



## DONNE E TECNOLOGIA NELLA FASE DEL PRIMO LOCKDOWN: LE RISORSE INATTESE

di Daniela Bagattini e Mariella Popolla<sup>1</sup>

La prima fase di misure per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus **Covid-19** sull'intero territorio nazionale ha improvvisamente portato il nostro paese ad una situazione del tutto nuova, sia per le limitazioni alla libertà personale, sia per la necessità di continuare, ove possibile, la propria attività, professionale o educativa, a distanza.

La velocità con cui questo è accaduto ha fatto emergere in maniera evidente differenze e divari, non solo di tipo socioeconomico, ma anche di competenze e strumentazioni tecnologiche, in tutti i settori della vita pubblica e privata.

Questa questione apre molti tipi di riflessione: sull'organizzazione del lavoro, sulle dotazioni tecnologiche della pubblica amministrazione, sulla digitalizzazione.

In questo breve contributo ci concentreremo invece sull'aspetto delle risorse personali, con uno sguardo particolare alle dinamiche di genere e al senso di autoefficacia delle donne rispetto all'uso della tecnologia. Per farlo partiremo dall'esperienza appena condotta di un'indagine sulle modalità di lavoro delle reti antiviolenza nel primo periodo del lockdown, in Regione Toscana<sup>2</sup>.

### 1. LE POLITICHE DI CONTRASTO ALLA VIOLENZA IN UNO SCENARIO MUTATO

Anche i servizi a tutela delle donne hanno dovuto convertirsi e riadattare le proprie metodologie di lavoro alla modalità a distanza. Il processo non era affatto scontato e da più parti sono emerse preoccupazioni per la tutela delle donne in situazioni di maltrattamento.

Come hanno reagito i servizi dovendo operare a distanza?

Una recente indagine svolta nel territorio toscano ha mostrato come le reti di supporto alla violenza, laddove fossero forti di un expertise di la-

<sup>1</sup> Il contributo è frutto del lavoro congiunto delle due autrici. Solo a fini redazionali, Mariella Popolla ha curato il primo paragrafo, Daniela Bagattini il secondo.

<sup>2</sup> Dodicesimo Rapporto sulla violenza di genere in Toscana, 2020, <https://www.regione.toscana.it/documents/10180/13865702/DodicesimoViolenza2020+interattivo.pdf/b01ab249-9c0f-5c41-35db-501c77e6eebe?t=1606143750034>

voro di rete, abbiano saputo adeguarsi alla situazione particolare, riadattando le proprie metodologie di lavoro al mutato contesto.

Dopo una primissima fase di smarrimento, condivisa tanto da operatori/trici quanto dalla cittadinanza più in generale, il lavoro delle reti antiviolenza viene orientato e promosso dalle due circolari ministeriali del 21 e 27 marzo e dagli interventi della Regione Toscana di aprile (Decreto 5091 e la delibera 503). Ad essere particolarmente interessante non è, a ben vedere, "cosa" si sia configurato come intervento e presa in carico degli eventuali casi emersi quanto le modalità in cui questo sia avvenuto. Il distanziamento sociale imposto dalla pandemia, nonostante formalmente non intaccasse la possibilità di svolgere il proprio lavoro secondo prassi rodiate e condivise, ha comunque richiesto una serie di modifiche e aggiustamenti non di poco conto che hanno visto nella comunicazione tecnologicamente mediata il fulcro di tali modifiche.

Sia nel settore pubblico che dal punto di vista dei Centri Antiviolenza, la messa a disposizione delle proprie competenze sganciata da una dimensione fisica ha avuto ricadute importanti. Sia per le necessità e per i bisogni emersi da parte delle donne che per un affrancamento dalla propria sede di lavoro, il fatto di poter essere raggiungibili telefonicamente in videochiamata ha causato un dilatarsi dei ritmi e degli orari di lavoro che hanno reso il periodo particolarmente faticoso. In questo senso sono anche emerse delle differenze importanti dettate dalla possibilità da parte della struttura di appartenenza di dotare le/i proprie dipendenti dei giusti supporti tecnici e di specifiche apparecchiature. La mancanza di risorse e di investimenti in questo genere di strumenti, o il fornirne di obsoleti (si pensi ai cellulari che non supportano la presenza di app che permettano la videochiamata o la connessione a una rete per l'accesso a internet) ha dunque fatto optare, spesso, sulla scelta della deviazione di chiamata sui propri cellulari. Un'azione apparentemente banale che pure ha avuto delle ricadute pratiche sulla gestione dei tempi di vita o di lavoro: se il cellulare aziendale può essere disattivato seguendo gli orari di lavoro stabiliti, quello privato non andrebbe necessariamente spento per potersi ritagliare uno spazio al di fuori della propria professione. La scelta, per le operatrici/tori, oscillava dunque tra lo spegnimento del cellulare o tra il doversi ricordare (o impostare inizialmente, azione non necessariamente banale e dipendente dal proprio livello di competenza di utilizzo di tali strumenti) di eliminare la deviazione in determinate fasce orarie. In un momento di grande fatica e di richiesta di impegno, tanto privato quanto professionale, questo ha potuto rappresentare un ulteriore sforzo al personale.

Se, come appena sottolineato, la dotazione di strumenti era caratterizzata da un alto grado di disomogeneità e ha influito sulle modalità di lavoro,

altrettanto importante è stata la dotazione di competenze tecniche da parte delle/degli operatrici/ori: ciò che sembrava destare preoccupazione, ossia il gap generazionale e il livello di alfabetizzazione informatica legato all'età del personale, ha invece rivelato degli elementi di grande attivazione e integrazione di tali competenze da parte delle persone più adulte. Pensiamo, ad esempio, al caso dei Centri Antiviolenza; molte delle operatrici volontarie possono appartenere ad una fascia di età anche avanzata che però, secondo le testimonianze raccolte, non ha necessariamente rappresentato un ostacolo, soprattutto dal punto di vista degli incontri interni al gruppo e per la condivisione delle informazioni.

Svolgere il proprio lavoro "a distanza" ha inciso in modo consistente anche sulla gestione dei colloqui. Nel caso le donne abbiano optato per un colloquio telefonico, per esempio, questo ha significato dover rinunciare ad alcuni punti di orientamento nella creazione della relazione e nella gestione del momento: non poter guardare negli occhi, notare le espressioni, sorridere, fare cenni col capo, osservare la posizione, propria e della donna, sulla sedia e nello spazio. Tutti elementi che permettono a operatrici/tori di interpretare la situazione, cogliere segnali di apertura o chiusura, modificare l'approccio che si stava utilizzando fino a quel momento. La voce, le pause, i silenzi, sono diventati l'unico strumento per muoversi all'interno di una relazione delicata e caratterizzata da un equilibrio situato.

Sono poi emerse questioni specifiche nel caso dei colloqui video: questi hanno reso accessibili dimensioni fino a quel momento escluse, come l'accesso, per quanto mediato dalla tecnologia, ai luoghi privati delle operatrici o, nel caso dei centri antiviolenza, la possibilità di poter osservare scorci di vita provenienti dalle case delle donne. Ecco che poter avere uno spazio "privato" per parlare è divenuto necessario, ecco che l'organizzazione dello spazio utilizzato ha dovuto in qualche modo subire delle modifiche dettate dall'inedita destinazione d'uso. Quanto e cosa mostrare della propria casa? Quante tracce di sé sono divenute in qualche modo condivisibili all'esterno?

La consapevolezza di un ritmo dell'incontro necessariamente diverso rispetto al colloquio in presenza ha portato alcuni enti, come ad esempio i consultori, a spostare tutta la parte informativa sui siti istituzionali, potenziando nettamente quella già presente, e dedicare il tempo della conversazione alla cura della relazione. Un passaggio simile non è banale, tale consapevolezza è infatti frutto di una profonda conoscenza delle dinamiche comunicative tra operatrici/tori e utenza e un'altrettanto profonda riflessione su bisogni e necessità dettate proprio dal contesto di tale comunicazione.

Un ultimo punto che vorremmo sollevare riguarda la possibilità di lavorare in rete, sia all'interno della propria istituzione che rispetto agli altri

nodi che la compongono: l'opportunità di svolgere incontri online ha reso fluida, costante e meno onerosa la comunicazione e il coordinamento delle azioni, eliminando di fatto tutti quegli elementi "time consuming" come gli spostamenti, la richiesta di permessi o l'assenza fisica dal proprio luogo di lavoro per partecipare a riunioni in presenza.

Numerose le sfide, dunque, ma altrettanto notevole la scoperta di nuove possibilità, così come l'affinamento e l'integrazione delle proprie competenze professionali in un periodo in cui sembravano mancare le coordinate tipiche del proprio ruolo e contesto lavorativo e sociale.

## 2. DONNE E TECNOLOGIA

Da questa esperienza, certamente contestualizzata nello specifico territorio regionale, emergono però alcuni spunti interessanti, su cui ci pare utile focalizzare l'attenzione. Il particolare spaccato della ricerca sopra citata ha mostrato come le donne abbiano saputo scoprire quelle che abbiamo definito "risorse inattese": non solo i servizi, composti per la maggior parte da donne, hanno saputo convertire le loro prassi e metodologie a una nuova modalità di utilizzo della tecnologia, ma le stesse donne che ad essi si rivolgevano sono riuscite a continuare i loro percorsi a distanza, attivando, questo il punto dirimente, skills che loro stesse non erano necessariamente consapevoli di possedere.

La questione della percezione di sé e dell'autostima nei casi di violenza di genere è ben esplorata dalla letteratura: la violenza, in special modo quella psicologica, insieme all'isolamento a cui spesso le donne sono sottoposte<sup>3</sup>, produce una perdita di fiducia nelle proprie capacità: «il grado di controllo sulla quotidianità della donna da parte del maltrattante, spesso mascherata da attenzioni benevole che però, nel deresponsabilizzarla, evitano di riconoscerle competenze basiche tipiche dell'età adulta. Detto in altri termini, infantilizzandola il maltrattante riporta la donna a una dimensione di non compiutezza, a una forma di dipendenza, tipica della fanciullezza» (Bagattini, Popolla, 2018, p.84)<sup>4</sup>. È su questo elemento che si costruisce il lavoro del Centri antiviolenza: attraverso una relazione tra donne, diversa dal classico rapporto terapeutico, la donna viene accompagnata nella ri-costruzione della propria identità e alla "scoperta" delle proprie risorse: nel farlo, le stesse operatrici non

<sup>3</sup> Su questo si vedano, tra gli altri, Creazzo e Bianchi, 2009, *Uomini che maltrattano le donne: che fare?: sviluppare strategie di intervento con uomini che usano violenza nelle relazioni di intimità*, Carocci, Roma; Romito, Fola, Melato, (2017) *La violenza sulle donne e i minori. Una guida per chi lavora sul campo*, Roma Carocci Faber

<sup>4</sup> Decimo Rapporto sulla violenza di genere in Toscana. Le porte aperte. Percorsi di uscita dalla violenza tra risorse individuali e lavoro dei Centri antiviolenza e delle istituzioni in Toscana, 2018, [https://www.regione.toscana.it/documents/10180/13821568/Violenza-Vol2\\_Web\\_.pdf/44f2e761-702f-4e4b-8e4b-34722295fbb3](https://www.regione.toscana.it/documents/10180/13821568/Violenza-Vol2_Web_.pdf/44f2e761-702f-4e4b-8e4b-34722295fbb3)

instaurano un rapporto terapeutico con le donne, ma producono una riflessione anche su se stesse, in un'ottica di reciprocità che, nel periodo della pandemia, è stata ancora più evidente.

Attesa, incertezza, disorientamento, tipiche emozioni di chi vive in situazioni di violenza, durante le prime fasi di lockdown, e di nuovo adesso, nel momento in cui scriviamo, sono state terreno di condivisione tra operatrici e donne che a loro si sono rivolte.

È in questo scenario che occorre collocare la (ri)scoperta delle proprie capacità di utilizzare la tecnologia in maniera "inattesa": un percorso, seppur nei diversi ruoli, che ha accomunato operatrici e donne in situazioni di violenza.

Ovviamente i presupposti e le risorse erano ben diverse: da una parte colleghe con cui confrontarsi, dall'altra la solitudine della propria casa.

Nonostante queste disparità, quello che emerge come fil rouge nell'analisi che abbiamo condotto è questa sensazione di stupore nel rendersi conto che "si può fare" e soprattutto che si hanno le risorse per riuscire a utilizzare strumenti fino a poco prima sconosciuti, poco utilizzati o guardati quasi con paura.

È su questo discorso che si innesta un ragionamento su stereotipi, formazione - inclusa quella per gli adulti. Perché ancora oggi le donne non riescono a percepirsi come in grado di utilizzare la tecnologia? Perché molte di loro hanno scoperto di riuscirci quando è stato necessario un intervento per supportare i figli e le figlie?

L'elemento che ci pare alquanto interessante è come questo timore delle tecnologie possa essere condiviso anche da donne che lavorano proprio sull'autopercezione di sé e sul rafforzamento dell'empowerment femminile. Un lavoro che però in alcuni casi pareva ancora muoversi in un rapporto di distanza o quasi sospetto rispetto all'uso delle tecnologie, specie nelle fasce di età non più giovanissime.

È questo, a nostro avviso, il punto su cui occorre ancora lavorare: la decostruzione di un'idea di incapacità tanto radicata quanto, alla prova dei fatti, inconsistente.