



Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit und Sozialpolitik
Centro di Competenza per Lavoro Sociale e Politiche Sociali
Zenter de Competenza Laour sozial y Politica soziala



Simposio Vulnerabilità, Agency e Autonomia

Bressanone-Brixen, 14.05.2024

Workshop 2 – Aula/Raum A1.15 ore 11.15

***Voce, calore, relazione e team-building
attraverso un 'filtro digitale'***

Dr Valentina Gobbett Bamber

Sondaggio *Digital Communication
in Social Work (DiCo 1 – 2021)*:

***Voce, calore, relazione
e team-building
attraverso un 'filtro digitale':
percezioni delle/dei
partecipanti
su modalità videoconferenza
attraverso prospettive
interdisciplinari***

*Centro di Competenza
per Lavoro Sociale
e Politiche Sociali unibz*



Sondaggio DiCo

Partecipanti

- Tre assistenti sociali recentemente qualificati:
Partecipanti P1, P5 e P6
- Tre assistenti sociali < 10 anni di esperienza professionale
Partecipanti P2, P8 e P10
- Quattro assistenti sociali > 10 anni di esperienza professionale
Partecipanti P3, P4, P7, P9

Contesti professionali

- Lavoro con individui, famiglie e minori non accompagnati provenienti da contesti migratori
- Servizi di affido / adozione
- Protezione dei minori e lavoro con le famiglie
- Coordinatori di area
- Servizi di assistenza domiciliare

Metodologia e breve sintesi dei risultati

- La raccolta dei dati è avvenuta attraverso interviste semi-strutturate (audio-registrate) in videoconferenza.
- Le/I partecipanti hanno condiviso le proprie riflessioni sulle loro esperienze di lavoro sociale digitale durante la pandemia Covid-19; i risultati del sondaggio sono in linea con panorama italiano e internazionale.

Sintesi di risultati selezionati: modalità in videoconferenza hanno permesso ai partecipanti:

Di mantenere **contatto con persone vulnerabili** durante i lockdowns

Di **collaborare** abbastanza o molto **efficacemente** con colleghi

Di partecipare a attività di sviluppo professionale continuo (con **alti gradi di soddisfazione**)

Environmental justice: di minimizzare danni ambientali e consumo di energia attraverso smart working

Di raggiungere un migliore equilibrio **work-life** attraverso alternanza di lavoro in presenza e smart working

Di ricevere oppure offrire supervisione, con gradi di soddisfazione **minori / variabili**

Voci e riflessioni delle/dei partecipanti DiCo: Modalità in videoconferenza Linguaggio verbale e paraverbale (prosodia)



"filtro digitale"

Percezioni su
voce e
comunicazione
digitale:
Freddezza e
distanza

Impatti:

?
?
?

Voci delle/dei partecipanti DiCo:

➤P10: "è un video, questo video **filtra** tante cose che invece potrei comunicare se mi si vedesse per intero, dal vivo".

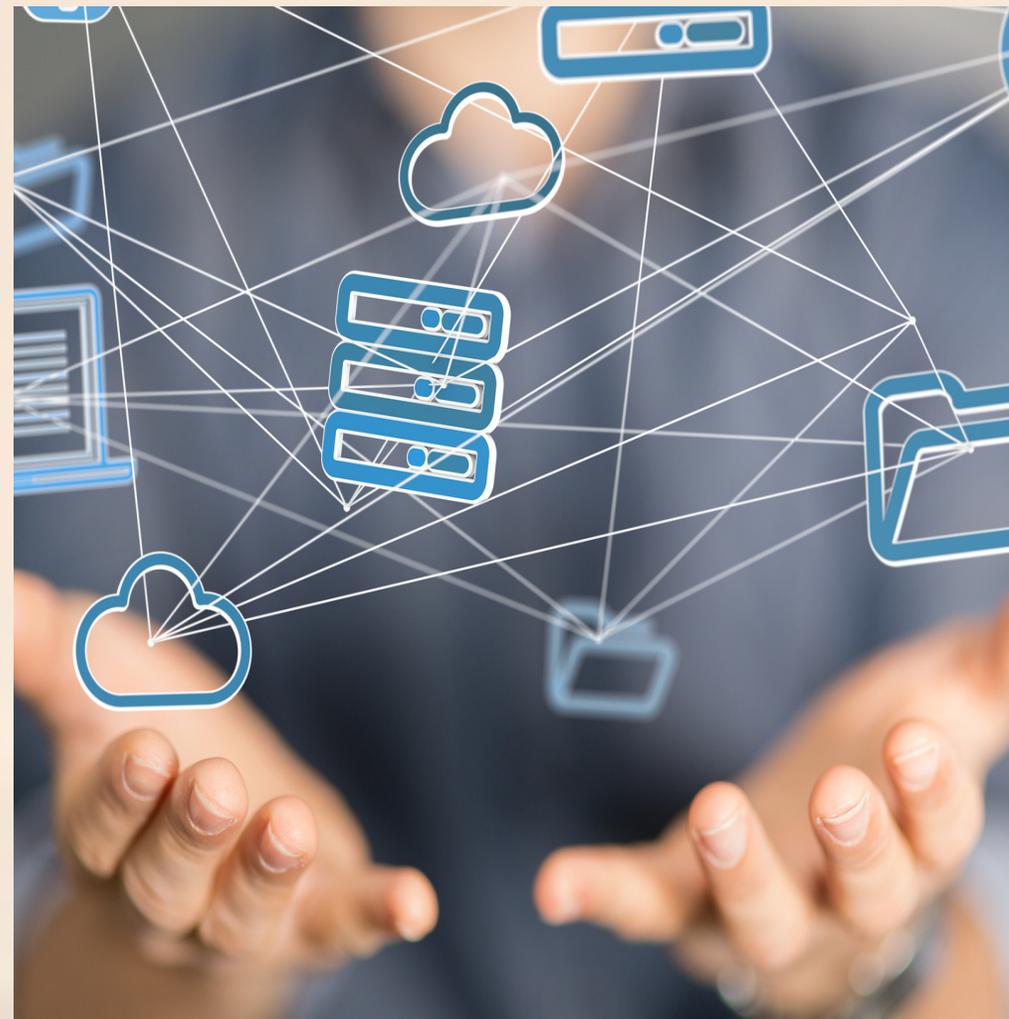
➤P4: "la **fatica** di comunicare online [...] io stessa ho vissuto questa cosa, **di non approfondire le tematiche** perché eravamo online ed **era troppo faticoso.**»

➤P10: »secondo me, quindi, dove è possibile io continuerei a usare questi mezzi *funzionali*, ma non sostituirei mai il rapporto di persona [...] è insostituibile. Penso- non- non so cosa la tecnologia potrà mai inventare, però- una **stretta di mano**, uno **sguardo** lì dal **vivo** non- non si può- [sostituire]»



Voci delle/dei partecipanti DiCo:

- P9: [*scuotendo la testa*] “a livello umano **non vediamo l’ora di vederci**”
- P7: «è anche importante poi vedere la dinamica; [...] è diverso [...] **se vedo gli sguardi che si passano**, perché in videoconferenza c’è poi anche la possibilità di scriversi video-messaggi che io poi non riesco a vedere»
- P3: “un *grande* dispiacere [...] **mal digerito**”



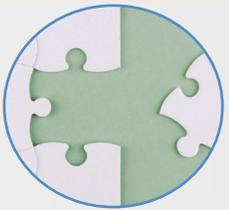
Modalità videoconferenza, team building e processi decisionali di gruppo:

P8: Forse proprio perché è vissuto [videoconferenza] ancora come più *freddo* rispetto alla relazione, cosa che effettivamente è [...] la **freddezza** diventa un po' un ostacolo [...] faccio più fatica [...] ho notato che è una cosa che è successa al gruppo [...]

P8: Una cosa **negativa** [...] per come ci si è posti – non perché lo strumento [VC] fosse negativo [...] ho notato che a differenza di quando ci si incontrava di persona, che c'era sicuramente più la possibilità di portare [...] dei vissuti particolari [...] dei dubbi, domande o altro, **nell'online questa cosa qui si perdeva un po'**, perché magari veniva fissato un ordine del giorno con [...] le urgenze da trattare [...] venivano trattate quelle e poi finiva lì. [...] **Non è che è mai stata impedita questa cosa [...] se io effettivamente avessi voluto portare un mio vissuto, [...] avrei potuto farlo** [...] però io penso che sia stato un po' da tutti vissuto così. ...

Workshop Discussion: **percezioni su comunicazione in videoconferenza attraverso un 'filtro digitale'** **alla luce di evidenze interdisciplinari**

1: Freddezza =
impoverimento
sensoriale /
paraverbale /
prosodico
(body
language)



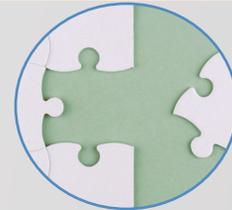
2: Percezione
di body
language =
migliore
intelligenza
collaborativa



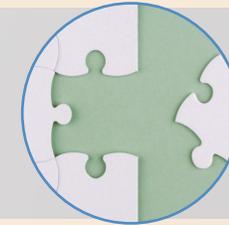
3: Percezione
soggettiva
della qualità
audio conduce
a reazioni
positive o
negative di chi
ascolta



4: Sincronia
nell'attività
muscolare del
viso e indizi
prosodici quali
altezza e qualità
vocale facilitano
comunicazione



5: Eccesso di stimoli
visivi e impatto su
attenzione: limitato
accesso a video
risulta in migliore
problem solving
collaborativo



Comunicazione attraverso un 'filtro digitale' e evidenze interdisciplinari: studi

-  Percezioni dei professionisti di freddezza = impoverimento sensoriale / paraverbale / prosodico: **impatti su dimensioni relazionali corporee, multi-sensoriali** del lavoro sociale (Ferguson & al., 2022)
-  Ruolo del linguaggio paraverbale/body language nel promuovere **intelligenza collaborativa** (De Visch & Laske, 2020)
-  La percezione soggettiva della qualità audio influenza come chi ascolta reagisce - **positivamente o negativamente** – alle informazioni sentite (Newman and Schwartz, 2018)
-  "Synchrony in facial muscle activity and prosodic cues such as vocal pitch and voice quality are of particular importance for the **coordination of interacting group members, as these facilitate both communication and interpersonal closeness**. For example, synchrony in facial cues has been consistently found to indicate partners' [...] cohesion." (Tomprou & al., 2021, p. 2).
-  "limited access to video may promote better communication and social interaction during collaborative problem solving, as there are fewer stimuli to distract collaborators" (Tomprou & al., 2021, p. 14).

Modalità videoconferenza - implicazioni, contesti, costellazioni: riflessioni condivise dai partecipanti al workshop

Colloquio di aiuto?



**Team working e processi
decisionali? Specifiche decisioni?**



Sinergie e direzioni future



“Virtual social contacts, while having a bridging function, are no substitute for the ‘haptic’ forms of expressing caring” (Aluffi Pentini & Lorenz, 2020, p. 548).

La comunicazione digitale può condurre a sinergie utili quando adottata in concerto con attività in presenza (Pink & al., 2022).

I processi decisionali di gruppo richiedono congruenza tra temi, contesti, e modalità comunicative.

Futuri foci per ricerca includono: e-social work education, sviluppo professionale continuo e competenze relazionali online, group dynamics in specifici contesti professionali.

Grazie per la vostra attiva partecipazione!

Valentina.Bamber@unibz.it

References & Further Reading

- Aluffi Pentini, A., & Lorenz, W. (2020). The Corona crisis and the erosion of 'the social' – giving a decisive voice to the social professions. *European Journal of Social Work*, 23:4, 543-553, <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783215>
- De Visch, J., & Laske, O. (2020). *Practices of Dynamic Collaboration: A Dialogical Approach to Strengthening Collaborative Intelligence in Teams*. SpringerLink, and Springer-Verlag: SpringerLink.
- Ferguson, H., Pink, S., & Kelly, L. (2022). The Unheld Child: Social Work, Social Distancing and the Possibilities and Limits to Child Protection during the COVID-19 Pandemic, *The British Journal of Social Work*, bcac055, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac055>
- Golightley, M., & Holloway, M. (2020). Editorial: Unprecedented times? Social work and society post-COVID-19. *British Journal of Social Work*, 50(5), 1297–1303. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa110>
- López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21:6, 804-823, <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
- Marín-López, I., Zych, I., Monks, C. P., and Ortega-Ruiz, R. (2019). Empathy, Morality and Social and Emotional Competencies in Interpersonal Interactions Online. In M. Coetzee (Ed.) *Thriving in Digital Workspaces: Emerging Issues in Research and Practice*. (pp. 217-233). Cham, Switzerland: Springer.
- Newman, E. J., & Schwarz, N. (2018). Good Sound, Good Research: How Audio Quality Influences Perceptions of the Research and Researcher. *Science Communication*, 40(2), 246–257. <https://doi.org/10.1177/1075547018759345>
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>
- Tomprou, M., Kim, Y.J., Chikersal, P., Woolley, A.W., & Dabbish, L.A. (2021). Speaking out of turn: How video conferencing reduces vocal synchrony and collective intelligence. *PLoS ONE* 16(3): e0247655. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247655>