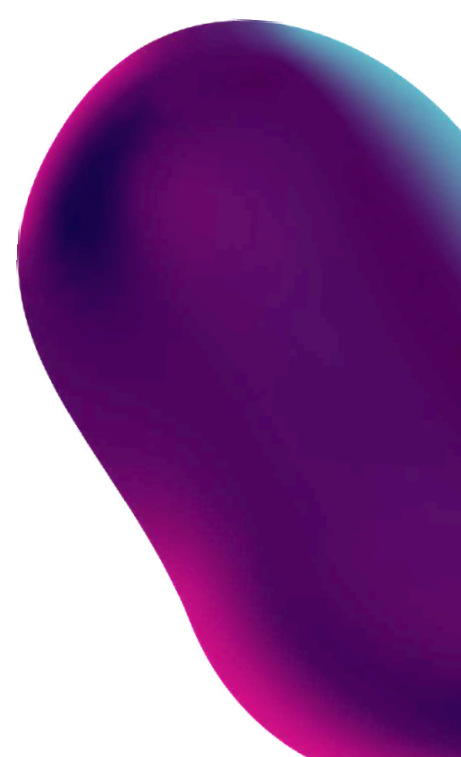




# **Outreach digitale in contesti di vulnerabilità imposta: tratta e violenza di genere**

Franca Zadra e Claudia Lintner



00

# Contesto: I progetti DICO

I progetti Digital Communication II e III hanno analizzato l'impatto delle innovazioni tecnologiche nel lavoro sociale. Sappiamo che la digitalizzazione ha ridefinito molti problemi sociali esistenti e ne ha creati di nuovi. Il focus dei progetti DICO è la digitalizzazione della risposta a tali problemi da parte degli operatori sociali: l'utilizzo di tecnologie digitali nei servizi (uptake), la formazione di competenze a questo riguardo (upskilling) al fine di fare una mappatura delle molte questioni pratiche, relazionali ed etiche che emergono da tali processi.



# Contesti sociali

## II bassa soglia

DICO II ha osservato i contesti di bassa soglia, ovvero gli operatori che offrono servizi di outreach sociale verso gruppi in situazione di marginalità, che non arrivano ai servizi mainstream: senza tetto, migranti senza documenti, richiedenti asilo, vittime di tratta e sfruttamento, dipendenze, ecc.

## III violenza di genere

DICO III ha osservato i contesti di violenza di genere, ovvero il lavoro dei centri antiviolenza, e le risposte che stanno sviluppando di fronte a un crescente utilizzo di strumenti tecnologici nel agire violenza contro le donne in molteplici forme, on e offline, in contesti domestici, lavorativi ed altro ancora.



# Metodologia

## revisione letteratura

La letteratura scientifica attuale ha sviluppato in entrambi i progetti una chiara base empirica sull'utilizzo del digitale nei PROBLEMI SOCIALI quali la violenza di genere, il grave sfruttamento lavorativo e sessuale e la tratta di persone, ed altro ancora. Sull'uso dei mezzi digitali nel potenziare le risposte l'evidenza dalla ricerca è ancora scarsa.

## interviste operatori

Abbiamo perciò chiesto ad operatori delle regioni del Nord d'Italia (22 operatori di bassa soglia in DICO II e 20 persone dei centri anti violenza in DICO III) come stavano incorporando gli strumenti digitali nel loro lavoro, e nelle loro organizzazioni, e quali erano i loro desiderata, i bisogni in questo campo.

# Domande di ricerca

1. Come vengono utilizzate le tecnologie digitali dagli **utenti**?
2. Come vengono incorporate le tecnologie digitali dagli **operatori** nel lavoro sociale?
3. In quali **contesti operativi** si stanno utilizzando?
4. Come viene modificata la **relazione d'aiuto** attraverso gli strumenti digitali?
5. Come si stanno attrezzando le **organizzazioni** a questo riguardo?
6. Quali sono le **questioni etiche** che ridefinisce il digitale?
7. Quali sono i **desiderata**, i bisogni in questo campo, per potenziare i benefici e contenere i rischi che porta l'uso di strumenti digitali?

01

**Come usano gli utenti  
le tecnologie digitali?**

# Tra disuguaglianze e accessibilità

## Senza tetto

Le persone senza fissa dimora fanno fatica ad accedere alla INFRASTRUTTURA digitale: evitare che il telefono si bagni, si usuri o venga rubato, avere accesso a Internet, se sono senza documenti, avere una SIM card. D'altra parte, alcuni lo usano per cercare lavoro, bypassare pregiudizi nei servizi, riposarsi dalla co-presenza forzata nelle strutture, dentro una "bolla" linguistico-culturale.

## Richiedenti asilo

Gli smartphone vengono usati dalle persone migranti come connessione alla terra di origine e di approdo. Spesso è l'unico mezzo di contatto con familiari e datori di lavoro, ed è tragico quando si perde, la propria appartenenza e rete di supporto viene minacciata. Si muovono su piattaforme culturalmente rilevanti: IMO i bengalesi, WeChat i cinesi, ecc. vengono spesso tagliati fuori da sistemi come lo SPID.

## Prostituzione

Il digitale consente la prostituzione di strada di spostarsi indoors. Le piattaforme di marketing sono la nuova strada. Questo porta alle persone crescente ipermobilità e isolamento ma anche crescenti possibilità di autonomia nel contattare i servizi di assistenza e coltivare il rapporto con i clienti, spostare una parte della domanda su prodotti digitali anziché presenziali, ed accedere agli aiuti in caso di violenza, tratta o grave sfruttamento.

**Come vengono usati gli  
strumenti digitali nel  
lavoro sociale di outreach?**



# Come il campo richiede

## Antitratta: outreach digitale

Il digitale ha facilitato la prostituzione indoors: isolamento e ipermobilità ostacolano l'accesso ai servizi. EQUALITY ha sviluppato un'app CON le utenti dei servizi per connettere le persone alla rete delle unità di outreach a livello nazionale, in molte lingue, scegliendo la modalità del contatto. L'analisi dei post nei siti di prostituzione identifica le persone da contattare.

## CAV: sicurezza digitale

Varie forme della violenza di genere viene facilitata dalle tecnologie per lo stalking, il controllo, la diffusione di immagini senza il consenso. I CAV aiutano le donne a tutelarsi con il bonifico degli smartphone, la raccolta di evidenza, il raccordo con la polizia postale, la sicurezza digitale negli alloggi protetti, la presenza nei social media, ecc.

## CAS: bridging con i servizi

Favorire l'accesso a INFRASTRUTTURE digitali sicure, e.g. continuità di accesso a internet, COMPETENZE digitali per interagire nei nuovi contesti via corsi, (spid, bacheche lavoro, ecc.) e CAPITALE digitale per trasformare gli strumenti in vantaggi nella vita offline, ad es. ricerche di informazioni utili su servizi, organizzazioni di advocacy, lavoro, formazione, salute, incontro tra bisogno e risposta.

# I centri antiviolenza

## la donna

Bonifica dei telefoni  
Controllo su stalkerware e stalking  
Consapevolezza dei risvolti digitali della violenza (e.g. basata sulle immagini e in spazi digitali)  
Non condivisione di password, o strumenti con il maltrattante  
Attenzione al e-banking, e-health...  
Attenzione a tracker, case smart  
Regole per la raccolta di prove

## l'organizzazione

Protocolli di sicurezza digitale per donne e operatrici  
Protocolli di sicurezza negli alloggi  
Formazione delle operatrici  
Sicurezza nelle videoconferenze e i contatti telefonici  
Investimenti in tecnologia  
Investimenti in formazione  
Investimenti in consulenza

## la società

Campagne e informazione sui social e i siti delle organizzazioni partner  
Partenariati con le scuole, con la Polizia Postale, con le FFOO, ecc.  
Interventi preventivi nelle scuole  
Formazione dei servizi pubblici  
Finanziamento di progetti congiunti  
Stabilizzazione del personale

# Come si attrezzano le organizzazioni?

Le organizzazioni del sociale, pubbliche e private, sono spazi fondamentali nei processi di digitalizzazione. Non si possono lasciare sulle spalle dei singoli operatori le responsabilità della sperimentazione che necessariamente caratterizza questi processi. Devono fornire spazi di riflessione e supporto, chiari confini e mandati, strumenti e procedure operative di sicurezza, e nuovi interlocutori e partenariati nel settore.

Inoltre, sono tenute a tutelare il benessere di operatori ed utenti, e monitorare la qualità delle prestazioni, sia in termini di efficacia, che in termini di rispetto dei principi dell'etica professionale.



# I contesti organizzativi

## gestiscono i dati dalle mappature

La gestione dei dati, quando costruita in modo attento, può fornire ai decisori politici, alle organizzazioni stesse e alla società dei dati sui fenomeni e sulle necessità, al fine di meglio mirare gli interventi e le risorse investite.

## allargano il raggio d'azione

Mettendo in campo creatività, le organizzazioni sociali pubbliche e private sperimentano nuove formule di outreach, sostenute dai mezzi digitali, per raggiungere più efficacemente gli utenti e i non-utenti e raccordandoli con mediatori e servizi immediati, accelerando gli obiettivi del lavoro sociale.

## tutelano utenti e operatori sociali

Gli interventi ibridi necessitano di rinnovate strategie di tutela. Privacy, trasparenza, sicurezza, vengono ridefiniti nei contesti digitali e richiedono scelte consapevoli, nuovi confini, e nuove forme di fiducia reciproca.



# Conclusione

- La domanda non è SE ma COME tenere conto dei contesti digitali nel lavoro sociale.
- Natura IBRIDA del digitale, non slegato da OFFLIFE
- Entry point AGGIUNTIVI non SOSTITUTIVI ai servizi.
- Prevalenza degli OBIETTIVI del lavoro sociale sulla dimensione strumentale.
- Valutazione CONTESTUALE: non trasferibilità automatica o neutra di strumenti, RIFLESSIVITA’.
- Valorizzare l’AGENCY degli utenti nelle scelte.
- Contrastare barriere di ACCESSO a INFRASTRUTTURE, LITERACY E CAPITALE DIGITALE.
- SICUREZZA di persone coinvolte, operatori e utenti
- Il sociale deve prendere posto al tavolo decisionale sui processi di digitalizzazione, favorire partecipazione e giustizia sociale anche nel digitale.

# Riferimenti

- Lintner, C. (2022) Being (co-)present: Reflecting the personal and public spheres of asylum seeking in relation to connectivity. *Ethnography*, 23(1) 60-82.
- Lintner, C. (2022) Asylum Seekers Experiencing Forced Immobility as Offline and Online Actors. In: Galis, V., Jørgensen, M.B. & Sandberg, M. (eds.) *The Migration Mobile: Border Dissidence, Sociotechnical Resistance, and the Construction of Irregularized Migrants*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Lintner, C. & Zadra, F. (2024) Outreaching digitally. *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 1/2024.
- Zadra, F. & Elsen, S. (2022) "Preventing and redressing exploitation. Methods of anti-trafficking social work outreach in Northern Italy". *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2022.2139665 <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2022.2139665>
- Castells, M. (2004) *The network society: A cross-cultural perspective*. Elgar.
- Devlieghere, J. & Roose, R. (2018) *Electronic Information Systems: In search of responsive social work*. *Journal of Social Work*. 18(6) 650-665.
- Hayes, B. (2017) Migration and data protection: Doing no harm in an age of mass displacement, mass surveillance and 'big data'. *International Review of the Red Cross*, 99(904) 179-209.
- Hine, C. (2015). *Ethnography for the Internet: Embedded, Embodied and Everyday*. Bloomsbury Publishing.
- Levitt, P., & Jaworsky, N. (2007). Transnational migration studies: Past developments and future trends. *Annual Review of Sociology*, 33, 129-156.
- NASW - National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education, & Clinical Social Work Association. (2017). *Standards for technology in social work practice*.
- Nordesj., K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2021). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), 413–430. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>
- Reamer, F. G. (2022) Social work and digital technology. In: Rapp-McCall, L., Roberts, A., & Corcoran, K. (eds.) *Social worker's desk reference*. Fourth ed. Oxford University Press, 151-157.
- Reamer, F. G. (2017) Evolving ethical standards in the digital age. *Australian Social Work*, 70(2), 148-159. <http://dx.doi.org/10.1080/0312407X.2016.1146314>
- Steiner, O. (2021). *Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations*. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3358–3374. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa160>
- Witteborn, S. (2015). *Everyday Narratives of Citizenship Across the Pacific*. Routledge.