

Lavoro agile a distanza - Smart working: impatto sul lavoro dell'Educatore Professionale a un anno dall'avvento della Pandemia "Covid-19".

di Francesco Crisafulli ©Copyright - ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5427-905X>

Data pubblicazione 8 aprile 2021

Corrispondenza con l'autore: f.cri67@gmail.com

Abstract

Le restrizioni imposte dalla Pandemia denominata dall'OMS "Covid-19"¹ hanno catapultato milioni di lavoratori in una nuova dimensione di Lavoro agile a Distanza o Smart Working; tra questi anche gli Educatori Professionali caratterizzati da prestazioni ad alta valenza relazionale. A distanza di 12 mesi dall'inizio dei lockdown una indagine ha inteso studiare alcuni correlati che hanno favorito od ostacolato questa attività, nonché l'impatto provocato sul lavoro educativo e socio riabilitativo. Un campione di 187 unità, a prevalenza femminile, ha segnalato alcuni punti di "Digital divide" e problemi di salute emergenti correlati. Con giudizio positivo alcuni strumenti nuovi di lavoro come la condivisione di documenti e le "videochiamate". Il "termometro" delle riunioni online ha fatto registrare alcuni segnali positivi che meritano considerazione. Si rileva un peggioramento dei rapporti con gli utenti ed un lieve miglioramento in quello coi familiari. Per quanto riguarda il "Core della professione" emergono giudizi in prevalenza negativi sulle funzioni educative e socio riabilitative "a distanza", mentre vi sono apprezzamenti sulle attività di formazione online. Nella rilevazione degli EP, domande e bisogni degli utenti si sono modificati. La percezione di efficacia del proprio lavoro e il giudizio complessivo sull'esperienza di LaD-SW sono esaminati e commentati. Dall'Indagine emergono elementi dell'esperienza di LaD-SW da mantenere per il futuro.

Introduzione

La pandemia denominata dall'OMS² "Covid-19" ha avuto un impatto sanitario e sociale sulla nostra società di proporzioni sconvolgenti. Diversi ed in modo repentino, sono i correlati con i quali i cittadini si sono dovuti confrontare: dai lockdown con restrizione delle libertà individuali alle limitazioni negli spostamenti, dalle interruzioni delle attività commerciali alla totale o parziale sospensione di quelle di svago.

Con l'avvento della pandemia dal mese di marzo del 2020, per effetto dei lockdown totali o parziali, molti lavoratori in Italia hanno sperimentato una nuova forma di prestazione lavorativa denominata Lavoro agile a distanza (LaD) o Smart working (SW). La Pubblica amministrazione ha dovuto (in tempi ridotti) regolarne le caratteristiche attraverso alcuni provvedimenti legislativi che ancora oggi stanno perfezionando la disciplina. Secondo il Ministero del lavoro e delle politiche sociali [1], il lavoro agile (o smart working) è una *modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro; una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività*³.

Scrivono gli Autori del sito Promo P.A. [2] *"Nel periodo emergenziale dovuto al COVID-19 la maggior parte dei dipendenti pubblici (e con essi, a seguire, quelli del Terzo Settore - ndr), è stata catapultata dall'oggi al domani nello smart working per necessità, come se fosse la cosa più intuitiva ed immediata del mondo e senza una guida. Molti si sono trovati a casa a fronteggiare le difficoltà organizzative del dover lavorare in*

¹ Covid-19, Enciclopedia online Treccani - [Link](#)

² OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità

³ Il DL 34/20, convertito con la Legge 77/20, ha istituito l'Osservatorio nazionale del lavoro agile nelle amministrazioni pubbliche presso il Dipartimento della funzione pubblica. Questo avrà la funzione di elaborare indirizzi tecnico-metodologici nonché percorsi di sviluppo delle competenze individuali oltre che modalità di valutazione delle performance del personale.

un modo nuovo al tempo stesso connesso ma distaccato. La Pubblica Amministrazione si è adattata, ma senza essere completamente preparata alla nuova sfida, che è al contempo gestionale, tecnologica e culturale. Appare chiaro ormai che lo smart working è destinato a diventare una modalità stabile di lavoro per la PA".

Aspetti positivi ed altri negativi, sono emersi in questa nuova dimensione del lavoro. Secondo un articolo del quotidiano la Repubblica del 23 marzo 2021 [3] *Il lavoro agile, ... , mostra numerose opportunità per i lavoratori ma anche alcuni pericoli. "Tra le maggiori opportunità ... : un'accelerazione delle competenze digitali, una libertà nella scelta dell'approccio corrispondente a una maggior conciliazione tra vita e lavoro con minor necessità di permessi e naturalmente minor tempo dedicato allo spostamento casa/lavoro, con il conseguente contributo positivo sulla sostenibilità ambientale (ottimizzazione della giornata e minor impatto ambientale)". Ma si evidenziano anche pericolosi rischi: "Percezione di isolamento, distrazioni esterne, difficoltà di comunicazione, rischio di sovraccarico, utilizzo di attrezzature non adeguate, maggior costi legati alla propria abitazione (linea internet, costi elettrici e di riscaldamento), tutela della privacy del lavoratore e dei dati e in alcuni casi maggior stress accentuato dalla pandemia e dalla situazione di costrizione".*

Anche le attività educative e socio riabilitative hanno subito un brusco ridimensionamento e riassetto: dalla scuola ai centri educativi specialistici per giovani ed adulti, i diversi attori dell'azione educativa hanno dovuto reinventarsi un metodo a partire da conoscenze e dai mezzi di cui disponevano. Nell'ambito dei servizi per la salute mentale, in quelli per la disabilità, nei centri educativi per giovani e adolescenti, gli Educatori Professionali (EP) hanno sperimentato nuove forme dell'intervento educativo e socio riabilitativo da ricondurre, obbligatoriamente, nell'attività di lavoro agile a distanza o smart working. C'è da rilevare inoltre che, almeno durante il primo lockdown del marzo 2020, per alcune esperienze diurne gestite da EP del Terzo Settore, le chiusure dei centri hanno comportato periodi di "cassa integrazione" con interruzione delle attività educative e socio riabilitative: alla ripresa delle attività, diversi lavoratori si sono ritrovati nella alternanza di lavoro in presenza e a distanza, quando non completamente in LaD o SW.

La figura dell'Educatore Professionale [4] opera in contesti pubblici e privati, residenziali e diurni, a contatto con persone fragili o non autosufficienti, progettando e realizzando interventi educativi e di riabilitazione sociale volti ad uno sviluppo delle potenzialità degli individui e a favorire emancipazione e partecipazione sociale. Gli EP operano nei settori del disagio minorile, degli adulti e degli anziani, nei settori delle dipendenze patologiche, della salute mentale, della disabilità, negli istituti penitenziari.

Secondo il sito www.educatoreprofessionale.it [5] non esiste un dato certo sul numero di EP in Italia. Una indagine del 2016 (F.Crisafulli) ne ha censiti 27.961. ANEP stima 31.150 unità in Italia mentre un'Indagine INAPP del 2019 [6] (G.Natoli e M.Santanicchia, 2019) riporta il dato di 87.673 unità di EP impiegate nel Terzo Settore. Non è possibile sommare i dati delle due rilevazioni, ma il numero di 93.000 EP distribuiti tra Servizio pubblico e Terzo settore non si discosta molto dalla realtà del nostro Paese. Sul totale dei 21 mln circa di occupati in Italia, gli EP rappresentano lo 0,43% della forza lavoro.

La professione di EP ha una forte matrice relazionale, ovvero si svolge prevalentemente a contatto con le persone, curando progettazioni individuali e di gruppo, attività strutturate e spontanee della vita quotidiana, processi di sviluppo di abilità e competenze personali, supporti e accompagnamenti, sviluppo di potenzialità. Le limitazioni agli spostamenti, le chiusure dei centri di attività diurna e degli uffici pubblici, nonché le prescrizioni di prevenzione al rischio di contagio da Covid-19, hanno inciso pesantemente sul lavoro dell'EP. E' utile, a distanza di dodici mesi dall'avvento di questo periodo di forti cambiamenti, avviare una rilevazione ed una riflessione su come il lavoro educativo si sia dovuto adattare ai cambiamenti indotti

dalla Pandemia "Covid-19" e sull'impatto che questa realtà ha avuto sull'attività dell'Educatore Professionale.

Materiali e Metodi

Attraverso lo studio di alcuni documenti di riferimento sul Lavoro agile a distanza o Smart working e sulla base della conoscenza delle attività tipiche dell'Educatore Professionale sono stati individuati alcuni argomenti rilevanti. Tali argomenti sono stati trasformati in 29 quesiti di cui 27 a scelta multipla (obbligatoria) e due a risposta aperta (non obbligatoria). Il questionario è stato realizzato mediante le funzionalità "Moduli" della suite di google (.com) collegata ad un account personale dell'autore.

Il questionario d'indagine è stato pubblicato sul sito www.educatoreprofessionale.it nel periodo 9-21 marzo 2021 e diffuso attraverso i social Facebook e LinkedIn collegati alla pagina; la diffusione si è alimentata attraverso alcune condivisioni su gruppi FB di scopo, come @ANEP e @MILLE e tramite mailing list opportunamente costruite. La durata di compilazione del questionario era prevista in 3-5 minuti; non sono state ammesse risposte multiple provenienti dallo stesso ID.

Il questionario ha ricevuto 187 risposte complete e ritenute valide.

Risultati e discussione

Le risposte al questionario sono state raggruppate in tre parti:

- 1) Parte prima - Principali caratteristiche del campione
- 2) Parte seconda - Aspetti particolari dell'esercizio di LaD-SW
- 3) Parte terza - Impatto sul lavoro educativo del LaD-SW

Parte Prima - Caratteristiche del campione

La Tabella 1 riassume le principali caratteristiche del campione.

Il dato di genere vede la distribuzione dell'81% di donne ed il 19% di uomini. Questo dato si allinea alla precedente rilevazione sull'Identità professionale [7] che riporta 78,5% di genere femminile e 21,5% di genere maschile, confermando che la professione di EP è in prevalenza popolata dal genere femminile.

Secondo le classi di età il campione è distribuito per il 27,8% tra 20 e 35 anni, per il 35,3% tra 36 e 49 anni, per il 36,9% tra 50 e 65 anni. Vi è quindi una equità di distribuzione nell'età attiva del lavoro compresa tra i 20 e i 65 anni. La distribuzione per titolo di studio vede: due terzi del campione con titolo di EP socio sanitario, il 28% di EP socio pedagogico ed il 12% con altro titolo. La distribuzione dei questionari per Regione di occupazione, vede l'Emilia Romagna (26,2%) e la Lombardia (25,1%) con un quarto delle compilazioni, seguito da Piemonte 16,4% e Lazio con 10,7%. 14 Regioni sono rappresentate: nessun questionario compilato da EP di Valle D'Aosta e Liguria, Calabria, Molise, Campania e Abruzzo. La distribuzione dei questionari per Ente di lavoro vede il 51% nel Terzo Settore, 23,5% in Azienda sanitaria locale, 10,7% presso Autonomie locali (Comuni, Città metropolitane, ecc). Nella distribuzione dei questionari per area di lavoro, spicca il dato dell'impiego nell'area della disabilità, seguito da quello dei minori e della psichiatria. La metà del campione riguarda persone che lavorano in un servizio territoriale, il 38% in un servizio diurno ed il restante 11,8% in un servizio residenziale. 167 persone hanno dichiarato di aver svolto nel corso degli ultimi 12 mesi attività di "Lavoro Agile a Distanza" o "Smart Working" (89,3%). Una successiva domanda conferma che praticamente tutti hanno svolto questa pratica di lavoro per la prima volta nella propria carriera professionale. Rispetto alla scelta di entrare nel LaD o SW, poco meno del 20% lo ha fatto in maniera facoltativa, il 27% per richiesta dell'Ente di lavoro ma poco agevolata e sostenuta, il 54% con richiesta dell'Ente agevolata e sostenuta. La distribuzione del campione per orario di lavoro settimanale vede un netto 73,3% compreso tra 19 e 36 ore ed un 21,9% oltre le 36 ore. Il LaD o SW ha interessato per il 45,5% uno o due giorni la settimana, per il 24,1% due o tre giorni e per 30,5% tutti i giorni della settimana.

Variabile	nr.	%	Variabile	nr.	%
Nr. Questionari ammessi	187	100	Distribuzione per Area di lavoro		
Genere			adulti	8	4,3
Donna	151	80,7	dipendenze patologiche	14	7,5
Uomo	36	19,3	disabilità	78	41,7
Età			formazione e/o ricerca	9	4,8
compresa tra 20 e 35 anni	52	27,8	minori	56	29,9
compresa tra 36 e 49 anni	66	35,3	non autosufficienza	1	0,5
compresa tra 50 e 65 anni	69	36,9	penitenziario	1	0,5
Titolo di studio			psichiatria	20	10,7
EP socio sanitario	117	62,6	Distribuzione per Ente di lavoro		
Ep socio pedagogico	53	28,3	Altro	26	13,9
Altro	10	5,3	Azienda Sanitaria Locale	44	23,5
Regione di lavoro			Ente del Terzo Settore	95	50,8
Basilicata	1	0,5	Ministero	2	1,1
Emilia Romagna	49	26,2	Regioni e autonomie locali (Comuni, ASP/ASC, Consorzi, ecc.)	20	10,7
Friuli Venezia Giulia	1	0,5	Distribuzione per tipo Servizio		
Lazio	20	10,7	diurno	71	38,0
Lombardia	47	25,1	residenziale	22	11,8
Marche	8	4,3	territoriale	94	50,3
Piemonte	25	13,4	LaD-SW negli ultimi 12 mesi		
Puglia	5	2,7	NO	20	10,7
Sardegna	7	3,7	SI	167	89,3
Sicilia	2	1,1	LaD-SW prima volta		
Toscana	5	2,7	NO	22	11,8
Trentino Alto Adige	4	2,1	SI	165	88,2
Umbria	1	0,5	Distribuzione per orario contrat.		
Veneto	12	6,4	compreso tra 1 e 18 ore	9	4,8
			compreso tra 19 e 36 ore	137	73,3
			oltre le 36 ore	41	21,9

Tabella 1 - Caratteristiche del campione

Parte seconda - Aspetti particolari dell'esercizio di LaD-SW

Entrando nel cuore dell'attività di LaD o SW, il primo quesito ha riguardato l'orario di lavoro svolto: il 38,5% dichiara di aver assolto il proprio debito orario giornaliero, il 33,7% è andato oltre e il 27,8% non ha considerato il proprio debito orario giornaliero e ha lavorato quanto fosse necessario.

Sul fenomeno del digital divide⁴ o divario digitale, emergono come evidenziati nel grafico di Figura 1, le 80 persone che non dispongono di un PC adeguato, che circa la metà degli intervistati dichiara di aver avuto spesso e in modo significativo difficoltà con una linea internet adeguata all'impegno, il buon dato complessivo sulla conoscenza della tecnologia, sull'accesso ai sistemi informativi per le pratiche di lavoro e

⁴ **Digital Divide** - Espressione nata in seno all'amministrazione statunitense della presidenza Clinton (1993-2001) per indicare la disparità nelle possibilità di accesso ai servizi telematici tra la popolazione americana. L'uso dell'espressione è oggi diffuso a livello mondiale, a indicare la consapevolezza globale di una problematica di accesso ai mezzi di informazione e comunicazione da parte di determinate aree geografiche o fasce di popolazione. Il digital divide si manifesta a livello locale, nazionale e globale e le sue cause possono essere molteplici; è una problematica sfaccettata e complessa, derivante a vario titolo da ragioni tecnologiche, educativo-didattiche ed economiche. (www.treccani.it - Enciclopedia della Scienza e della Tecnica)

alle cartelle di servizio. Rispetto all'utilizzo della rete mobile alternativa a quella fissa, un terzo degli intervistati vi ha fatto ricorso.

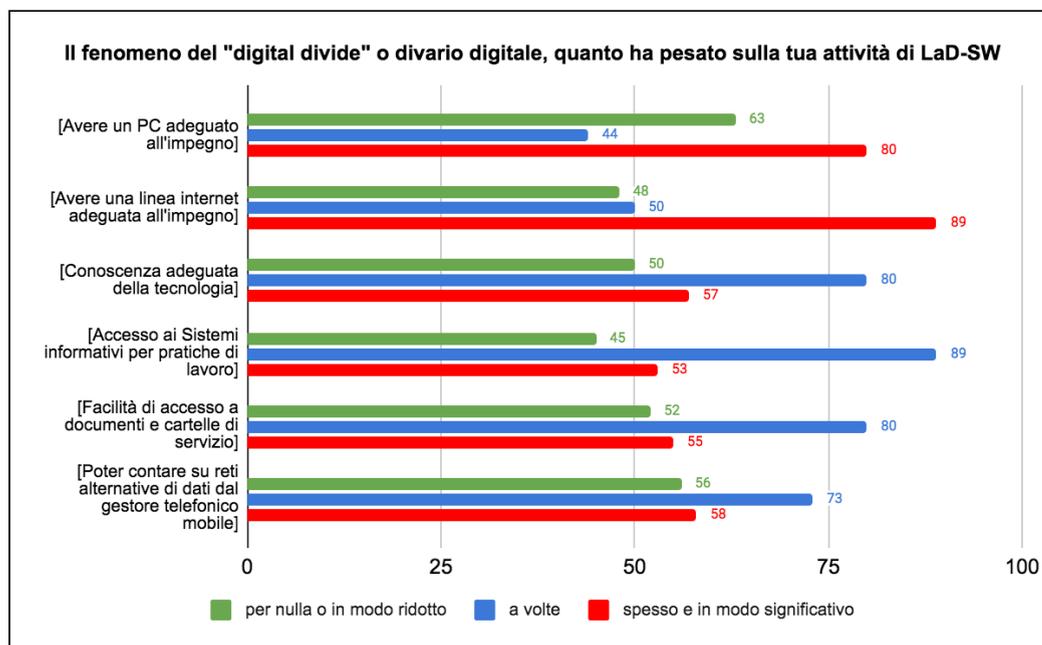


Figura 1 - Il fenomeno del Digital Divide quanto ha pesato sull'attività di LaD o SW

Rispetto alla "agevolezza" dello spazio dove il campione ha svolto la propria attività di LaD o SW, per 69 persone (un terzo circa del totale) ha pesato abbastanza o molto, per 72 moderatamente e per 46 per nulla. La contemporaneità di altri smart worker o student in casa ha pesato significativamente per un terzo delle persone, mentre la compresenza di figli non sembra aver inciso nell'attività di lavoro.

Molto interessante l'esito della domanda sui problemi di salute riscontrati durante lo svolgimento del LaD o SW. La Figura 2 mostra il grafico delle risposte da cui in rilievo i disturbi relativi alla postura (59%), seguiti da quelli relativi ad ansia e stress e alla stanchezza oculare (51%), fatica a concentrarsi, insonnia e trascuratezza 37% circa. Conforta invece il dato sull'incremento di peso che nel complesso vede un 70% circa di persone che non dichiarano questo problema a fronte di un 30% che invece lo ha rilevato. All'analisi di dettaglio del principale problema di salute evidenziato, non si riscontrano differenze significative nelle fasce d'età e nel genere.

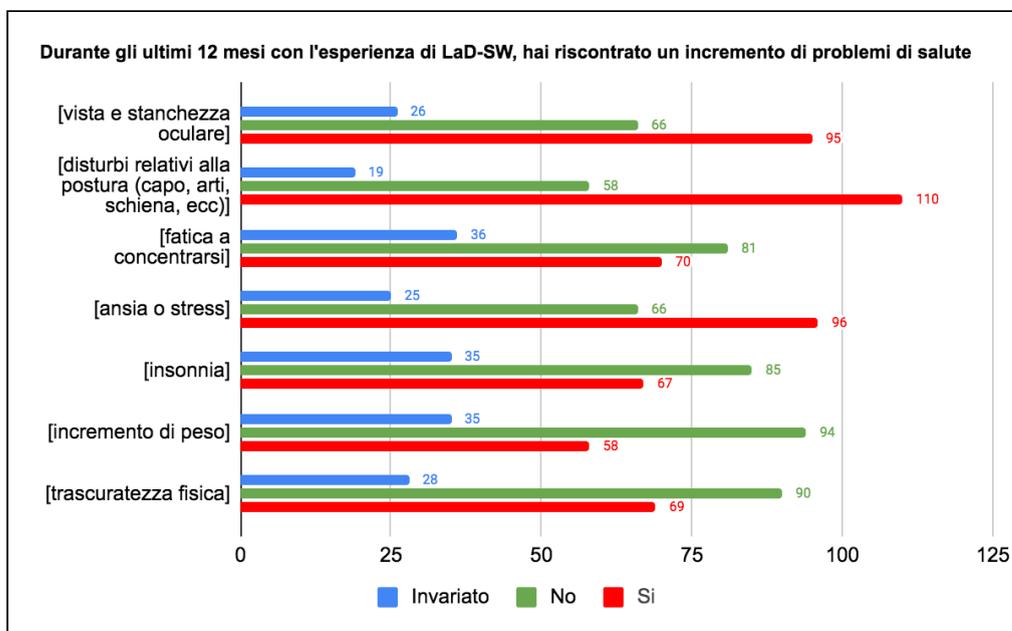


Figura 2 - Problemi di salute riscontrati durante l'attività di LaD - SW dagli EP

Il grafico di Figura 3 mostra il parere degli EP coinvolti nella condivisione di documenti e la co-costruzione di materiale on-line: i risultati confermano per il 57,2% che la pratica è molto positiva, da consolidare e sviluppare.

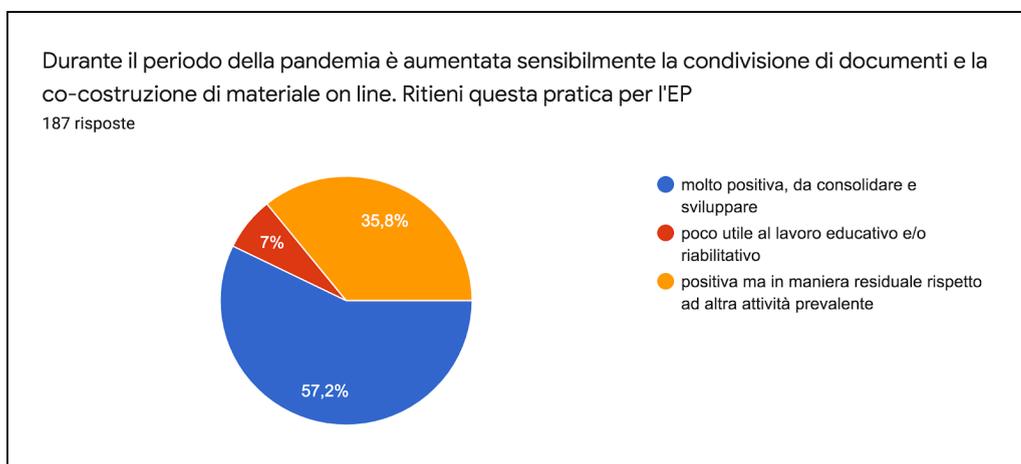


Figura 3 - Condivisione e co-costruzione di documenti e materiale on line

E' stata costruita una domanda ad hoc sulle riunioni online che sono state una delle attività presenti nella giornata degli EP: "Complessivamente nella tua esperienza di LaD o SW rispetto alle riunioni online, ritieni che". L'utilizzo di molteplici piattaforme (non tutte con le stesse funzionalità e agevolezza di utilizzo ndr) come Google Meet, Microsoft Teams, Go to webinar or meeting, Zoom, Lifesize, Webex, Skype, ecc hanno consentito il collegamento remoto delle persone coinvolte in una riunione nel rispetto delle norme di prevenzione del contagio Covid-19. E' stato rilevato da 110 persone (59%) un miglioramento dell'orario d'inizio delle riunioni; 88 persone hanno registrato un miglioramento nella durata programmata delle riunioni mentre 39 hanno visto invece un peggioramento; i risultati sulla modalità di conduzione delle riunioni e sul tempo di intervento dei partecipanti vedono sostanzialmente il campione equamente distribuito tra rispettato maggiormente, non rispettato anzi peggiorato, rimasto invariato rispetto al passato in presenza.

Emerge positivamente il dato di risposta al quesito: "il lasciar parlare gli altri senza interrompere" che ha visto 86 persone (46%) dichiarare "maggiormente rispettato".

Con la domanda che segue nella figura 4, ci si è focalizzati sul livello di aggressività e/o conflitto nelle riunioni e nello scambio generale, a distanza con i propri colleghi di lavoro. Se per il 50% del campione le cose non sono cambiate è rilevante registrare la percentuale di coloro che hanno percepito una diminuzione del conflitto (38%) rispetto a coloro che invece ne hanno visto un incremento (12%).

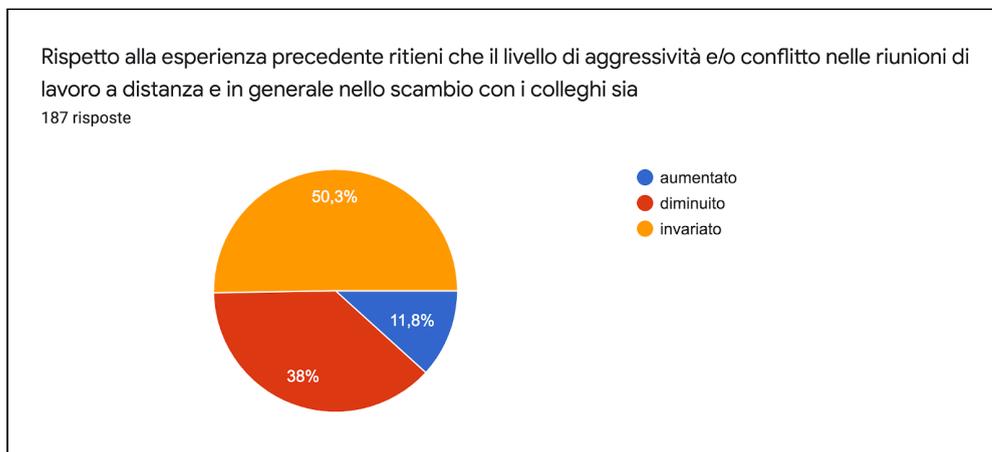


Figura 4 - Livello di aggressività e/o conflitto nelle riunioni percepito dagli EP

Vale la pena evidenziare in un secondo grafico la distribuzione per genere del termometro "aggressività" percepita. La figura 5 ci mostra come la rilevazione dell'aumento di aggressività sia registrato, in prevalenza, dal genere femminile (21/22); dichiara invece che il livello di aggressività delle riunioni diminuisce, 4/5 delle donne e 1/5 degli uomini; identici dati per le risposte "invariato" rispetto alla situazione precedente.

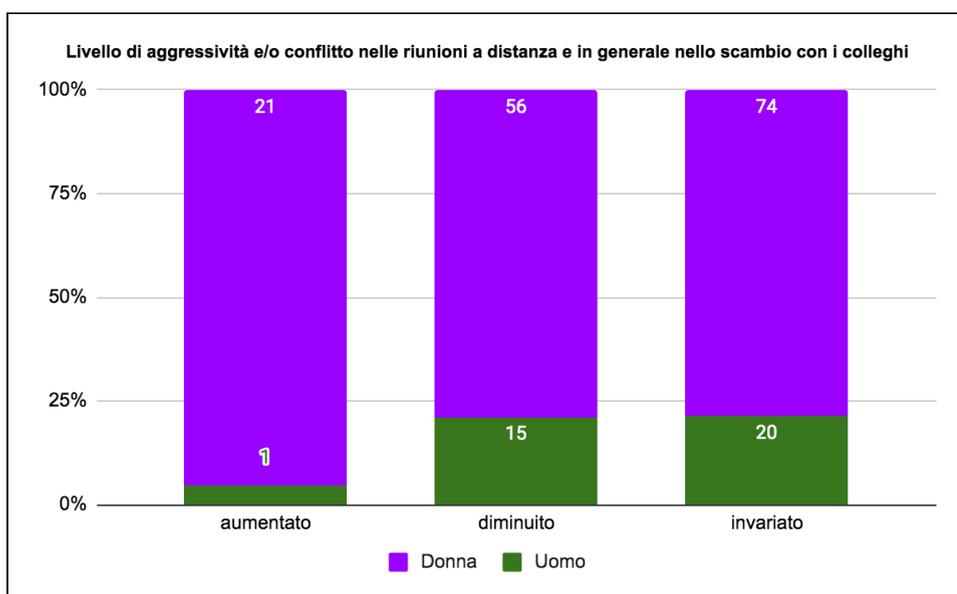


Figura 5 - Livello di aggressività e/o conflitto nelle riunioni, distribuzione per genere

Parte terza - Impatto sul lavoro educativo del LaD-SW

La terza parte del questionario ha inteso indagare l'impatto del LaD-SW sulle attività core dell'EP.

Durante l'attività di LaD o SW, complessivamente si rileva (Figura 6) un peggioramento nelle relazioni con gli utenti e un leggero miglioramento delle relazioni con familiari e caregiver; il rapporto con propri colleghi di lavoro e la qualità delle relazioni con coordinatori e responsabili, sono in prevalenza invariati rispetto alla situazione precedente. Il dato sullo scambio di informazioni sembra equamente distribuito tra i tre parametri migliorato, peggiorato o non modificato.

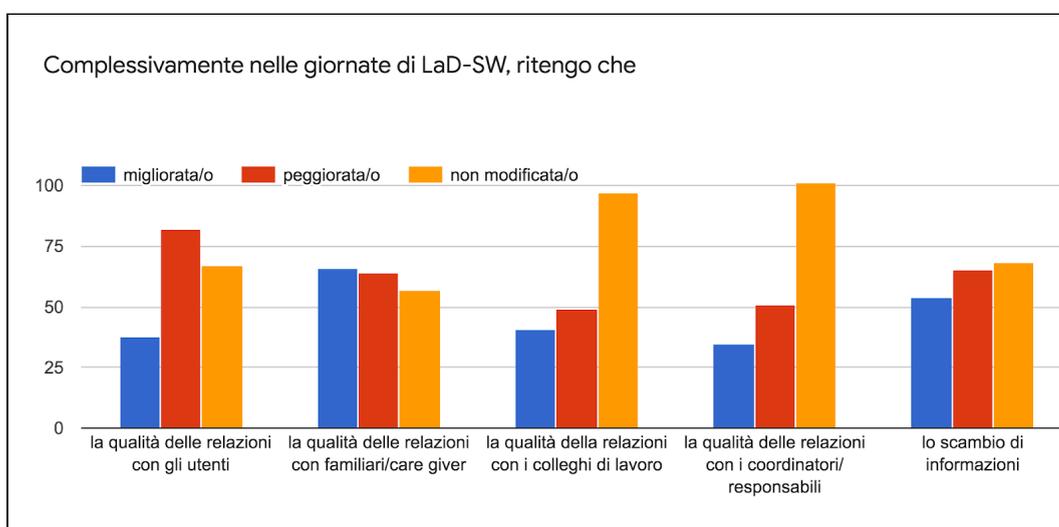


Figura 6 - Giudizio complessivo su aspetti specifici del LaD o SW da parte degli EP

Nel grafico di figura 7, si misura l'impatto del LaD-SW sulle funzioni "Core" della Professione: la parte più penalizzata è (prevedibilmente) lo svolgimento di attività educative e riabilitative, seguita dalla funzione organizzativa (gestione strutture e risorse) e di verifica e valutazione; migliora decisamente l'attività di formazione e di ricerca. Il dato sulla funzione di Pianificazione dei Progetti ha distribuito il campione in tre parti: in prevalenza (40%) dichiara peggioramento, un terzo (32,6%) invariata, e il 27,3% migliorata.

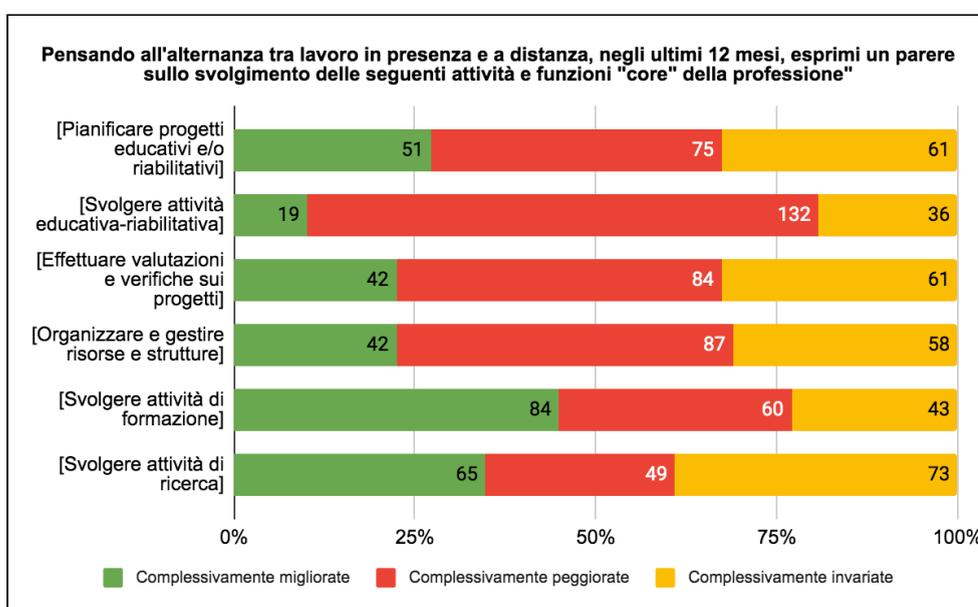


Figura 7 - Impatto del LaD-SW sulle attività e funzioni “core” della Professione di EP

Il grafico di figura 8 mostra i risultati alla domanda su quanto abbia inciso la distanza fisica sul lavoro dell'EP. La distribuzione normale concentra il dato sul giudizio “abbastanza e in maniera determinante” spostato verso il “completamente”. C'è tuttavia da rilevare il dato di 1/3 delle persone che non esprime un giudizio di chiusura totale verso questa esperienza. Questo dato andrebbe studiato con attenzione poiché potrebbe racchiudere elementi di interesse e di sviluppo per la professione. L'educazione e con sé la riabilitazione sociale, sono da sempre caratterizzati dalla vicinanza fisica; le limitazioni dei contatti hanno messo in crisi questo postulato. Gli EP hanno tuttavia salvaguardato la relazione seppur limitando l'incontro fisico. Sarà forse oggetto di prossimi studi, indagare le possibili conseguenze della distanza fisica in termini di “perdita” educativa. Quello che è possibile rilevare con questa indagine è una certa capacità di adattamento e la visione non del tutto pessimistica della situazione indotta.

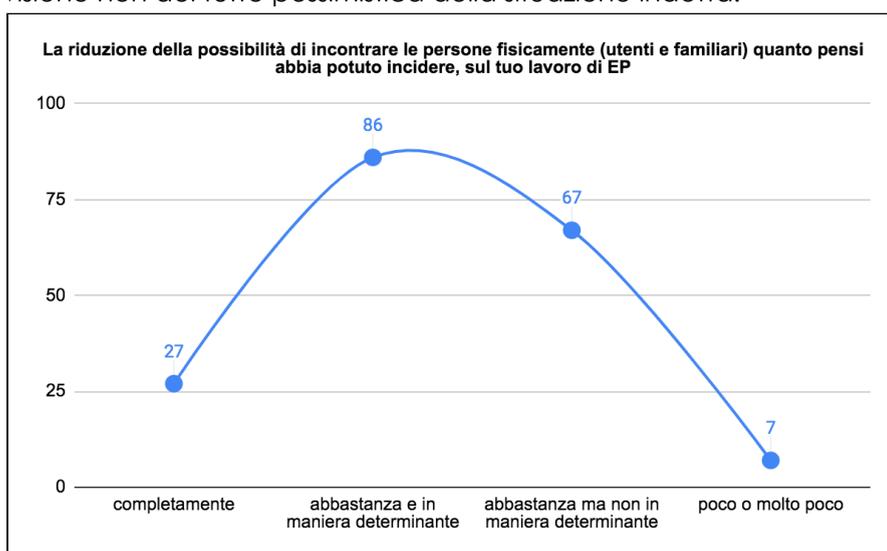


Figura 8 - Impatto della riduzione degli incontri (utenti e familiari) sul lavoro di EP

Il grafico di Figura 9 mostra la rilevazione dei professionisti EP rispetto a domanda e bisogni degli utenti. Spicca il dato della modifica di entrambi (58,3%), seguito da quello di modifica della sola domanda (27,3%). Senza dubbio ha inciso in questo ambito d'indagine il brusco e repentino impoverimento di alcune fasce di popolazione costrette a fare ricorso agli ammortizzatori sociali e ai cosiddetti “ristori” governativi. Nondimeno le richieste di aiuti e sostegni, rivolte a questa professione, hanno riguardato esigenze di riduzione dell'isolamento sociale, di partecipazione alla vita collettiva e di scambi relazionali.

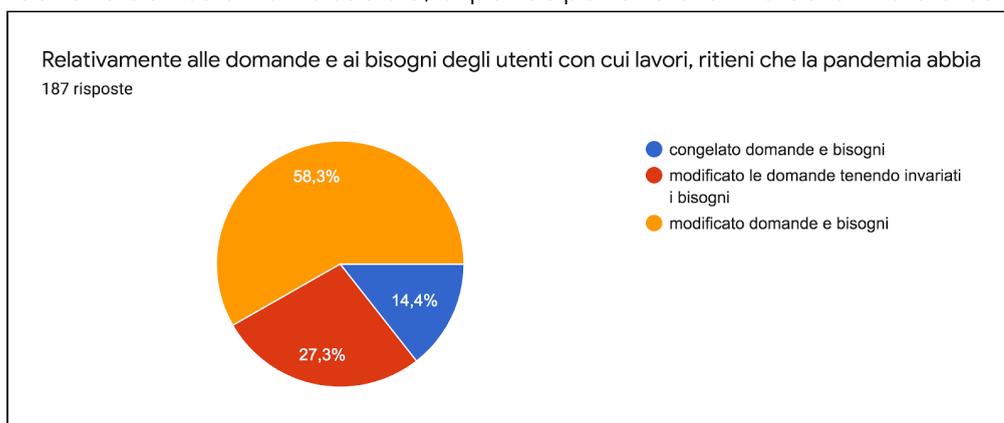


Figura 9 - Domande e Bisogni degli utenti, raccolte e percepite dagli EP, durante la Pandemia “Covid 19”

Di grande interesse la distribuzione delle risposte relativamente alla pratica delle videochiamate che ha coinvolto diversi EP nel proprio lavoro durante la Pandemia "Covid-19". Il grafico di figura 10 pone in rilievo gli aspetti positivi ed il potenziale di sviluppo di questa attività; circa la metà dei questionari, infatti, vede interesse in questa forma di attività professionale e ne percepisce il potenziale per il futuro.

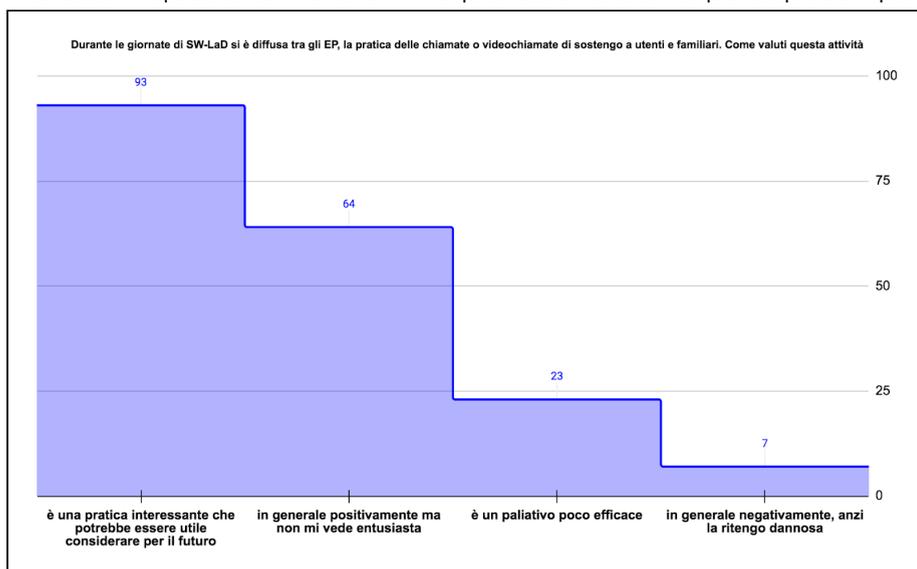


Figura 10 - Valutazione dell'attività di video chiamate svolte dagli EP, durante la Pandemia "Covid 19"

Le risposte alla domanda "Valuta la percezione di efficacia del tuo lavoro di EP, negli ultimi 12 mesi, con modalità alternata tra lavoro in presenza e lavoro a distanza" sono riportate nel grafico di figura 11. La curva della distribuzione è cosiddetta "normale" ovvero la variabile misurata (percezione di efficacia) tende a concentrarsi intorno ad un valore medio centrale (compreso tra il due e tre).

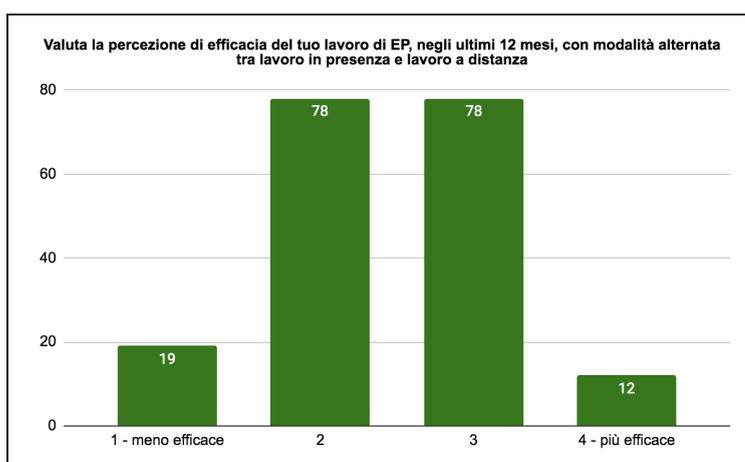


Figura 11 - Percezione di efficacia negli ultimi 12 mesi, alternanza lavoro in presenze e a distanza

Il grafico di figura 12 riporta invece il giudizio nel suo complesso, dell'esperienza LaD-SW da parte degli EP. La curva è sempre "normale" ma il valore medio è spostato verso il giudizio positivo dell'esperienza.

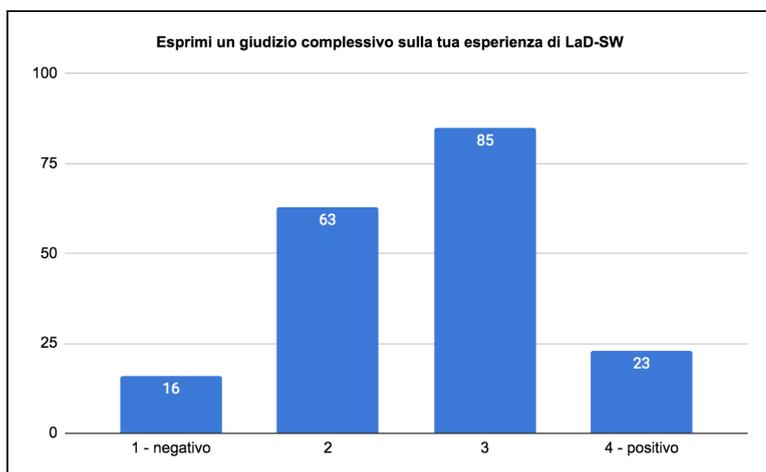


Figura 12 - Giudizio complessivo degli EP nella esperienza di LaD-SW

L'ultima domanda del questionario si è occupata del tema "aggiornamento professionale" indagando le diverse modalità di formazione a distanza effettuate durante il periodo di Pandemia. Il grafico di figura 13 ne sintetizza i risultati. Gli incontri di breve durata (sincroni o asincroni) sono valutati positivamente, mentre le esperienze multi giornata o di durata prolungata sembrano essere meno apprezzati.

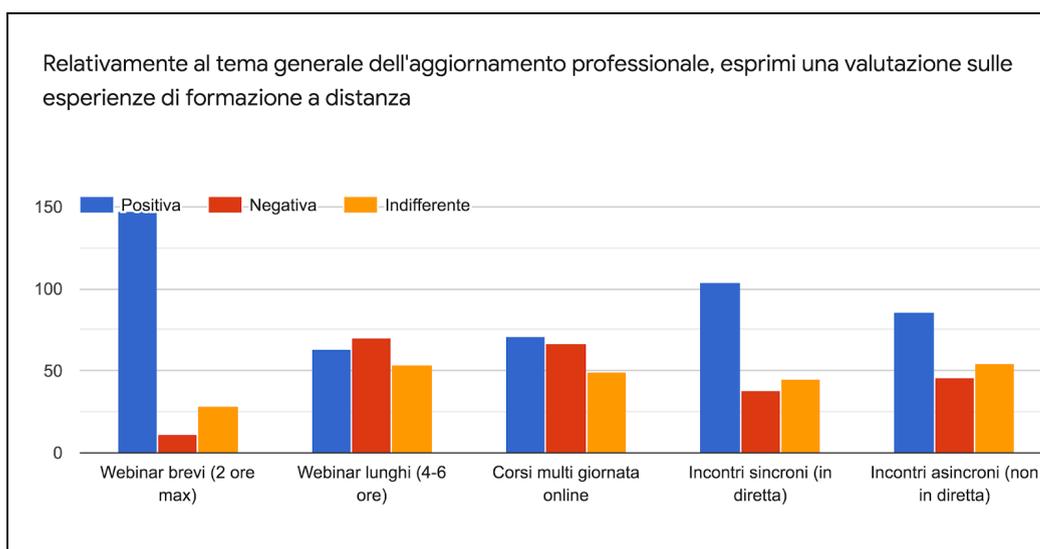


Figura 13 - Aggiornamento professionale degli EP nella esperienza di LaD-SW

Nelle ultime due domande del questionario è stato richiesto, con possibilità aperta di risposta, ai partecipanti di esprimere:

1. Della tua esperienza di LaD-SW cosa pensi di mantenere (o vorresti) per il futuro della tua attività lavorativa?
2. Racconta in un "tweet" un fatto particolare che ti è accaduto durante una giornata di attività di LaD-SW

Le parole d'ordine emerse nel raggruppamento delle risposte alla prima domanda sono state - in ordine di frequenza: Attività selezionate (45), Complementarietà (20), Condivisione e aggiornamento (19), Ottimizzazione del tempo (13), Altro (9, compresi 6 giudizi negativi).

Tra le attività selezionate, vengono privilegiate la formazione, le riunioni, gli incontri con famiglie, care giver e utenti, l'attività di back-office. La complementarietà viene indicata per poter avere alcune giornate utili

per svolgere attività che non richiedono la presenza fisica. Nel terzo raggruppamento si sottolinea l'esigenza di potenziare la condivisione di documenti, informazioni e l'acquisizione di maggiori competenze nell'utilizzo delle tecnologie. Nel quarto blocco si sottolinea invece il valore del miglior utilizzo del tempo e la conciliazione con le esigenze personali.

I risultati dell'ultima domanda meritano un report ed una lettura integrale possibile nella Tabella 2 allegata: alcune situazioni accadute durante i collegamenti online sono davvero esilaranti, come l'operatore "compassionato" dall'utente, canti e intrusioni durante i collegamenti, l'operatore da solo in un collegamento e quello che lavora tranquillamente fino alle 11.00 per poi accorgersi che è una domenica; il divenuto re del Tik Tok però è irraggiungibile!

Altri tweet da segnalare sono: insegnare a persone anziane l'uso delle tecnologie; la tenacia dei ragazzi in collegamento; la video ripresa a scopo didattico; l'utilizzo della parola-video in situazioni di crisi.

Conclusioni

Il questionario d'indagine ha ricevuto la risposta di 187 persone, in prevalenza di genere femminile, in quota maggiore EP socio sanitari, residenti nel centro nord del Paese che lavorano in attività diurne, nei settori della disabilità, minori e psichiatria, nella quasi totalità dei casi con contratti da 19 a 36 ore di lavoro settimanale; nel corso degli ultimi 12 mesi, questi hanno svolto Lavoro agile a Distanza o Smart Working per la prima volta nella propria carriera professionale.

I principali problemi sollevati dagli intervistati, nella modalità LaD-SW e rispetto al "digital divide" sono stati di tipo tecnico, come collegamenti alla rete fissa di internet non all'altezza che hanno costretto gli operatori ad usare reti mobili di dati (quando presenti), oltre a PC non sempre adeguati all'impegno; con meno frequenza, ma a volte presenti, difficoltà nell'uso della tecnologia durante i collegamenti, l'accesso ai sistemi informativi con cartelle e documenti per lo svolgimento del proprio lavoro. Rilevati inoltre problemi di salute legati ai nuovi comportamenti lavorativi, in particolare problemi posturali (capo, arti, schiena), vista e stanchezza oculare, ansia e stress; meno frequenti sono stati l'aumento di peso, la trascuratezza, l'insonnia e la fatica a concentrarsi. L'indagine su un'attività complementare del lavoro dell'EP, le riunioni online, ha fornito dei dati di interesse: migliora l'orario d'inizio e la durata programmata delle riunioni; per la metà del campione la regola del "lasciar parlare gli altri" e attendere il proprio turno, migliora. Per la metà degli intervistati il livello di aggressività delle riunioni è rimasto invariato; tra coloro che ne registrano un incremento la quasi totalità è di genere femminile. 6 EP su 10 apprezzano il lavoro di condivisione e co-costruzione di documenti di lavoro. Sul tema formazione, esperienza positiva dei webinar brevi (massimo 2 ore), sincroni e asincroni; meno apprezzati invece sessioni più lunghe o corsi multi giornata. Se i rapporti di lavoro con le colleghe/i e con i propri coordinatori e responsabili, non si sono modificati, la qualità dei rapporti con gli utenti vede un giudizio, in prevalenza, di peggioramento mentre con i familiari di un leggero miglioramento.

Tra le funzioni "core della professione" l'attività educativa e socio riabilitativa, di coordinamento e gestione di strutture e risorse, di pianificazione, valutazione e verifica dei progetti, hanno avuto un peggioramento complessivo, mentre le attività di formazione e ricerca hanno registrato dati di miglioramento. Per oltre due terzi degli EP, la domanda degli utenti si è modificata e per 6 su 10 lo hanno fatto anche i bisogni delle persone. L'impatto della distanza fisica dagli utenti, per una professione a matrice fortemente relazionale, registra una forte incidenza negativa da parte degli intervistati; tuttavia, è utile evidenziare i dati della parte che risponde "abbastanza, ma non in maniera determinante". Lungi dal pensare che la modalità a distanza possa sostituire il lavoro in presenza, occorrerà riflettere su quel set di attività che non è necessario svolgere in presenza senza penalizzare utenti e familiari, ma che altresì migliori la qualità della prestazione degli EP, i sostegni alle persone e l'opera di prevenzione all'isolamento. Lo strumento delle videocchiamate

infatti, che hanno costituito attività sostitutiva per molti operatori dei centri diurni e delle attività territoriali, hanno registrato per la metà del campione un giudizio positivo e di possibile utilità per il futuro.

Le risposte sull'auto valutazione di efficacia, degli EP intervistati, nell'esperienza alternata di LaD-SW e lavoro in presenza, restituiscono un valore medio centrale della scala likert utilizzata; mentre la risposta di giudizio complessivo sull'esperienza vede spostarsi il valore medio verso il positivo.

L'indagine non ha la portata per spiegare alcuni fenomeni emersi e si limita a registrarli e ad esprimere qualche considerazione. Studi successivi potranno assolvere questa funzione. L'avvento della Pandemia "Covid-19" ha stravolto le abitudini di operatori e utenti. I professionisti EP hanno re-inventato un proprio metodo di lavoro nel tentativo di dare continuità relazionale alle persone, supporti educativi e socio riabilitativi, soluzioni creative per contrastare isolamento e perdita di orientamento. Il LaD-SW per molti non è stata una scelta ma imposta dalle restrizioni dei lockdown. Per alcune attività selezionate come le formazioni, la scrittura di Progetti, l'attività di ricerca e nella complementarietà tra lavoro in presenza e a distanza, il LaD-SW è da considerarsi come soluzione positiva poiché presenta soluzioni efficaci oltre che di interesse per i professionisti.

Conflitto di interessi

Rispetto ai contenuti riportati nell'articolo dichiaro assenza di conflitto di interessi.

Bibliografia e Sitografia (in ordine di citazione)

1. Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali - definizione di LaD o SW - [Link](#)
2. Promo P.A. Fondazione - Smart Working nella Pubblica Amministrazione - [Link](#)
3. Dal diritto alla disconnessione ai buoni pasto: la Cgil promuove lo smart working in Emiliaambiente. La Repubblica - Parma, 21 marzo 2021 - [Link](#)
4. Crisafulli F. Poster, 2019 - [Link](#)
5. Quanti sono gli EP in Italia? Sito www.educatoreprofessionale.it - [Link](#)
6. Professioni e servizi sociali nel welfare in mutamento. La prospettiva del terzo settore. G.Natoli e M.Santanicchia - Inapp 2019 - [Link](#)
7. Crisafulli F, Caselli S, Murella D, Pianon I: Identità, consapevolezza e senso di appartenenza. Studio osservazionale trasversale sulla figura dell'Educatore Professionale. 2020 - Rivista JAHC, Vol.2 online. DOI <https://doi.org/10.36017/jahc2003-003>
8. Treccani, Enciclopedia online - [Link](#)

Allegati 1: Tabella 2 - I tweet dell'esperienza di LaD-SW

Racconta in un "tweet" un fatto particolare che ti è accaduto durante una giornata di attività di LaD-SW	
La tenacia di alcuni miei ragazzi a mantenere una connessione	#scappoaNapolimal'hobecatatalostesso
"Mammaaaaa mamma mamma"	Certo è proprio bella la tua casa.
Alto livello di stress nella gestione dei bambini, che a volte si sono messi in situazione di pericolo mentre lavoravo	Cantavo a microfono aperto durante un webinar....
Alla quindicesima telefonata sono stata confortata da un paziente che ha avuto compassione della fatica di dover stare così tanto tempo al telefono	Collegamento a tre (csm - comunità- servizi as della magistratura di sorveglianza. 4 persone in tutto, due in videochiamata, due con telefono in viva voce al telefono. Dialogo non facilissimo.
Conciliazione di tempi e ruoli tra privato e professionale	Creatività dei bambini negli incontri con i genitori non conviventi
Dalla mattina alle 8 alla sera alle 20,00 per riunioni infinite di lavoro organizzativo, mi hanno prosciugato forza ed energie per il lavoro con gli utenti.	Famiglie disperate a cui non si poteva fare altro che un sostegno telefonico e attendere ritorno in servizio per attivare servizi a sostegno(esempio pronto intervento)
Delle allegrissime tombole virtuali con ragazzi e genitori	Difficoltà a gestire la crisi di un utente

Dopo ore seduta...mi alzo e cado!	Facciamo finta di...
Durante attività di atletica... abbiamo parlato con almeno 5 pupazzi	Durante le telefonate di monitoraggio con utenti sentirmi di disturbo per l'ecologia familiare più che risorsa
Ecco appunto. Questo domanda è negativa	Estranei che si intromettono. Figli, marito, gatti....
Gli interventi web per le persone disabili gravi, sono una farsa e le risorse nn vanno alle famiglie in caso di centri chiusi e figli/disabili a casa..	Gli studenti in difficoltà socio economica non hanno avuto gli strumenti per accedere alla scuola, perciò, sono stati abbandonati dalle istituzioni
Ho comunicato con EP di ogni parte d'Italia	insegnare a una mamma di 80 ad usare meet
Ho evitato un scontro col capo simulando l'assenza di connessione	In questa attività non riscontro nessun fatto particolare da dover ricordare
Ho fatto cose che non pensavo di riuscire a fare. Ho scoperto nuove potenzialità personali e possibilità di educativa a distanza, filmandomi mentre mi lavavo i denti, cucinavo o stendevo i panni	La bambina con cui lavoravo ha preso il telefono della madre dal tavolo scagliandolo al muro, io ho attraversato la stanza in modalità online, sentendo le urla della madre!
Intrmissione di parenti sul lavoro che stavo svolgendo	Mille richieste in un momento
Non riuscire più entrare in una stanza di zoom. Fuori dal gioco	Non si è collegato nessuno per mancanza di linea
Oggi LaD-sw impegnativa..tre incontri uno dopo l'altro..time out!!	Parlare, in maniera inopportuna, a microfono acceso
ora quasi tutti gli utenti hanno il mio numero di cell. , a volte chiamano in orari non di lavoro ed è un esercizio di pazienza	Ovviamente il mio gatto si sente il protagonista del webinar, non perde occasione per partecipare alla discussione.
Paziente con problematiche psichiatriche in scompenso e riuscire ad attivare visita con psichiatria e successivo ricovero.	Risolvere una crisi solamente con parole e video cercando di far sentire soprattutto il contatto umano.
Per due ore sono diventato re di Tik Tok	Ridere come fossimo in presenza.. pargoletto 1 - LaD-SW 0 !
Per distrazione nel migliore dei casi o per scelta nel peggiore, i professori non inserivano gli educatori scolastici nelle lezioni online programmate per la DAD, costringendo a giri di chiamate, messaggi, reminder etc.per poter fare il proprio lavoro!	Una minore che ho in carico con l'educativa domiciliare mi dice al telefono che spera questo Virus finisca presto perchè le manco molto di persona, che mi vuole abbracciare ed uscire di nuovo insieme! Io le ho risposto, sorridendo, che ricambiavo e se tutti avessero rispettato le regole ci saremmo riabbracciate presto!
Questa modalità mi permette di lavorare contemporaneamente con utenti ed operatori di diversi territori sulla stessa attività collegando i tutti insieme	Ringrazio la pandemia per aver tolto l'immunità alla tecnologia al 60% dei colleghi, una parte ancora resiste e ci lascerà senza mai aver aperto un indirizzo email.
riuscire ad inserire più attività in una giornata (es. un'uscita sul territorio ed un incontro a distanza)	scoperto aspetti e potenzialità degli assistiti che non conoscevo. inoltre i familiari hanno visto e valutato il nostro lavoro.
Secondo me il ruolo dell'educatore è stato portato da educativo a supportante Cioè ci siamo trasformati da educatori a psicoterapeuti con le famiglie.	segnalazione al servizio di emergenza clinica al servizio-mediazione e interfaccia con cooperativa ospitante e ricordo
Smart Working e dad ora anche lead	Un genitore particolarmente aggressivo ha, avuto un atteggiamento più consono
Spesso mi succede di dover (e non poter) interagire e svolgere intervento mirato sul minore (e sui genitori presenti in lezione) senza che il resto della classe sia coinvolto, e ciò non è funzionale.	Sveglia alla mattina molto presto, iniziavo la mia giornata in LaD e solo alle 11,30 - per caso - mi veniva fatto notare che era Domenica!
Troppo disponibile voglio disconnettermi	
Un pomeriggio a cucinare ognuno nella propria cucina, scambiandoci ricette e consigli, intrattenendo figli e coinvolgendo mamme...	Vedere il ragazzino in videochiamata che colpisce la madre e dover intervenire da dietro uno schermo non me lo sarei mai aspettata.