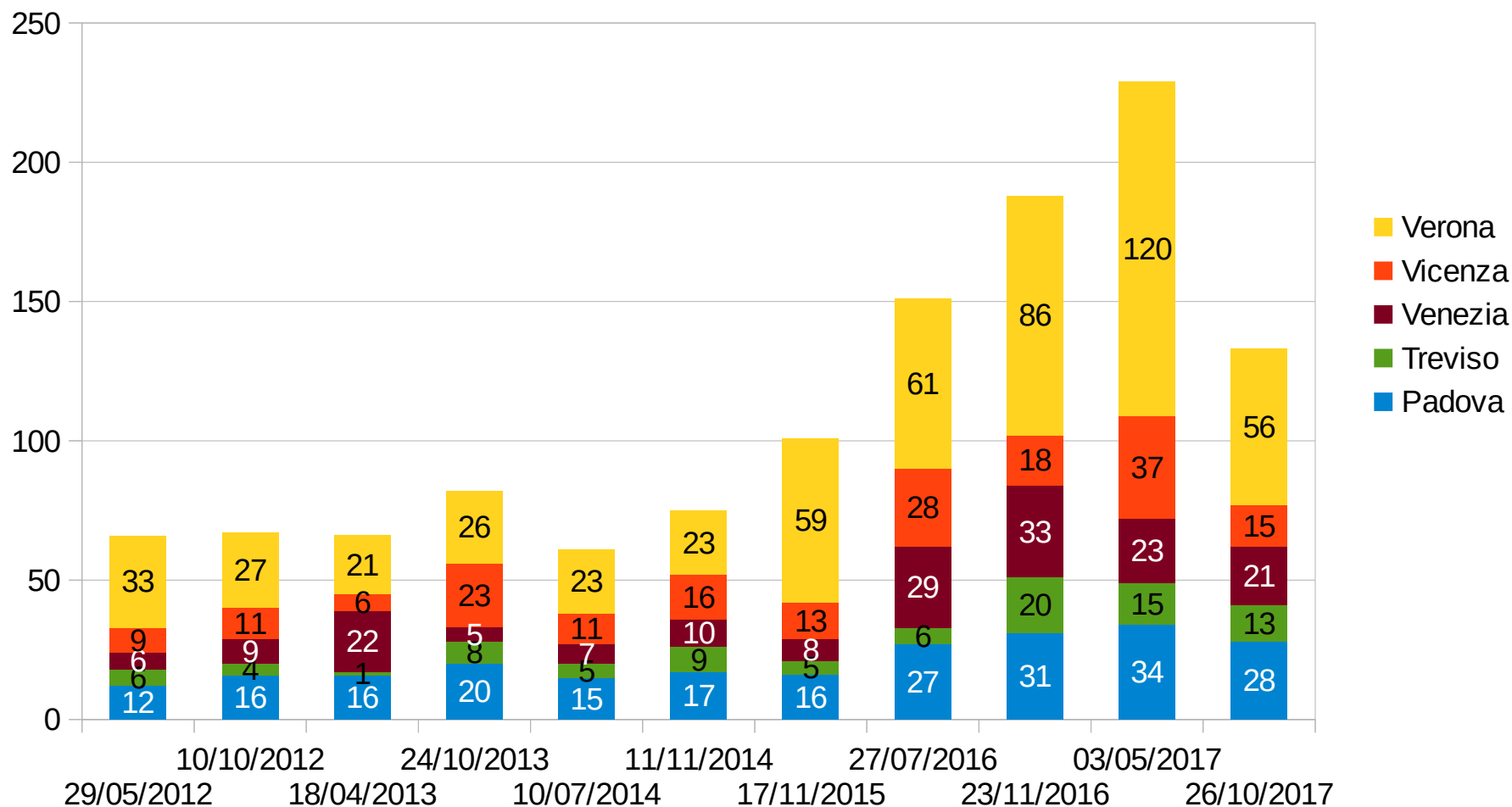
relazioni



educazione / apprendimenti

## Monitoraggio della prostituzione africana in strada in Veneto

confronto andamento presenze a livello regionale - anni 2012-17



- ◆ giovane età
- ◆ provenienza geografica
- ◆ lingua e cultura
- ◆ status giuridico
- ◆ gravidanze
- ◆ aborti e IVG
- ◆ tentati suicidi
- ◆ juju
- ◆ salute (OMS)
- ◆ figli
- ◆ uso di sostanze
- ◆ disturbi alimentari
- ◆ SOGI: identità di genere e orientamento sessuale
- ◆ pressioni da “partner” e familiari
- ◆ uso di smartphone & social
- ◆ (pedo)pornografia
- ◆ autrici o vittime di reati
- ◆ solitudine
- ◆ ...







**sapere  
so-stare  
nella  
complessità  
(e nel dolore)**

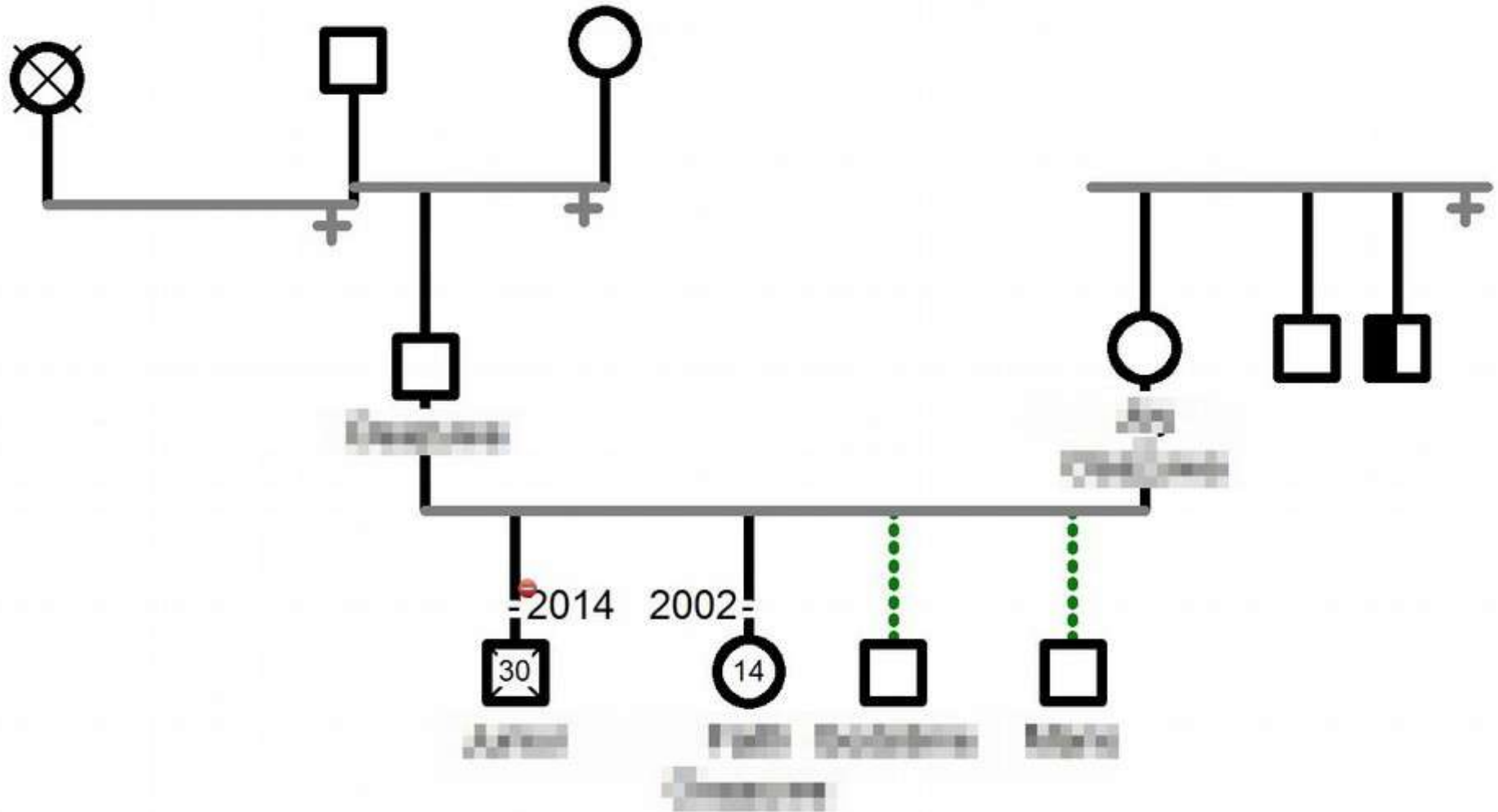


# “Non ce la posso fare!”



Bisogno di **mappare il fenomeno**, incrociare informazioni, raccogliere dati, rappresentare la complessità

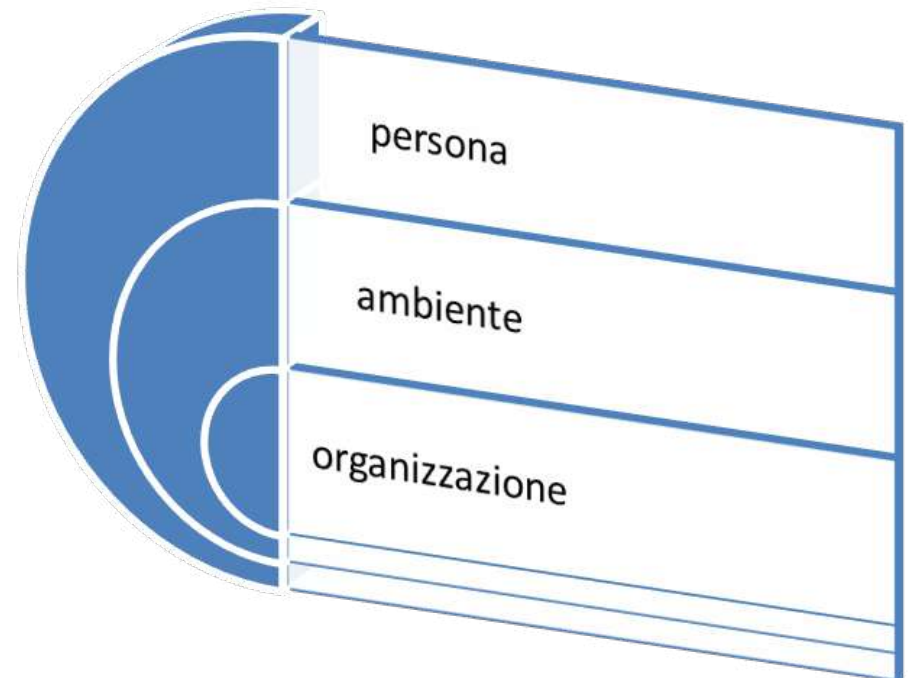
# Partendo da un genogramma

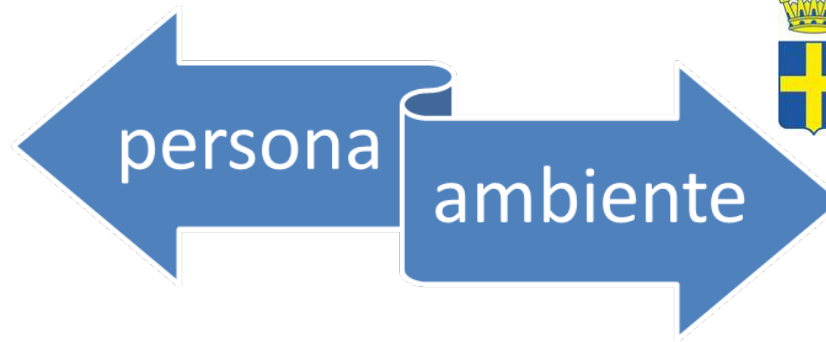


## *ottica bifocale*



## *tridimensionalità dell'intervento*





## La PERSONA al centro

- La necessità di non perdere di vista la persona
- Il lavoro con la soggettività della persona

## La persona nel suo AMBIENTE

- La persona nel suo contesto di vita
- La persona in situazione

«**L'UNITÀ** di sopravvivenza (sia nell'etica sia nell'evoluzione) non è l'organismo o la specie, ma è il complesso flessibile **ORGANISMO-NEL-SUO-AMBIENTE**».

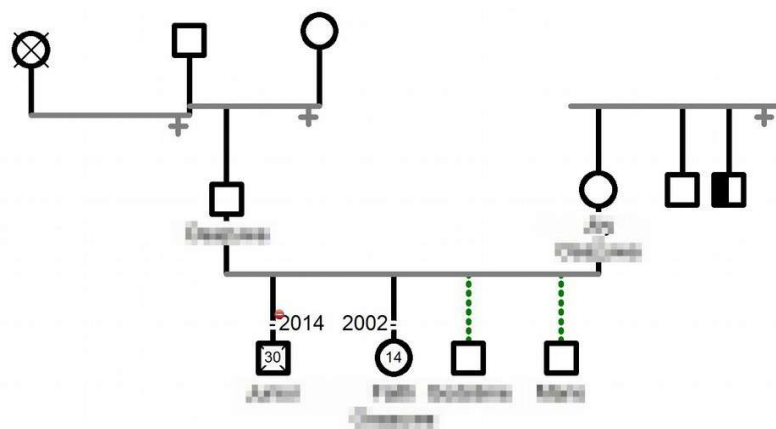
Bateson G. (1992), *Verso un'ecologia della mente*, Ed. Adelphi

*...il servizio sociale trova la propria identità professionale, trasversale a contesti e Paesi diversi, nella **finalità di sostenere le relazioni tra le persone** affinché riescano a meglio affrontare la propria vita, con i bisogni e le aspirazioni che la caratterizzano.*

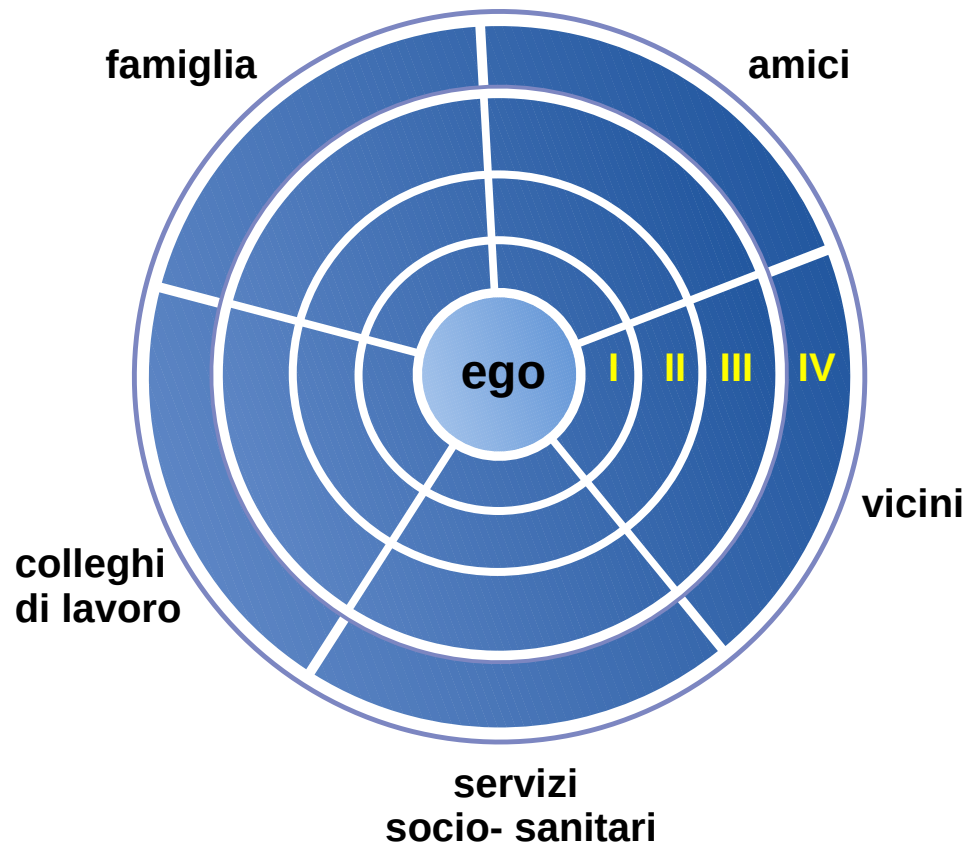
# Quali STRUMENTI...

per focalizzare e allargare lo sguardo e cogliere l'UNITÀ PERSONA-AMBIENTE ?

## Genogramma



## Mappa di Todd





**Annamaria Campanini** si concentra sull'importanza dell'analisi della situazione e del contesto, sottolineando come sia fondamentale riuscire ad **ampliare il campo di osservazione** per definire ed implementare un processo di aiuto adeguato.

L'assistente sociale, dotato di un bagaglio di informazioni relativo all'ambiente, alle relazioni e al passato, potrà comprendere la situazione della persona **senza perdere di vista il contesto e l'ambiente** che la circonda.

A. CAMPANINI, L'intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale, Roma, Carocci Faber Editore, 2002

Allo stesso modo anche **Miodini** e **Zini** sottolineano come il genogramma familiare faccia parte di quelli *“strumenti che supportano l'operatore sociale nel costruire [...] **una mappa del sistema** familiare che rispecchi il panorama **delle relazioni intrafamiliari e extrafamiliari**”*.

S. MIODINI, M.T. ZINI, Il colloquio di aiuto. Teoria e pratica nel servizio sociale, Roma, Carocci Faber, 1997

**Silvia Fargion** sostiene che esso sia un valido sostegno per il professionista: il genogramma infatti *“serve a raffigurare graficamente una famiglia ricostruendo le relazioni tra generazioni e **permette di vedere a colpo d'occhio** alcune dinamiche familiari, ad esempio di alleanza o contrapposizione, e di comprendere meglio i punti di forza e di debolezza del nucleo”*.

FARGION, Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche, Roma, Carocci Faber, 2013



Fargion riporta una riflessione di Hill, che considera molto **utile anche mettere in risalto il tipo di scambio presente tra i vari soggetti** che fanno parte della rete intorno all'individuo. Tali tipologie di contatti possono essere di tipo materiale o emotivo e possono essere caratterizzati da uno scambio di informazioni o da un rapporto sociale generico.

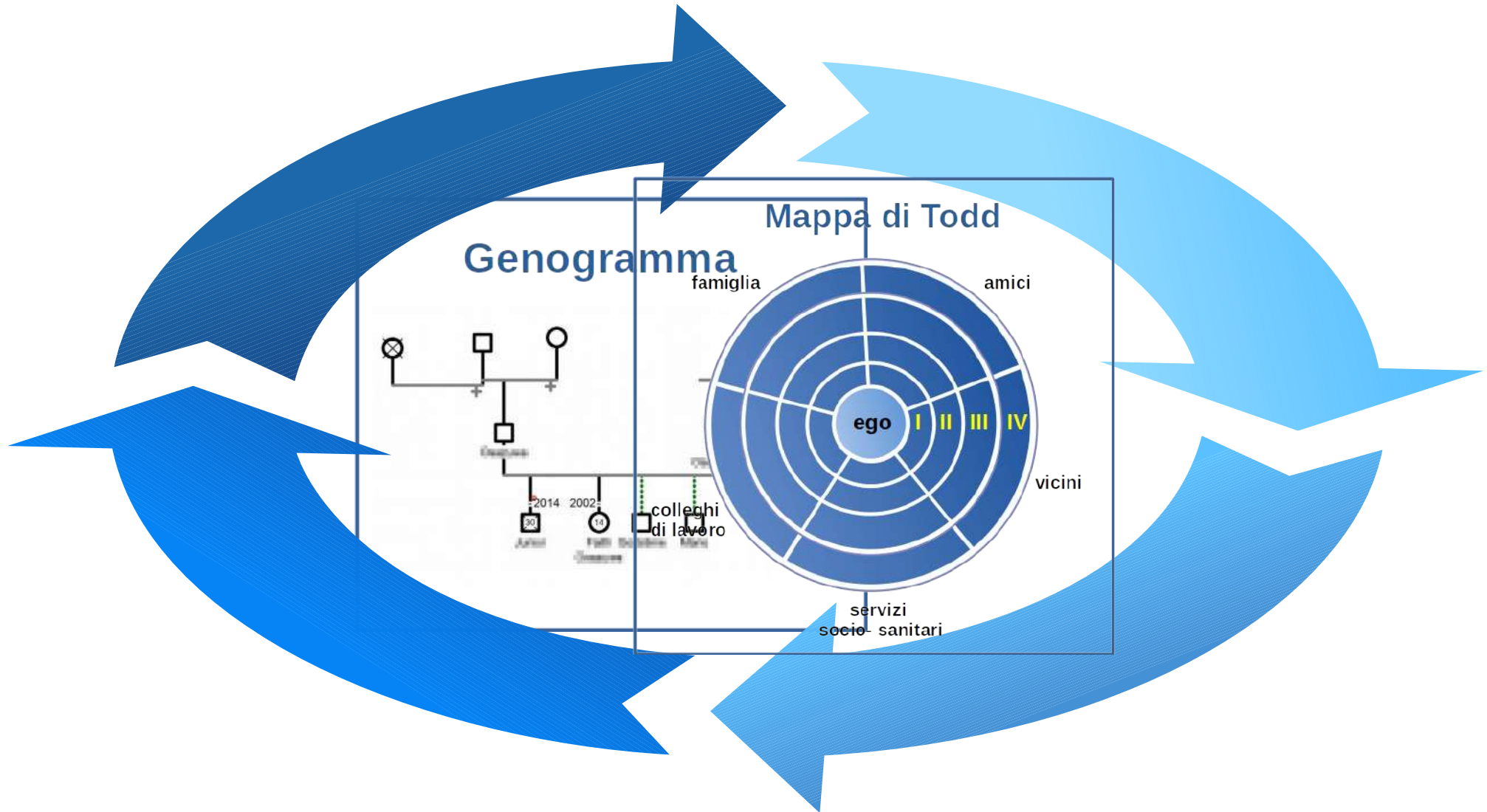
M. HILL, Network Assessment and Diagrams, in Journal of Social Work, 2, p- 233-254  
in FARGION, Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche, Roma, Carocci Faber, 2013

**...ed è qui che ad un certo punto la TEORIA incontra la PRATICA**



Una **pratica professionale**, nell'ambito della tratta, che aiuta a rendere visibile non solo la persona, ma anche il contesto/situazione in cui la persona si trova ...

# Dov'è la persona?

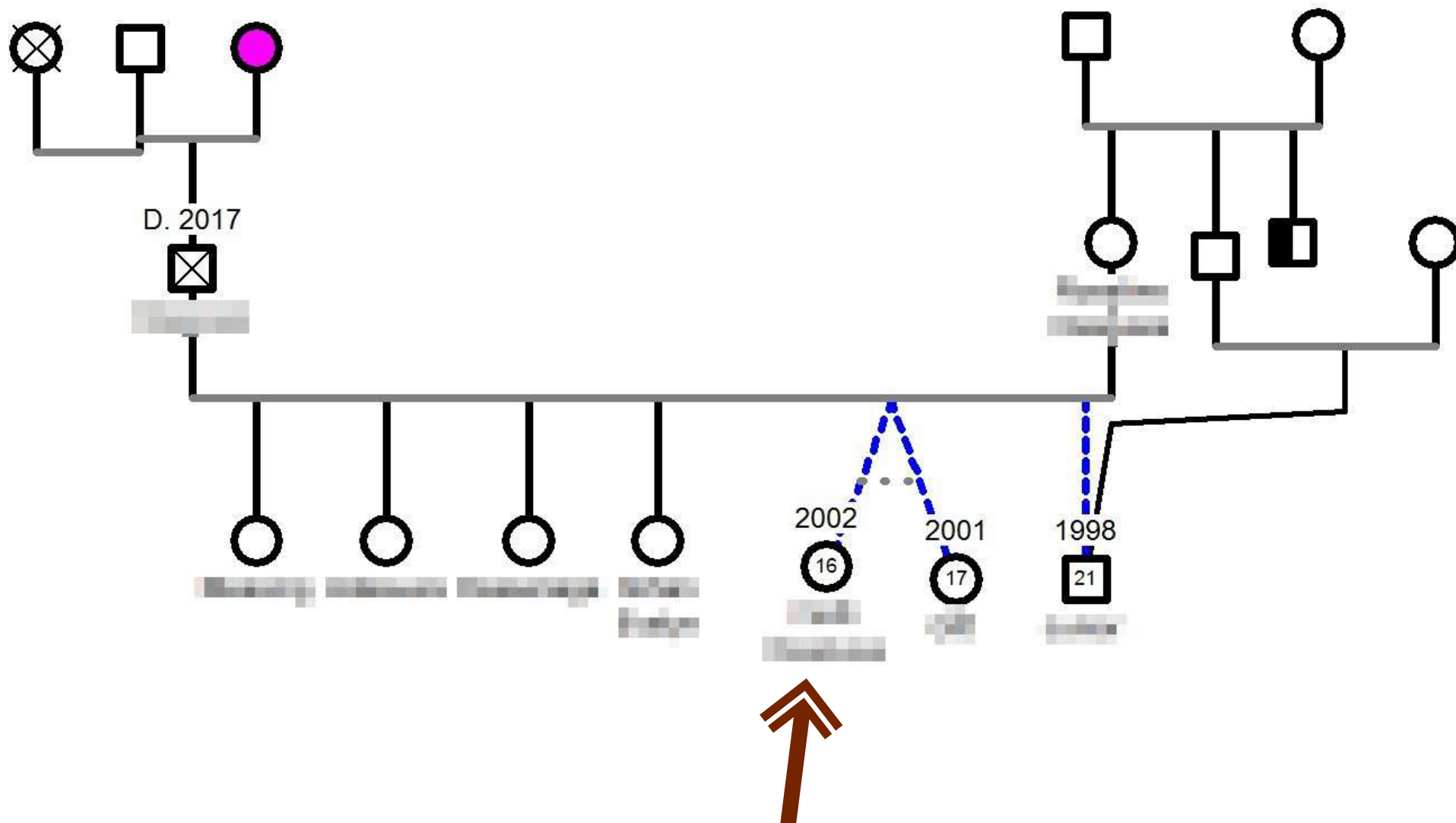


**Come posso riuscire a vedere questa unità  
(persona-ambiente)?**

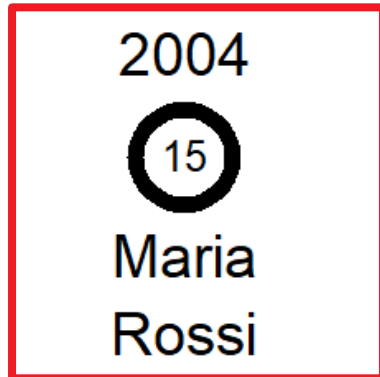
**Utilizzando un software per  
genogrammi si è cercato di adattarlo  
ai bisogni che si presentavano al  
Servizio Sociale...  
creando uno strumento chiamato  
(per ora)**

***ECO-SOCIO-MAPPA...***

# Lavorando con l'incerto



# Il genogramma diventa... una cartella sociale



Proprietà di Maria Rossi

Visualizzazione Individuo | Famiglia

Tag personalizzati

Dati Individuo | Nascita | Morte | Istruzione | Occupazione | Contatti | Immagini | Fonti | Hyperlink Individuo

Titolo  Nome  Secondo Nome

Nome di Famiglia / Cognome da Nubile / Co  Secondo cognome  Desinenza

Nickname / Iniziali  Nomi alternativi

Nome completo

Nome visualizzato  3 Linee

Data di Nascita  Genere M/F  
 Maschio  
 Femmina  
 Animale  
 Genere Sconosciuto

Data di morte

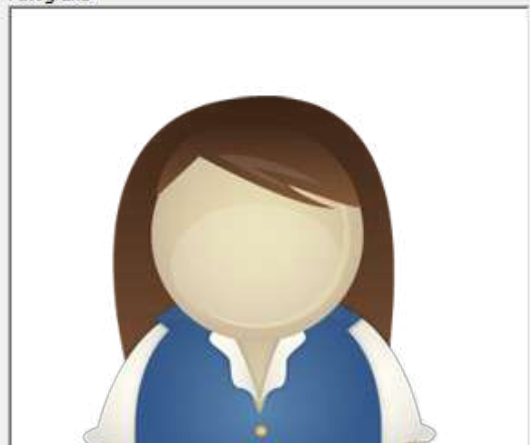
Età Alla Morte

Senza figli

Professione  Ditta / Datore di lavoro

Telefono di casa  Cellulare  Telefono del lavoro

E-mail

Fotografia 

Commenti

# personalizzare lo strumento

Proprietà di Individuo

Visualizzazione Individuo | Famiglia | stato di salute | **Percorso migratorio** | Riassunto situazione | segnalazioni e pratiche amm.ve | Referenti

Dati Individuo | Nascita | Morte | Istruzione | Occupazione | Contatti | Immagini | Fonti | Hiperlink Individuo

Titolo Nome Secondo Nome Fotografia

Nome di Famiglia / Cognome da Nubile / Cc Secondo cognome Desinenza

Nickname / Iniziali Nomi alternativi

Nome completo

Nome visualizzato 3 Linee

Data di Nascita Data di morte Età Alla Morte Senza figli

Genere M/F  
 Maschio  
 Femmina  
 Animale  
 Genere Sconosciuto

Titolo professionale Ditta / Datore di lavoro

Telefono di casa Cellulare Telefono del lavoro

E-mail Invia E-mail...

OK Cancelli Aiuto

generalità

foto

telefoni

registrazione



Proprietà di [nome\_cognome]

Dati Individuo	Nascita	Morte	Istruzione	Occupazione	Contatti	Immagini	Fonti	Hiperlink Individuo
Visualizzazione Individuo	Famiglia	Riassunto situazione	segnalazioni e pratiche amm.ve		Percorso migratorio	stato di salute	Referenti	

Quando fatta mettere la data, altrimenti mettere "da fare"... o definire meglio altri criteri

Accertamento età	
segnalazione come MSNA	
Giudice Tutelare	
tutore	
curatore	
pratiche amministrative	
Procura Minorile	fatta il 2
Indagine Internazionale	fatta il 2
nullaosta art 32	
Decreto Tribunale Minorenni	
denuncia	no
telefonate con familiari	
403 o collocamento	
informativa asilo	

OK Cancellà Aiuto

# percorso migratorio

Proprietà di [nome] [cognome] [indirizzo]

Dati Individuo | Nascita | Morte | Istruzione | Occupazione | Contatti | Immagini | Fonti | Hiperlink Individuo  
Visualizzazione Individuo | Famiglia | Riassunto situazione | segnalazioni e pratiche amm.ve. | **Percorso migratorio** | stato di salute | Referenti

Elementi essenziali per descrivere il percorso migratorio

etnia	
provenienza nigeria	
religione	
scolarità	6+3
Partenza dal proprio paese	
arrivo in Italia	
primo contatto con servizio	
esperienze lavorative	
precedenti accoglienze altrui	
juju	sì
debito	30.000 €
tappe significative	6 mesi in Libia
reclutamento	c/o un fidanzato
trasporto / tratta	
sfruttamento	sessuale

OK Cancellà Aiuto

Proprietà di [nome] [cognome]

Dati Individuo | Nascita | Morte | Istruzione | Occupazione | Contatti | Immagini | Fonti | Hiperlink Individuo  
Visualizzazione Individuo | Famiglia | Riassunto situazione | segnalazioni e pratiche amm.ve | Percorso migratorio | stato di salute | Referenti

riporta condizioni sanitarie, eventuali problematiche psicofisiche (ivg, gravidanze, traumi, disturbi psichici...)

IVG	[redacted]
eventi traumatici	si
Pronto Soccorso o 118	si
Ricoveri ospedalieri	psichiatria [redacted]
farmaci	[redacted]
Disturbi psichiatrici o comportam...	[redacted]
Limiti cognitivi	
Malattie a trasmissione sessuale	
Malattie legate a apparato riprod...	
Altre malattie	
dipendenze	
altre note o commenti su salute	
comportamento	[redacted]

OK Cancellata Aiuto

# riassunto della situazione

Proprietà di [nome] [cognome]

Dati Individuo | Nascita | **Mostra Riassunto situazione** | Istruzione | Occupazione | Contatti | Immagini | Fonti | Hiperlink Individuo  
Visualizzazione Individuo | Famiglia | segnalazioni e pratiche amm.ve | Percorso migratorio | stato di salute | Referenti

dati riassuntivi di sintesi sulla situazione

prima emersione (comune e data)	[redacted] inizialmente si dichiarava maggiorenne
annotazioni importanti	[redacted]
provenienza nigeria	[redacted]
religione	[redacted]
scolarità	6+3
Livello italiano	[redacted]
vulnerabilità (minore...)	[redacted]
orientamento sessuale	[redacted]
etnia	[redacted]
ruolo / funzione	[redacted]
titolo soggiorno 1	pds minore età - [redacted]
titolo soggiorno 2	[redacted]
alias in strada	[redacted]
apparecchio telefono	[redacted]

OK Cancellà Aiuto

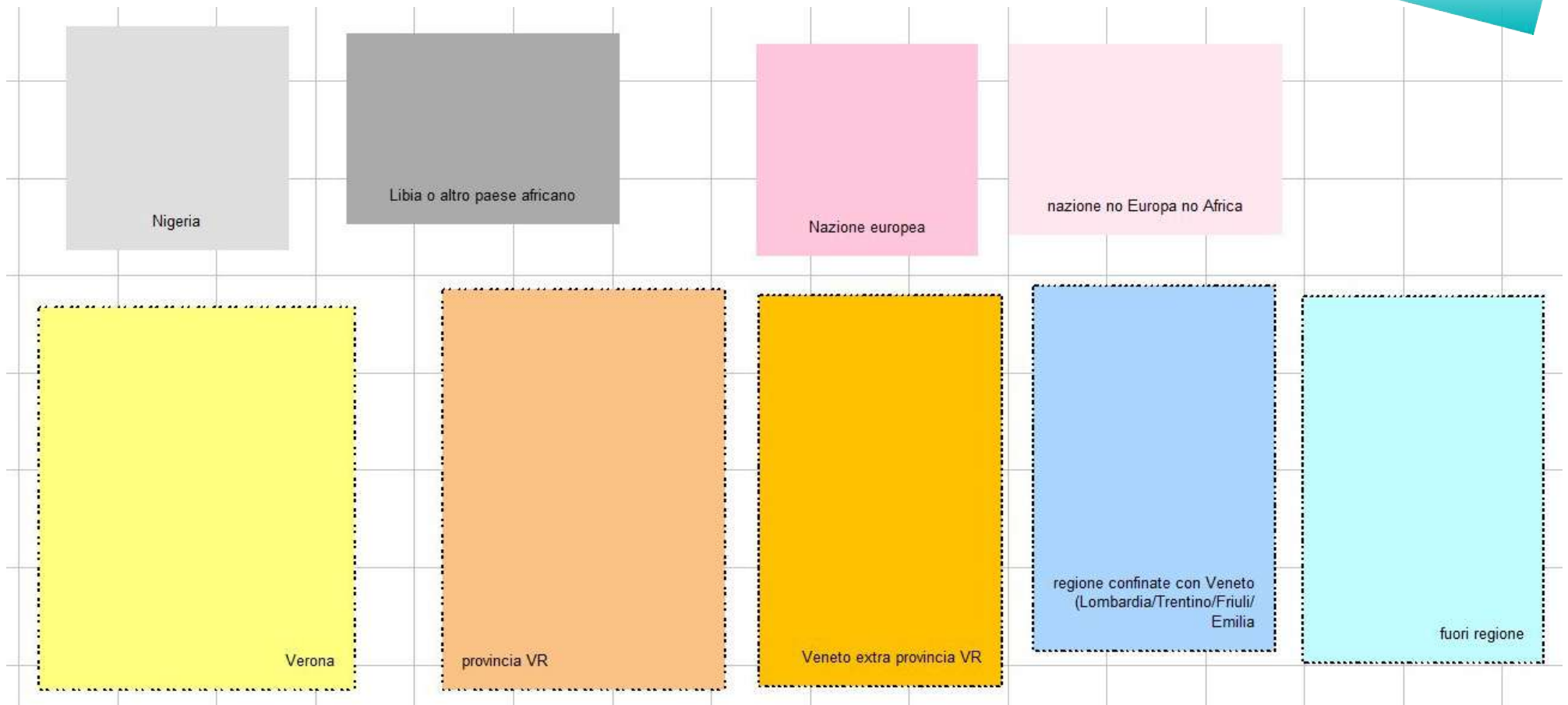


# un'intuizione...

**cambiare punto di vista...  
...spostare lo sguardo...**

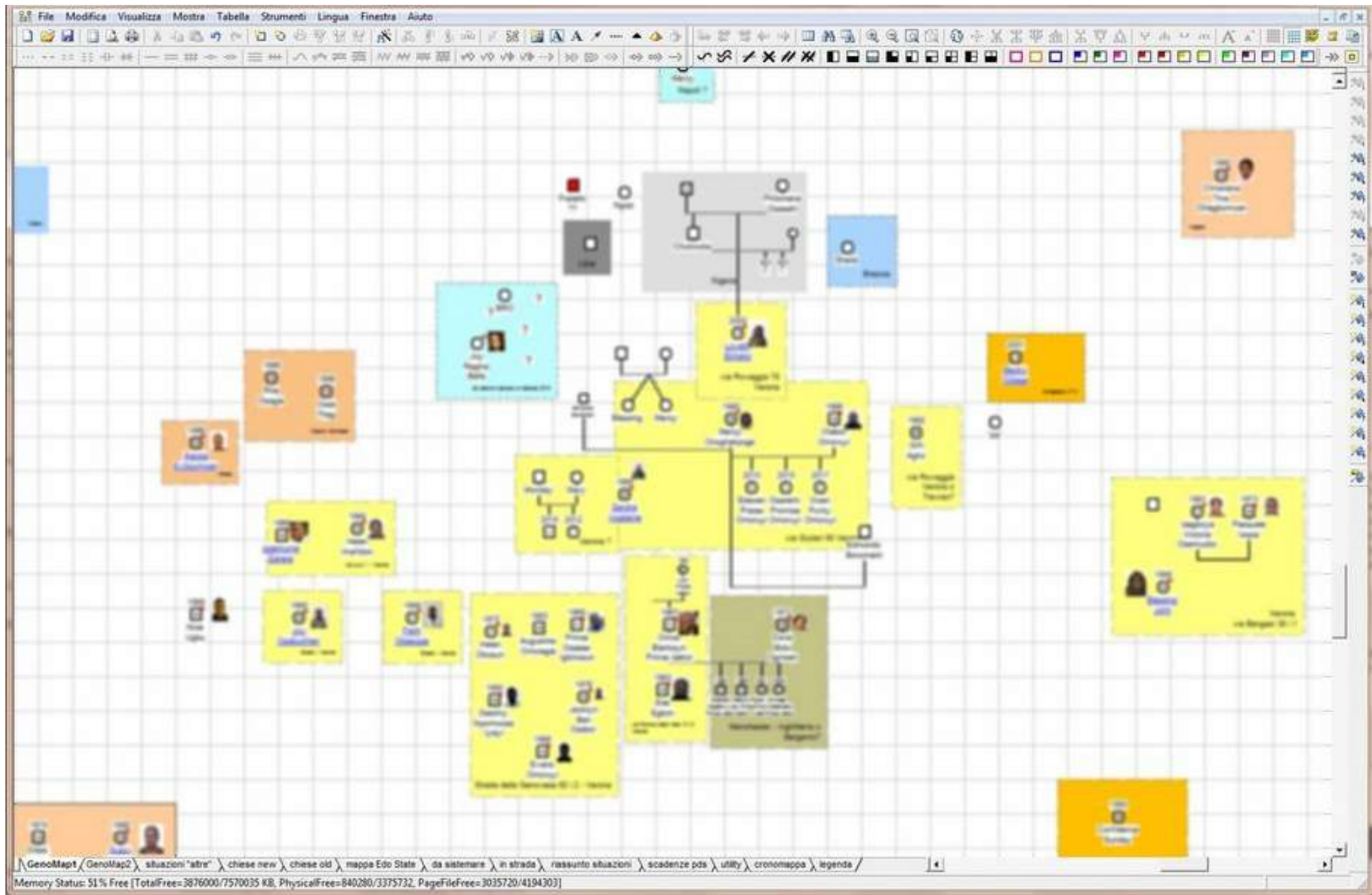


## Legenda dei luoghi

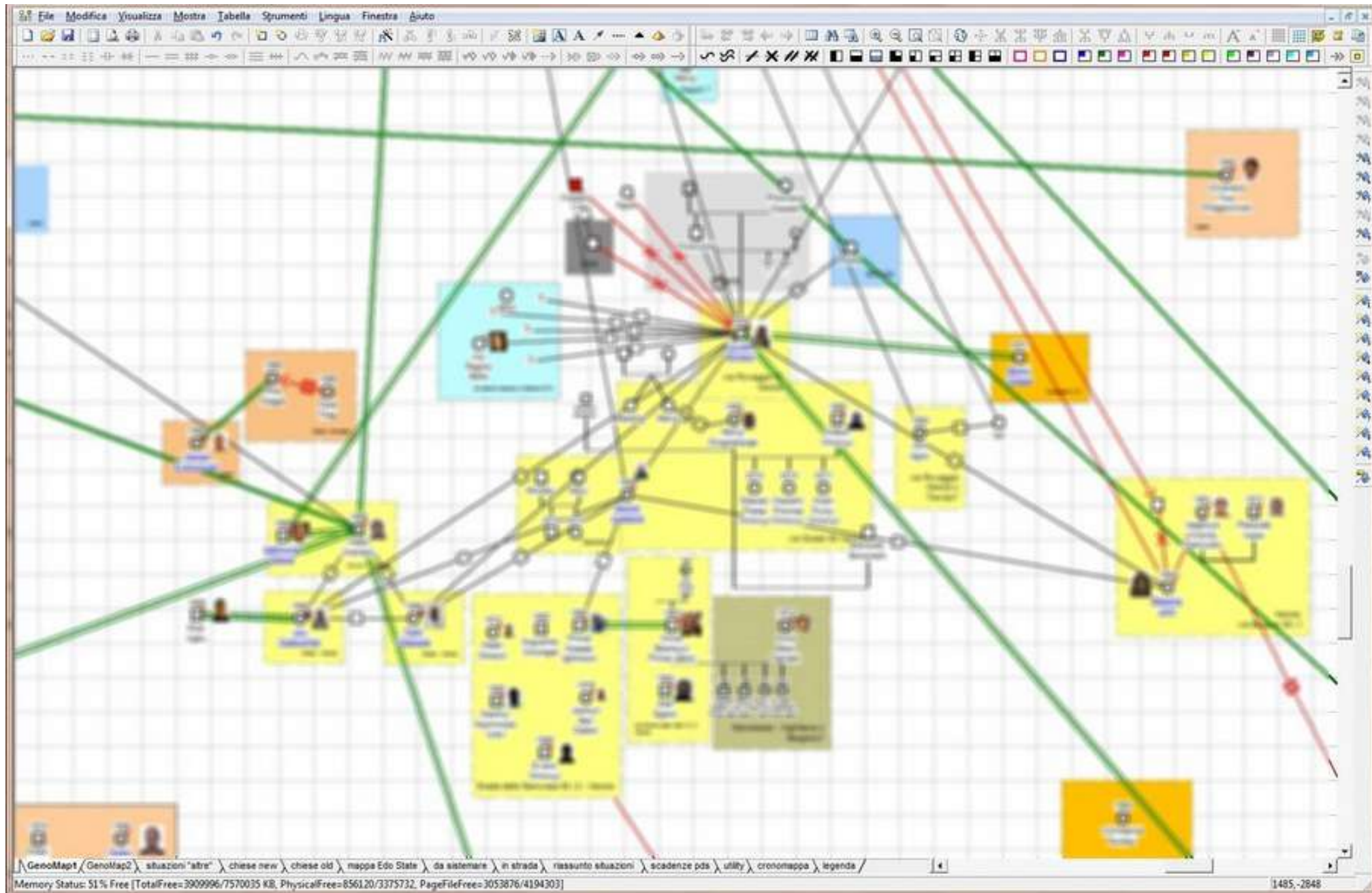




# eco-socio-mappe?

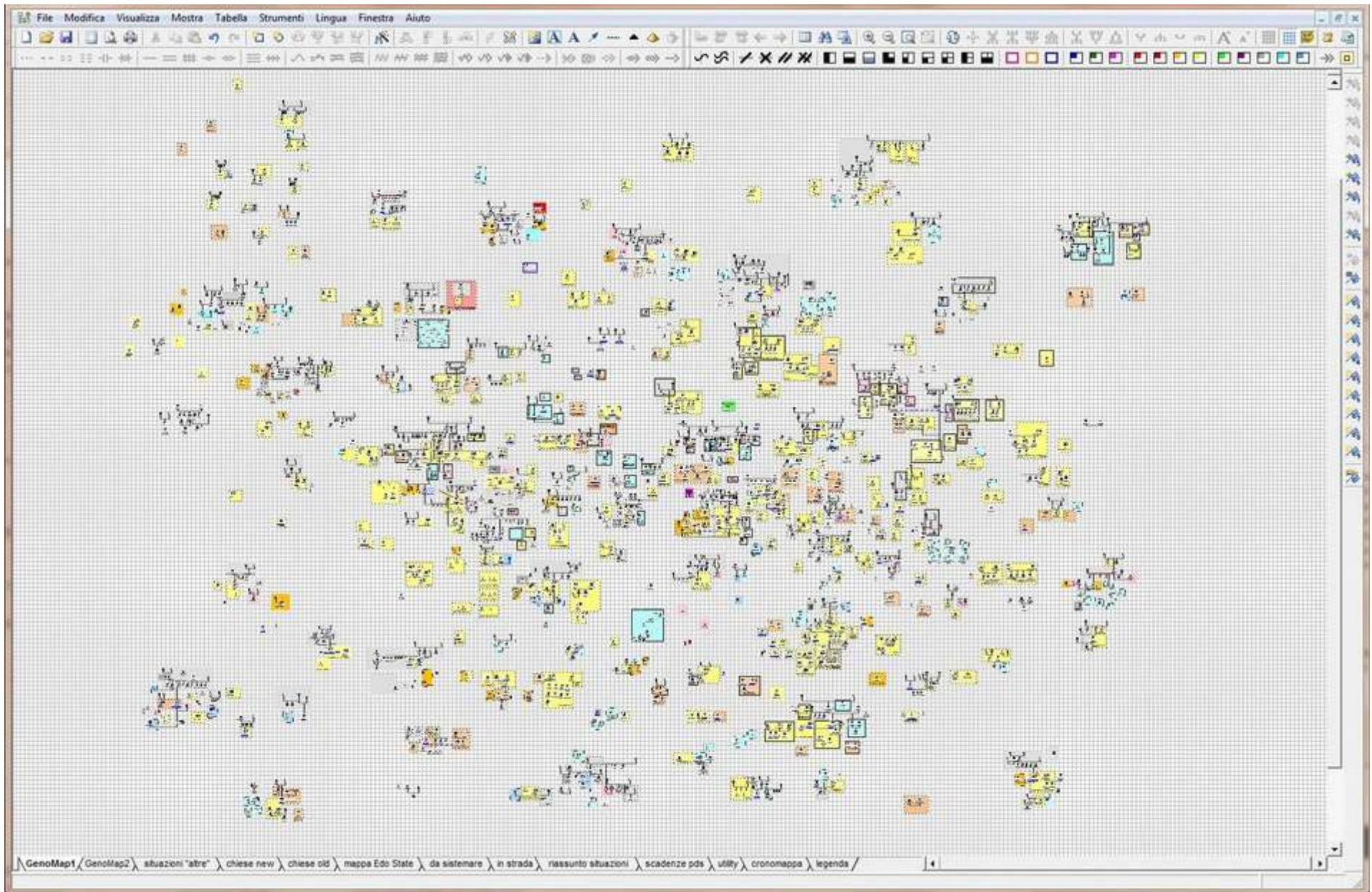


# ...per rappresentare le relazioni



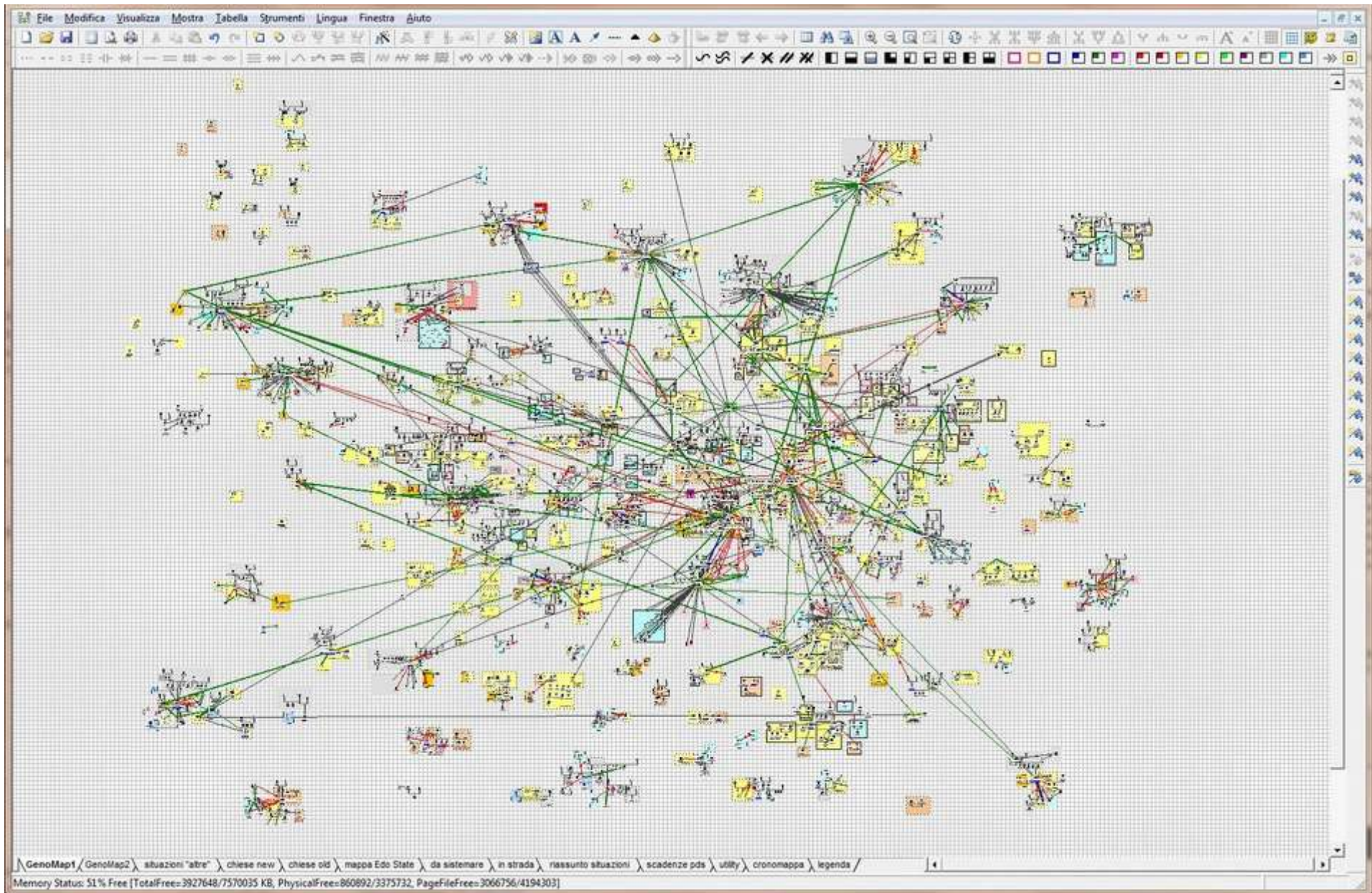


# Allargare lo sguardo sul fenomeno



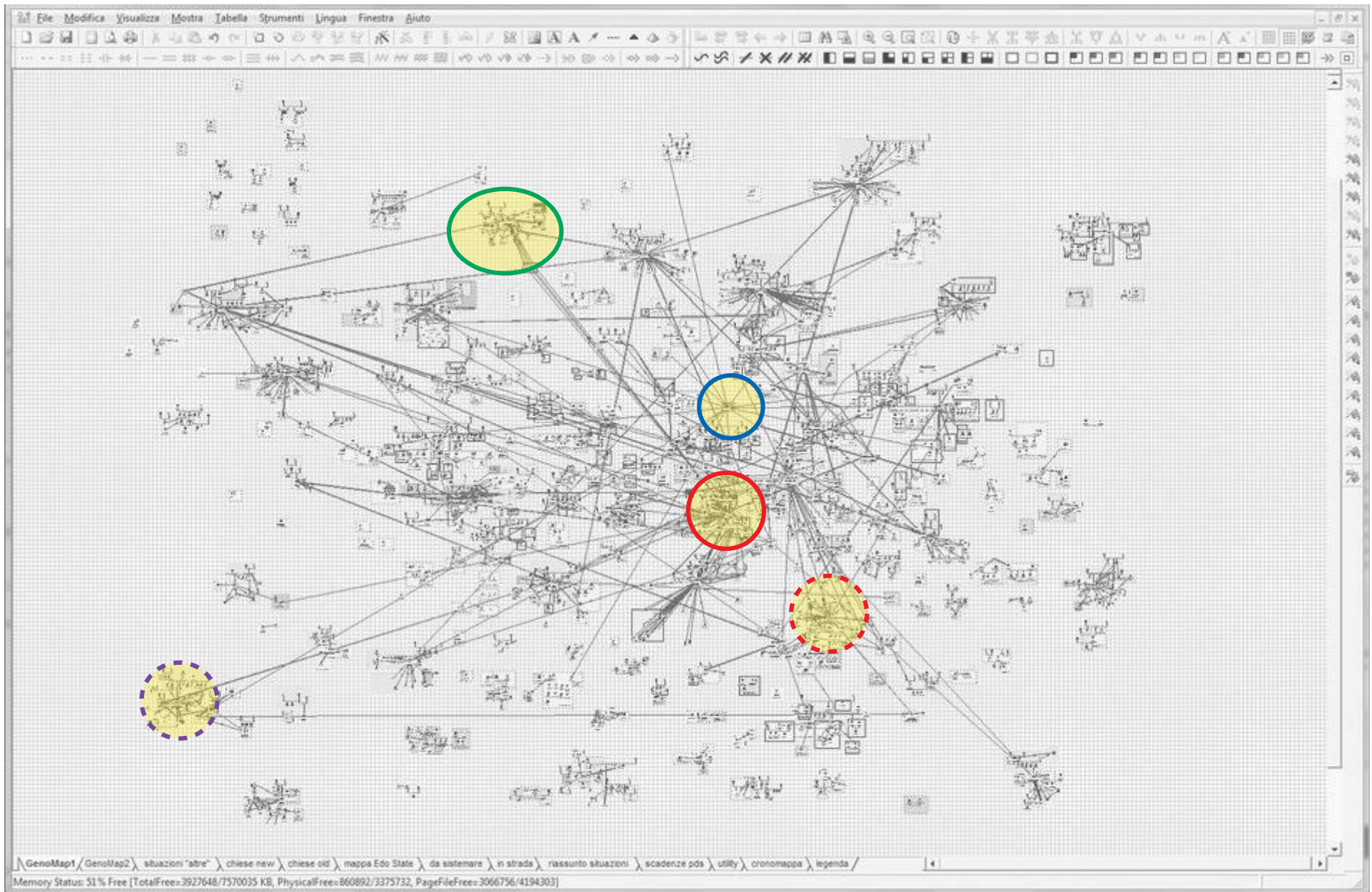


# Osservare le interconnessioni



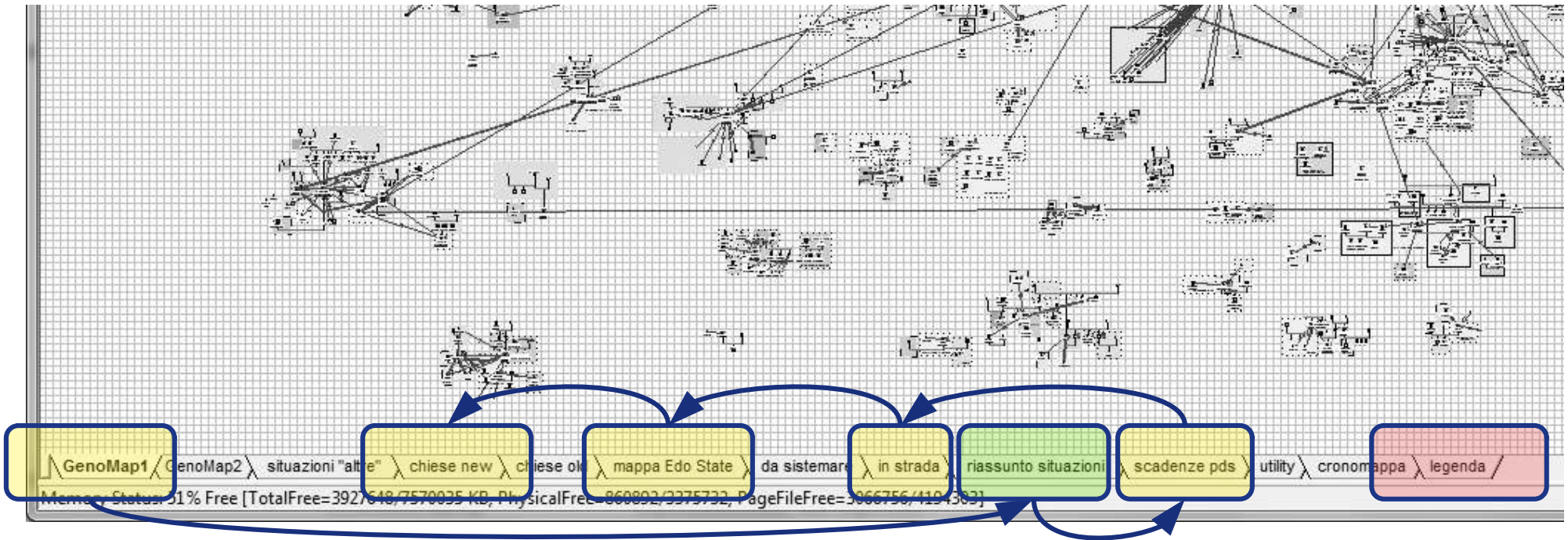


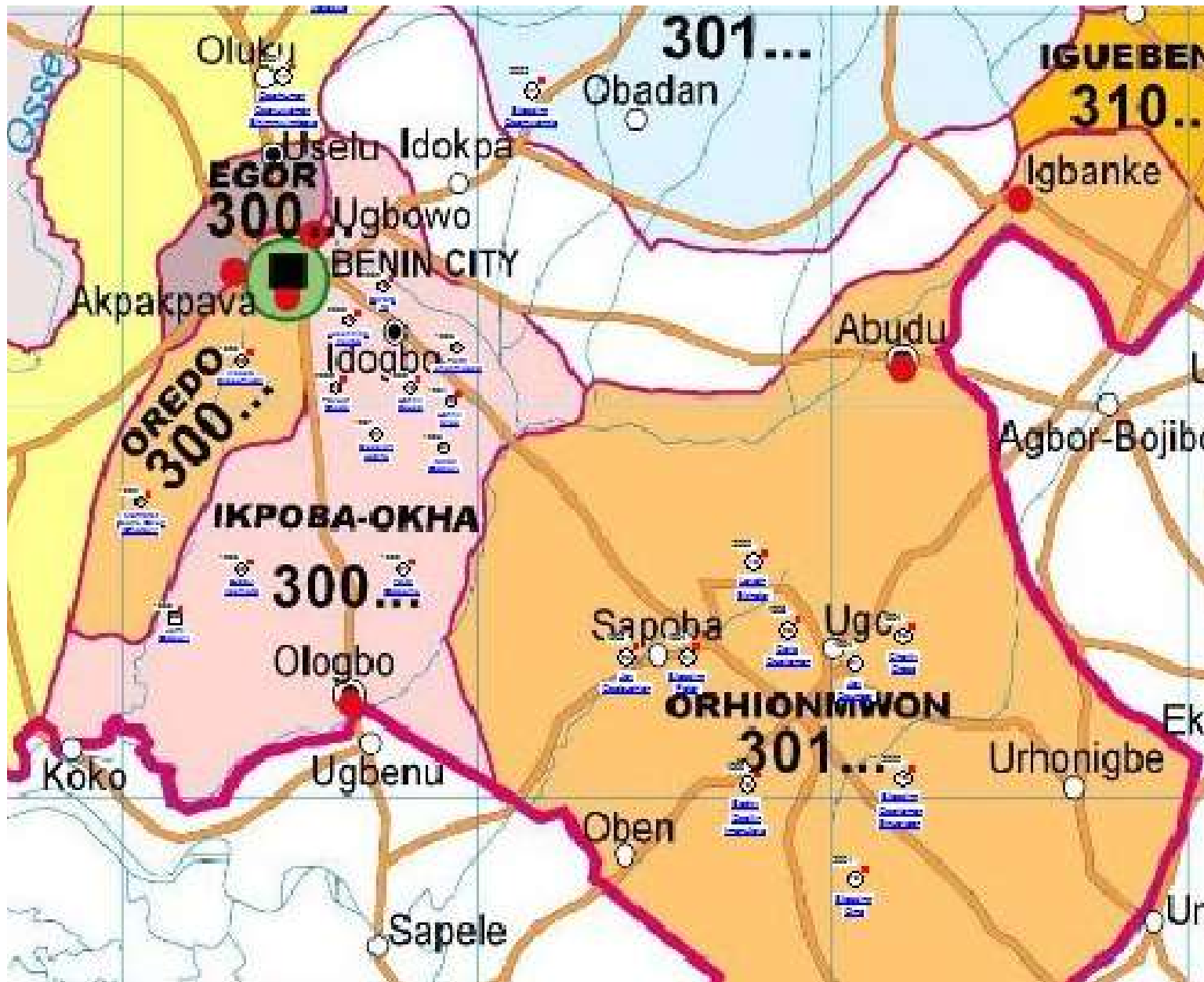
# Approfondire nodi e elementi





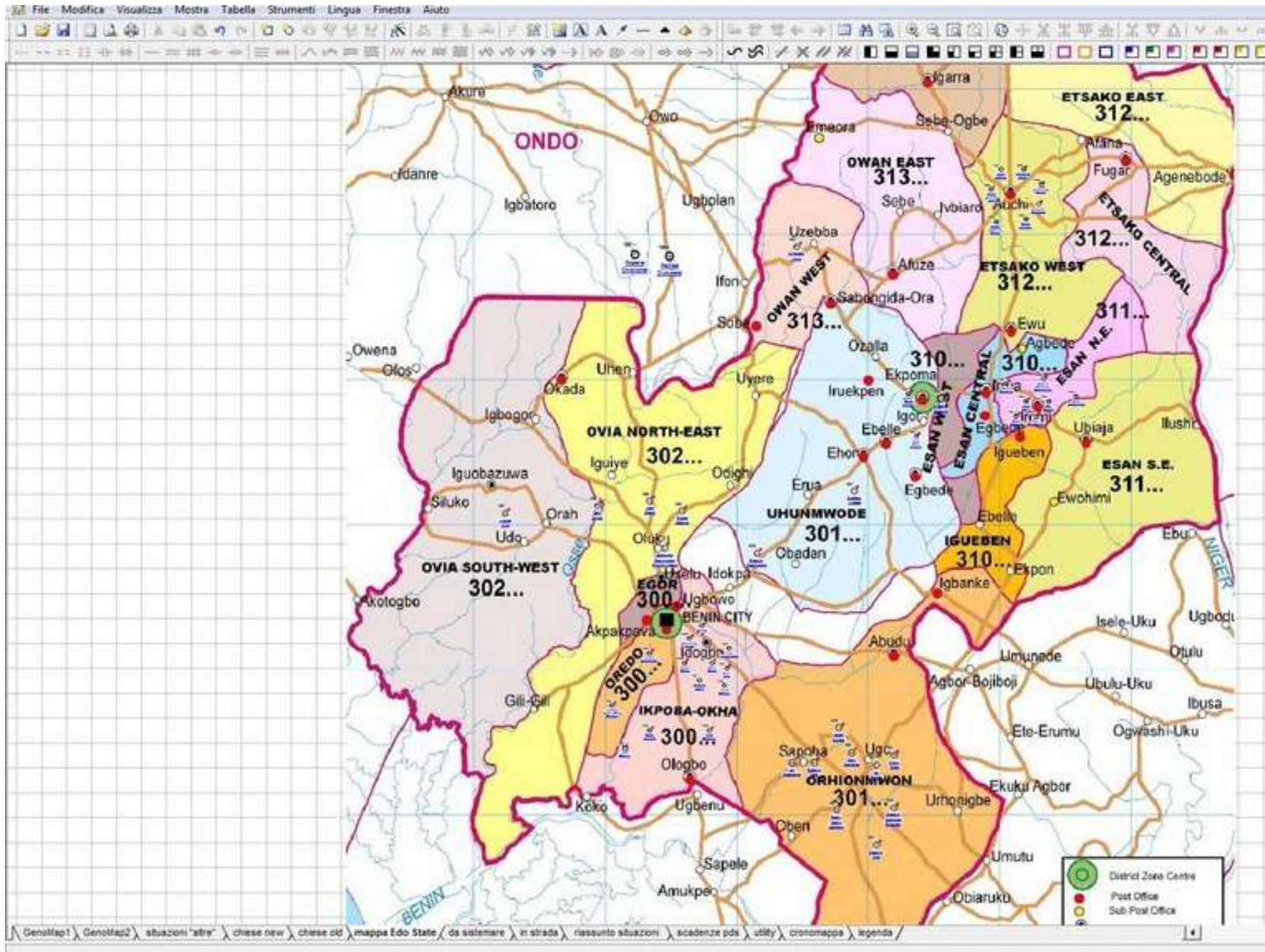
# alcune schede aggiuntive





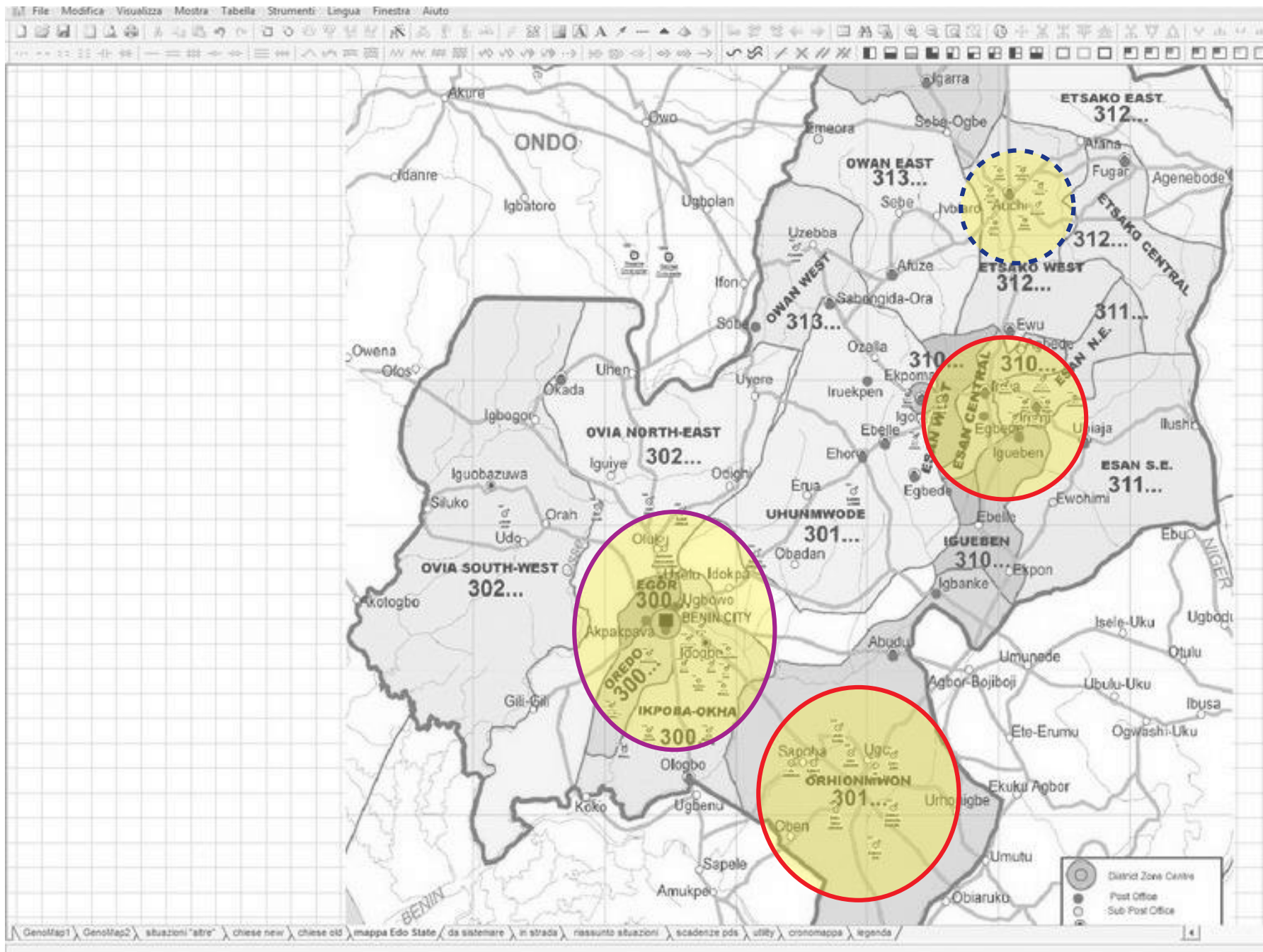


# Situare nel tempo e nello spazio



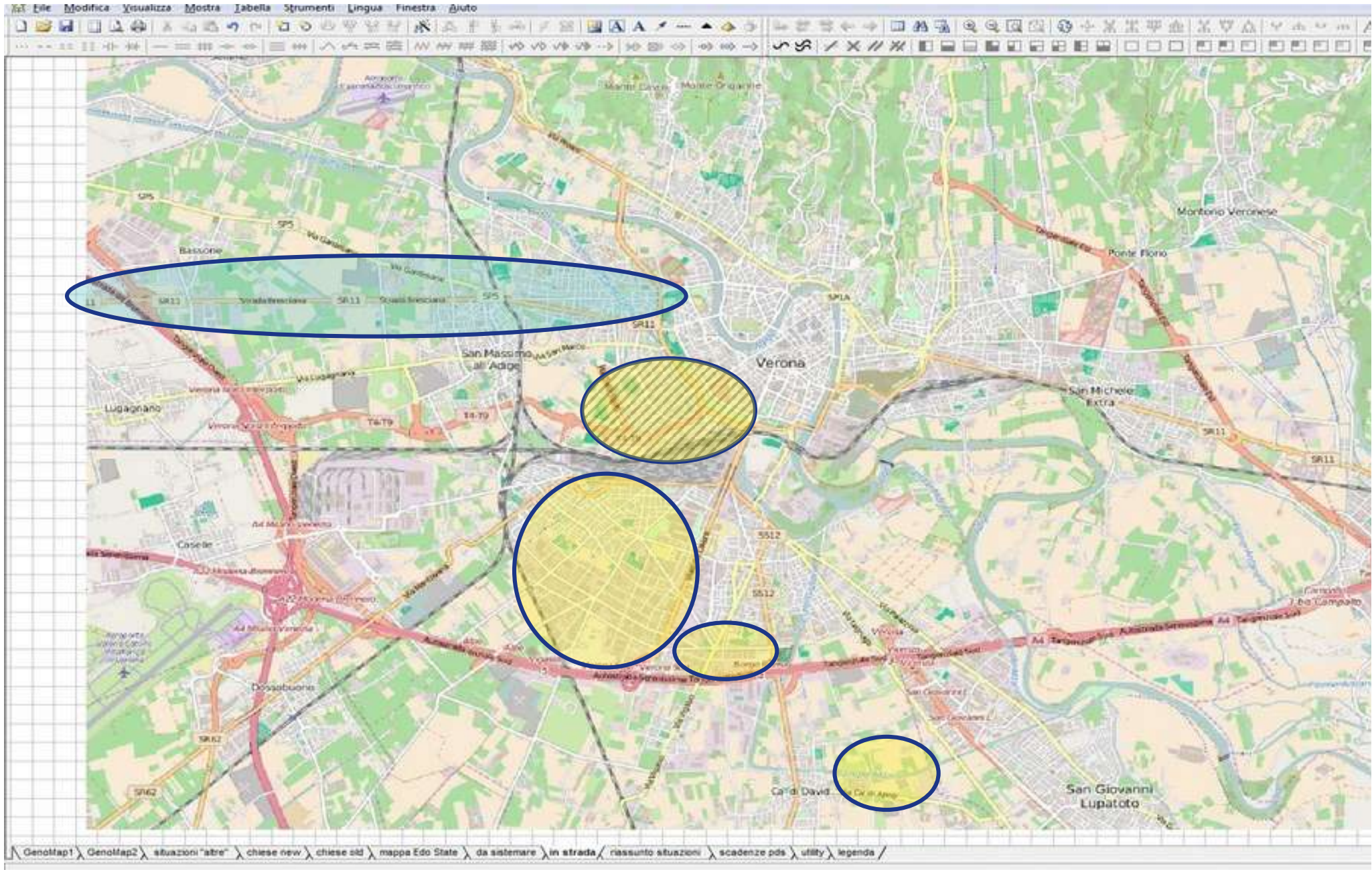


# Zone di provenienza



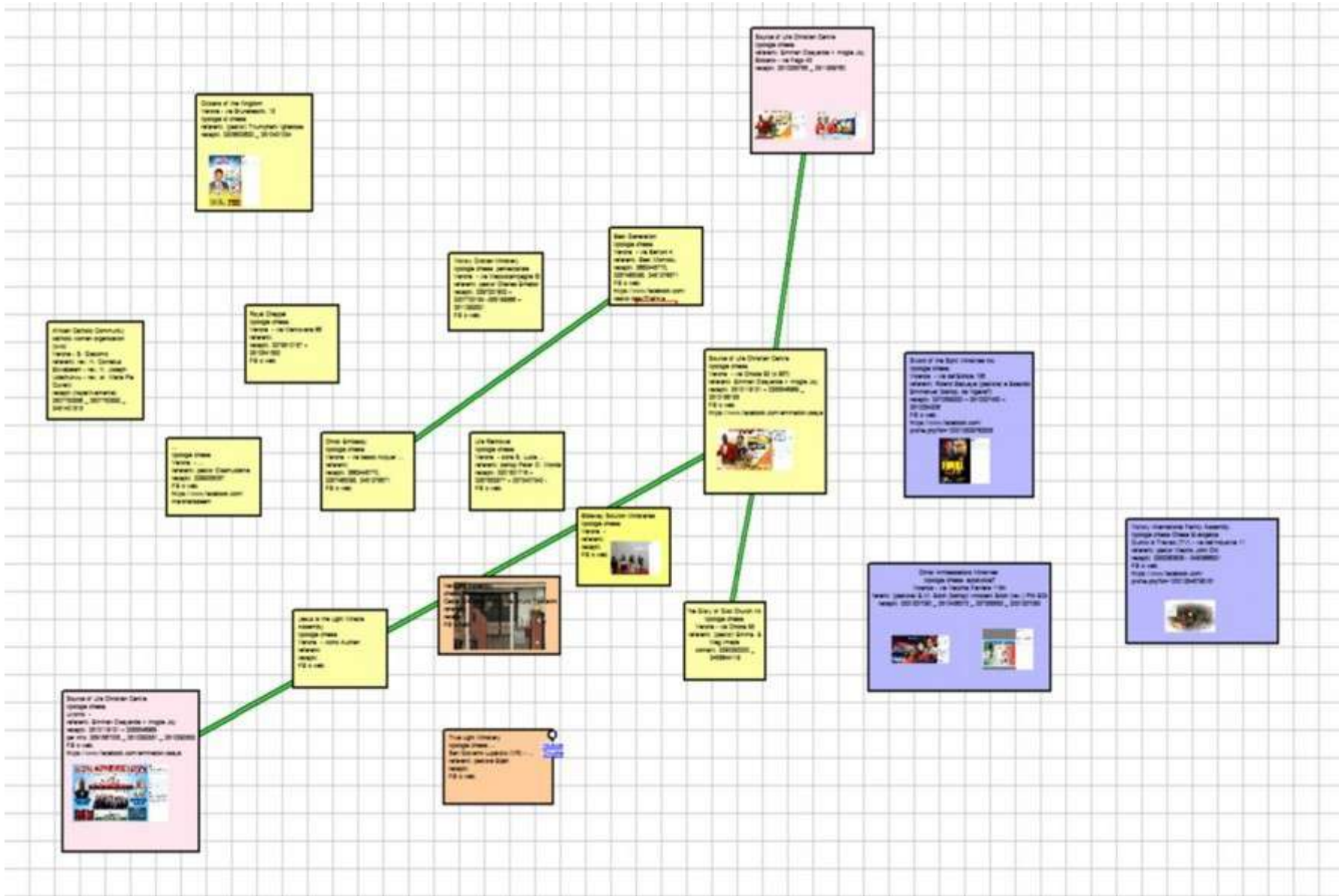


# Zone di prostituzione in strada

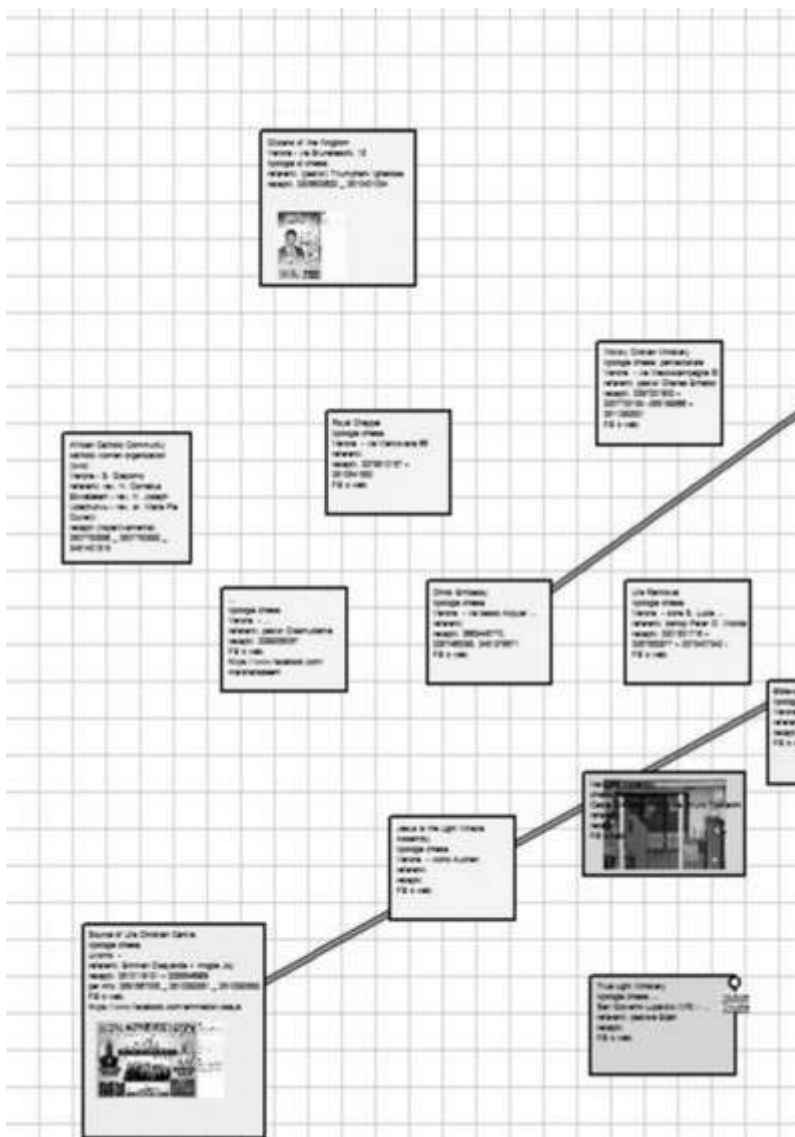




# Le chiese nigeriane



# Le chiese nigeriane

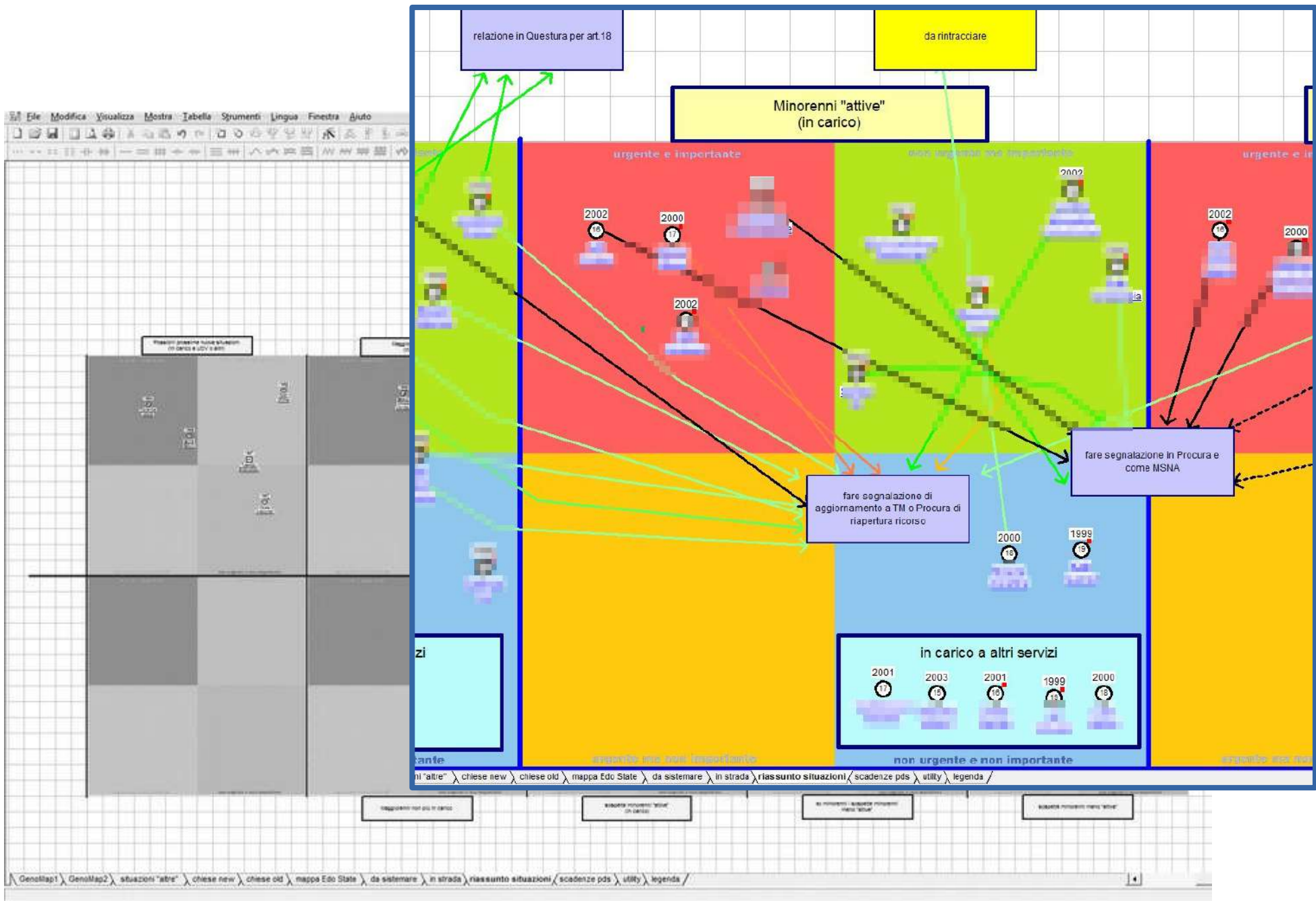


**Source of Life Christian Centre**  
tipologia chiesa: pentecostale  
Verona - via **Chioda 52 (L. 3807)**  
referenti: **Roberto Dalla Chiara + moglie**  
recapiti: 351 **411111** - 328 **411111** -  
351 **411111**  
FB o web:  
<https://www.facebook.com/SourceofLifeChristianCentre>

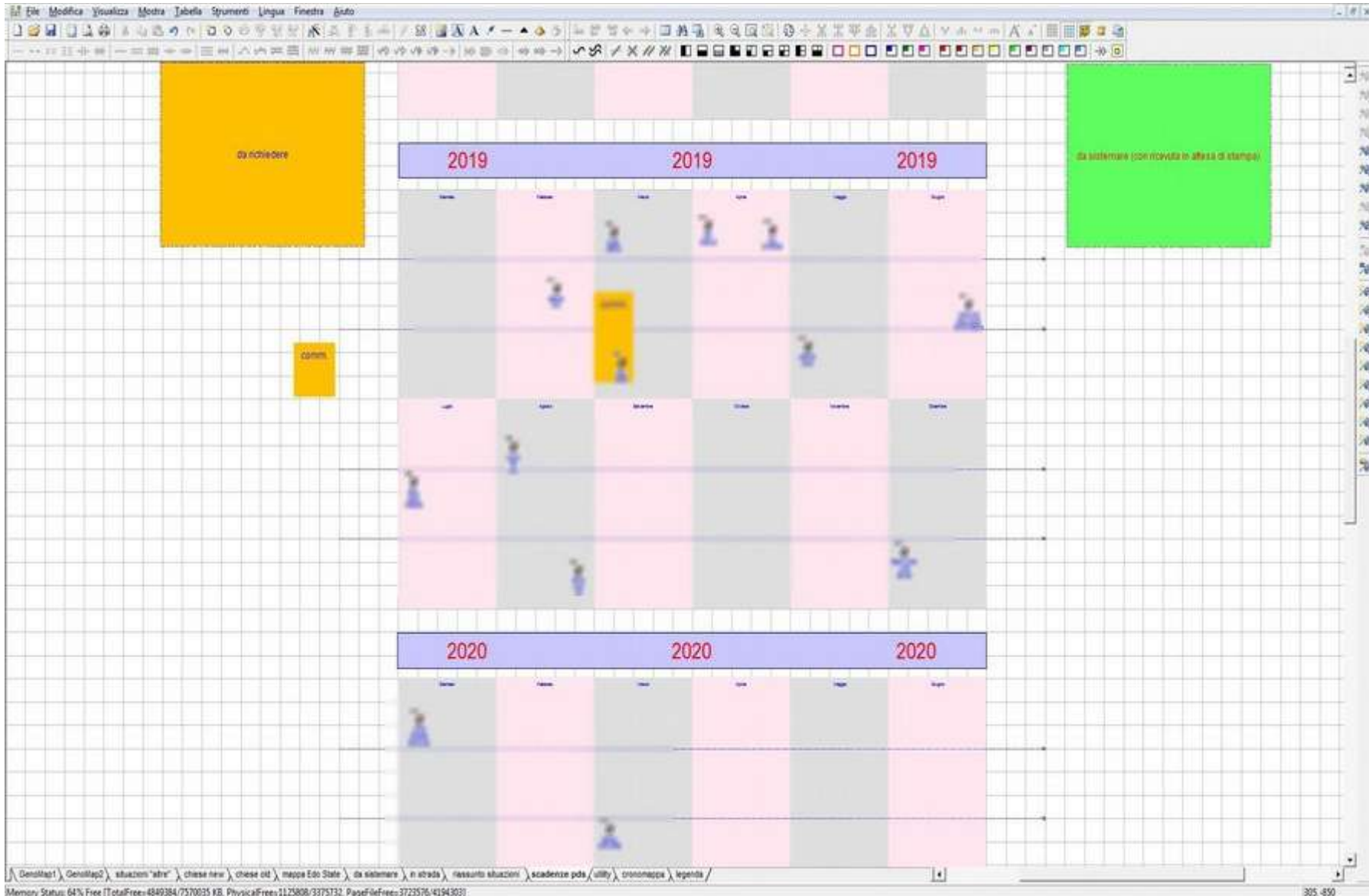




# Riassunto situazioni "cose da fare"



# Scadenzario permessi di soggiorno





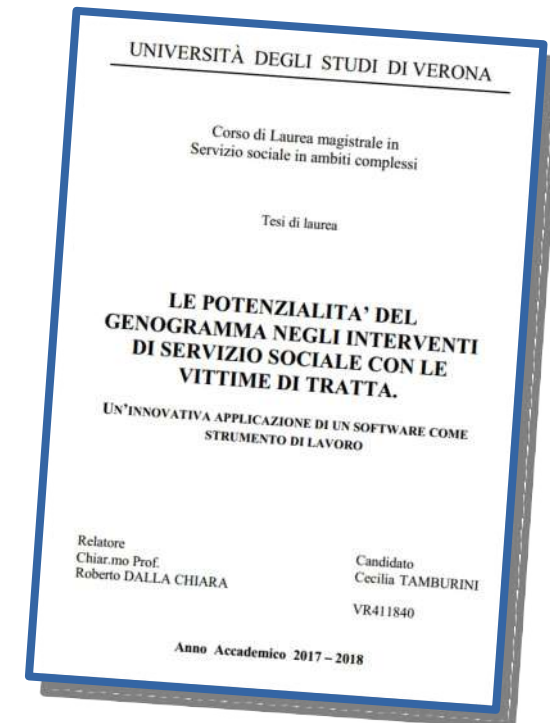
L'assistente sociale [...] contribuisce, in funzione delle proprie attribuzioni e responsabilità, alle azioni di pianificazione e programmazione, anche mettendo a disposizione i dati e le evidenze relative alla propria attività professionale.

*articolo 50 Codice Deontologico dell'assistente sociale*





- Cartella sociale informatizzata  
(personalizzabile)
- Favorisce la riflessività nell'assistente sociale e l'individuazione di strategie e azioni innovative
- Facilità di interconnessione tra situazioni e soggetti  
(p.e. con ricerca parole chiave o evidenziata in automatico)
- Rappresentazione grafica nei territori, per lavoro di e con le comunità...
- Esportabilità dei dati
- Possibile uso nel lavoro multiagenzia e multidisciplinare
- Strumento flessibile e adattabile a differenti contesti e fenomeni





# Grazie!

per l'attenzione e per i feedback



**dott. Roberto Dalla Chiara**  
assistente sociale specialista  
Università di Verona

[roberto.dallachiara@univr.it](mailto:roberto.dallachiara@univr.it)

**dott. Vittorio Zanon**  
assistente sociale specialista  
Comune di Verona

[vittorio.zanon@comune.verona.it](mailto:vittorio.zanon@comune.verona.it)