

Andrea Petrella

Postdoctoral fellow | Department of Philosophy, Sociology, Education, Applied Psychology – FISPPA | University of Padua (Italy) | andrea.petrella@unipd.it

Marco Ius

Assistant Professor of Education | Department of Philosophy, Sociology, Education, Applied Psychology – FISPPA | University of Padua (Italy) | marco.ius@unipd.it

Paola Milani

Full Professor of Education | Department of Philosophy, Sociology, Education, Applied Psychology – FISPPA | University of Padua (Italy) | paola.milani@unipd.it

1. Introduzione: pandemia e *smart welfare*

Grazie ai programmi P.I.P.P.I. (Serbati, Milani, 2019) e Reddito di Cittadinanza (Milani, Petrella, Colombini, 2019), della cui implementazione siamo incaricati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, beneficiamo di un osservatorio di particolare ampiezza su ciò che accade nel sistema di welfare per l'infanzia e la famiglia nell'intero paese. Nei primi giorni della pandemia, in particolare dopo la chiusura del 9.3.2020, abbiamo osservato cambiamenti inattesi, repentini e ampi nelle pratiche degli operatori. Cambiamenti così peculiari da aver fatto emergere, nel tempo di un battito d'ali, una parola nuova, necessaria a descriverli: *smart welfare*.

Tullio De Mauro soleva dire che la parola è democratica in quanto nasce dal basso, dal bisogno dei parlanti di dire l'esperienza quotidiana, la quale, trasformandosi senza sosta, è sempre alla ricerca di nuovi significanti. Non abbiamo dunque noi coniato una parola nuova, ma è stata la realtà di quel che accadeva nei servizi in quei giorni a far emergere una parola che permetteva, di dire e attribuire un nuovo senso a un nuovo agire, necessario ad affrontare una situazione stra-ordinaria. Come riteneva De Saussure la realtà inizia ad esistere quando troviamo le parole che ci permettono di nominarla. Sono queste parole, poi, ad aiutarci a pensarla, significarla e quindi a comprenderla e governarla.

Nei paragrafi che seguono proviamo ad entrare in questa nuova parola per descriverne la genesi e gli sviluppi (par.2), le condizioni e la cornice teorica per una positiva fecondazione con le pratiche (par.3), i primi effetti osservabili in particolare sulle relazioni fra famiglie e servizi (par.4).

L'articolo è il frutto di una riflessione condivisa tra gli autori, anche se i paragrafi 1 e 4 sono attribuibili a Paola Milani, il par.2 a Andrea Petrella, il par. 3 a Marco Ius.

2. Origini e sviluppi del concetto di smart welfare

Le prime forme di lavoro a distanza risalgono agli anni Settanta, in seguito a pionieristiche ricerche come quelle del fisico Jack M. Nilles nel contesto nordamericano: “portare il lavoro ai lavoratori piuttosto che i lavoratori al lavoro” (Nilles, 1976) fu uno dei primi tentativi di decongestionare il traffico urbano e valorizzare le tecnologie dell’informazione. Tuttavia, il *telework* o *telecommuting* impiegò alcuni decenni per diffondersi come buona pratica ed essere applicato in maniera incisiva in campo aziendale prima ancora che nelle pubbliche amministrazioni. A livello italiano il telelavoro è definito come

lavoro svolto a distanza attraverso l’utilizzo delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, che permette di eliminare le limitazioni dovute alla localizzazione fisica: l’attività viene svolta indipendentemente dalla località, il che significa che può essere svolta in un ufficio, una casa, un mezzo in movimento, un’azienda virtuale (Ciacia, Di Nicola, 2000, p.11).

Nel telelavoro l’enfasi è quindi posta sulla delocalizzazione del posto di lavoro, sull’imprescindibilità delle nuove tecnologie e sulle positive ricadute per il lavoratore.

Pur avendo avuto ampia eco, il lavoro a distanza ha faticato a consolidarsi, anche a fronte di buoni strumenti normativi, ultimo dei quali il Decreto legislativo n. 75 del 2017 (nel quadro della cosiddetta Legge Madia del 2015) che definisce le linee guida sull’organizzazione del lavoro pubblico e la gestione del personale. L’obiettivo è, entro la fine del 2020, convertire almeno il 10% dei lavoratori pubblici in lavoratori da casa (G. U., 2017). Il passaggio da un lavoro organizzato in modo convenzionale a uno articolato in reti e interazioni non più *vis à vis* ma a distanza, che presuppone differenti modalità di controllo, comunicazione, monitoraggio delle mansioni, comporta un cambio radicale di paradigma tanto nelle organizzazioni quanto nei lavoratori. Ciò è ancor più vero alla luce del passaggio da questo paradigma a quello dello *smart working* o lavoro agile.

Secondo Mariano Corso dell’*Osservatorio Smart Working* del Politecnico di Milano

lavoro agile significa ripensare il telelavoro in un’ottica intelligente, mettere in discussione i tradizionali vincoli legati a luogo e orario, lasciando alle persone maggiore autonomia nel definire le modalità di lavoro a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati (Corso, 2015, p. 2).

Il passaggio fondamentale dal telelavoro allo *smart working* è la maggiore attenzione prestata alla responsabilizzazione dei singoli lavoratori e al raggiungimento dei risultati a fronte di una maggiore libertà sulle modalità e sugli orari. Lo *smart working*, pertanto, si prefigge di semplificare e rendere ancor più flessibile il telelavoro, dal punto di vista orario e organizzativo.

L'emergenza dettata dalla pandemia COVID-19 ha indirettamente accelerato l'adozione di modalità di lavoro agile in tutti i settori. In particolare, per andare incontro all'esigenza di evitare gli spostamenti e ridurre i contagi, il Ministero per la Pubblica Amministrazione attraverso la Direttiva 2/2020 del 12 marzo 2020 ha rafforzato ulteriormente il ricorso allo *smart working*, prevedendo che questa diventi la forma organizzativa ordinaria per le pubbliche amministrazioni così da garantire la continuità dell'erogazione dei servizi essenziali.

Tale cambiamento ha interessato anche i servizi sociali e il privato sociale, chiamati a ripensare gli interventi e i progetti educativi, di inclusione e di sostegno rivolti ai soggetti più vulnerabili. Si tratta di un settore in cui sono particolarmente rilevanti il valore della relazione come elemento alla base dei percorsi di accompagnamento e quello della prossimità come facilitatore di supporti materiali e immateriali, aspetti complessi da rimodulare a distanza e attraverso strumenti telematici. È tuttavia osservabile una considerevole mobilitazione da parte dei professionisti per rispondere adeguatamente e tempestivamente alle sfide poste dalla pandemia e per ricondurre esperienze, pratiche e riflessioni fin qui maturate all'interno del concetto di *smart welfare*.

Nel quadro di riferimento dei servizi alla persona e, in particolare, di quelli rivolti a bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità (Milani, 2020), lo *smart welfare* si differenzia dal suo – più diffuso – significato in campo aziendale, ove indica un pacchetto di benefici (compreso lo *smart working*) che l'azienda concede al proprio dipendente per migliorare la sua vita personale nonché il clima interno al contesto di lavoro. Nell'accezione che qui proponiamo il termine individua invece l'insieme di interventi a distanza ideati, programmati e realizzati dagli operatori sociali (e da attori informali, come volontari o figure affiancanti) con le famiglie, solitamente svolti in presenza e costituiti da colloqui individuali, visite domiciliari, attivazioni di sostegni, momenti gruppal, sostegni alla genitorialità. Sono inclusi nello *smart welfare* gli incontri di coordinamento, programmazione, monitoraggio e verifica svolti anch'essi attraverso modalità telematiche.

Questa modalità di lavoro è quindi caratterizzata dall'utilizzo delle nuove tecnologie come strumento per garantire la continuità delle relazioni d'aiuto tipiche di questa professione, che implica una modifica nei linguaggi, nei tempi e nelle modalità con cui avvengono le interazioni. Particolari attenzioni sembrano emergere in termini di innovazione, creatività e flessibilità (Milani, 2020). Il primo attributo fa riferimento all'importanza di differenziare e personalizzare i percorsi e le modalità *smart* adottando approcci *tailor made* (De Mönink, 2017) in grado di plasmarsi sulle esigenze e le caratteristiche di ciascuna famiglia. Come alcuni professionisti hanno riportato, gli strumenti utilizzati andrebbero diversificati seguendo le caratteristiche e le esigenze di ciascuna famiglia, evitando formule standardizzate e rigide di interazione. Il secondo aspetto, la creatività, riguarda le tante modalità di presenza – telefonica e informatica – che i professionisti sperimentano, portando virtualmente a casa delle famiglie i servizi educativi, i colloqui, i supporti e garantendo continuità a percorsi iniziati e a relazioni di aiuto anche infor-

male. Tra le iniziative in questo senso si segnalano, ad esempio, quelle improntate alla vicinanza solidale (Serbati, 2016; Tuggia, 2017), che facilitano la connessione a distanza tra le famiglie e le loro reti di supporto informale. Infine, la flessibilità definisce la possibilità di rendere elastici gli orari di lavoro, prevedere lavoro di *back office* da remoto, adottare mezzi di comunicazione snelli e veloci per riconfigurare l'attività dei servizi alla persona in chiave *smart*. L'approccio flessibile ai nuovi strumenti di lavoro offre spunti e soluzioni alternative per mantenere le relazioni con le famiglie, sulla scorta, per un verso, di quanto accade nel mondo della scuola con la didattica online, per un altro con l'attenzione a non ridurre l'ampiezza dell'intervento educativo, sociale e socio-sanitario con le famiglie, a piccole pillole di prestazioni online. In effetti, così come la scuola non è riducibile alla sola didattica a distanza, così la complessità dell'intervento con le famiglie vulnerabili non è riducibile a qualche contatto online. Pertanto, attraverso la tecnologia e il suo utilizzo creativo e flessibile si possono certamente aprire scenari interessanti e generativi, ma ad alcune condizioni, cui accenniamo nei paragrafi che seguono.

3. Le tecnologie: strumenti o luoghi per relazionarsi? Considerazioni socioculturali e bioecologiche

142

All'interno del lavoro educativo e sociale e, in particolare, di quello rivolto alle famiglie in situazione di vulnerabilità, le possibilità e le opportunità provenienti dall'utilizzo delle tecnologie di informazione e comunicazione (ICT) possono sia comportare rischi e difficoltà (Schwartz et al., 2014), sia rappresentare un'importante facilitazione volta a migliorare il coordinamento del lavoro con le famiglie, a comunicare informazioni rilevanti, mantenere i contatti e migliorare la partecipazione e il coinvolgimento delle persone che accedono ai servizi (Tregeagle, Darcy, 2008; Vaquero et al., 2014; Vaquero Tiò et al., 2016). Tuttavia, si nota come non vi sia ancora molta evidenza sugli impatti che gli strumenti propri delle ICT hanno nel promuovere il benessere di bambini e famiglie, e del lavoro dei professionisti con loro (Niela-Vilén et al., 2014). Secondo Parton (2008, 2009) le sfide e gli ostacoli per un maggiore utilizzo nel lavoro sociale di tali strumenti non hanno tanto a che vedere con questioni relative alle caratteristiche degli stessi, quanto con la cultura dei professionisti e dei sistemi di protezione e tutela, caratterizzata da conoscenze deboli, spesso basate su esperienze personali e non supportate da una chiara cornice teorico-professionale.

A conferma di ciò, si noti come le misure restrittive adottate a fronte dell'emergenza sanitaria siano state testimoni di un utilizzo pervasivo e improvviso degli strumenti informatici in campi in cui vi era poca abitudine al loro utilizzo, se non addirittura il timore o il rifiuto ad utilizzarli. Al fine di mantenere la relazione con le persone e di continuare il loro operato, la gran parte dei professionisti ha agito a partire da quanto "informalmente" conosceva, facendo tesoro di un apprendimento esperienziale proveniente dal ver-

sante personale e da quello professionale, che comprende la relazione con colleghi e altri professionisti, con le stesse persone che accedono ai servizi, spesso anche i bambini e i ragazzi, che talvolta hanno mostrato agli adulti “come si fa e cosa si può fare”.

Quali cornici teoriche possono dunque fungere da bussola per orientarsi o riorientare lo *smart working* in funzione di uno *smart welfare*? Sembra interessante, al proposito, assumere come riferimento la proposta di Alkhawaldeh e colleghi (2015) di integrare la prospettiva teorica di matrice socioculturale (Rogoff, 2004; Vygotskij, 1931) con quella della bio-ecologia dello sviluppo umano (Bronfenbrenner, 1986, 2010). La prima sottolinea come ogni apprendimento sia socialmente e culturalmente costruito e sia la risultante della relazione tra contesto sociale e persone, le quali utilizzano appositi strumenti di mediazione per comunicare, esprimere loro stesse e comprendere l'ambiente in cui sono inserite. Il concetto di zona di sviluppo prossimale descrive, in particolare, come le stesse persone diventino mediatrici quando permettono agli altri di avanzare nel loro apprendimento fornendo un supporto o una collaborazione.

Nella seconda, Bronfenbrenner sostiene che lo sviluppo di un bambino avvenga grazie alle relazioni reciproche che intercorrono tra lui e le persone presenti all'interno dei contesti in cui egli vive e quelle che caratterizzano le interazioni tra i più ampi contesti socioculturali che influenzano lo sviluppo del bambino stesso. Il modello viene solitamente rappresentato da un insieme di cerchi concentrici che pongono il bambino con le sue caratteristiche (l'*ontosistema*) al centro di molteplici sistemi ecologici. Il *microsistema* identifica le relazioni dirette tra bambino e persone presenti nei suoi contesti di vita abituali (es. relazione tra bambino e genitore, o insegnante, educatore ecc.). Il *mesosistema* individua la rete di relazioni tra le persone presenti nel microsistema quando il bambino non è presente e che hanno un effetto indiretto (es. relazione tra genitori, insegnanti, educatori, altri professionisti). L'*esosistema* fa riferimento alle relazioni presenti tra le persone del mesosistema con altre persone e contesti estranei al bambino, ma che hanno influenza indiretta sulla sua crescita (es. le relazioni del genitore nel suo luogo lavoro, quella tra insegnanti e dirigenza scolastica, quella tra responsabile di servizio, formatore o supervisore con i professionisti, e tutte le relazioni che sono conseguenti alle azioni dei decisori politici in ambito scolastico e dei servizi socio, sanitari e educativi; sono qui incluse l'organizzazione e la conciliazione tra gli spazi e i tempi di vita familiare e professionale di ciascuno, famiglie che accedono ai servizi e professionisti stessi). Il *macrosistema* comprende le leggi, le norme, le credenze, i valori sociali e culturali, le attitudini presenti in un contesto di vita e il loro impatto sulle relazioni fra le persone. Il *cronosistema* riguarda la dimensione del tempo ed evidenzia la particolare fase di sviluppo del bambino, gli eventi storici della sua famiglia o del contesto di vita, i cambiamenti sociali, culturali e normativi.

Quale funzione hanno le tecnologie all'interno della cornice bioecologica? Johnson e Puplampu (2008) introducono il concetto di *tecno-sottosistema* intendendo quella parte del microsistema che identifica l'apprendimento e

la crescita grazie all'utilizzo di strumenti tecnologici. Tuttavia, gli stessi autori concordano nel riscontrare come tale sistema non permetta di comprendere i meccanismi attraverso i quali le tecnologie influiscono sullo sviluppo. Tali meccanismi sono, invece, descritti attraverso l'ulteriore concettualizzazione ecologica di *tecno-microsistema* che "colloca il bambino in sviluppo nel contesto dell'utilizzo delle ICT a casa, scuola e ambienti comunitari" (Johnson, 2010, pag. 32). In tale sistema lo sviluppo sociale, emotivo, cognitivo e fisico del bambino viene compreso come conseguenza dell'insieme di interazioni continue e reciproche tra le caratteristiche del bambino (l'*ontosistema*) e l'utilizzo delle tecnologie di comunicazione, informazione e ricreazione (il *tecno sottosistema*) nei diversi contesti.

Le esperienze di *smart welfare* in questo tempo di coronavirus invitano, senza dubbio, a proseguire le considerazioni teoriche proponendo di aggiungere anche il *tecno-mesosistema/ esosistema/ macrosistema*. Se da una parte si riconosce come interessante tale invito in termini di esercizio di sistematizzazione intellettuale, dall'altra proponiamo di ritornare al fondamento relazionale della proposta di Bronfenbrenner. In estrema sintesi, egli si focalizza sulle relazioni che direttamente e indirettamente hanno influenza sul divenire umano delle persone. I contesti e le mediazioni sono dunque sia luoghi in cui tali relazioni si esprimono che strumenti che permettono lo scambio tra le persone. Ne traiamo, come direzione principale conseguente, non l'appello a "fare le stesse cose" semplicemente guardano alla tecnologia come un nuovo contesto, quanto a contare su mediatori tecnologici il cui utilizzo rappresenta una imprescindibile occasione di co-apprendimento e a fare propri i principi di *equifinalità* e *multifinalità* i quali ricordano come diversi punti di partenza possano condurre al medesimo fine o a molteplici fini ugualmente desiderabili (Ungar, 2011). Più che cercare soluzioni prescrittive all'utilizzo delle tecnologie, lo *smart welfare* può sollecitare azioni intenzionali di scoperta e apprendimento partecipativo nelle relazioni reciproche presenti all'interno dei singoli sistemi ecologici e nei ponti tra i diversi sistemi. Genitori, bambini e operatori stanno, ad esempio, in questo tempo, apprendendo insieme ad integrare le tecnologie nelle pratiche intervento, scoprendo nuovi modi di incontrarsi. Si attiva anche così quel processo che può farsi resiliente proprio in virtù della capacità dei sistemi di essere aperti, dinamici e complessi, di promuovere la connessione tra le parti, di essere disponibili alla sperimentazione e all'apprendimento, e di promuovere partecipazione e un approccio inclusivo alla diversità (Ungar, 2018).

Il tempo presente vede il macrosistema impegnato a dare senso a quanto sta accadendo e a delineare i riferimenti normativi per la socialità, lo sviluppo e l'organizzazione dei servizi volti a garantire la salute dei cittadini e delle cittadine in un tempo di crisi. Un possibile orientamento per lo sviluppo dello *smart welfare* sembra articolarsi sull'*esosistema* attraverso almeno tre livelli di azione:

- la formazione di base, finalizzata a preparare i futuri professionisti;
- la formazione continua, finalizzata a sostenere i professionisti nell'integrare

- nelle loro pratiche l'utilizzo delle tecnologie e a promuovere la riflessione sugli esiti e sui processi perché l'esperienza diventi apprendimento;
- l'organizzazione del lavoro professionale volte a coniugare gli aspetti relazionali e i compiti progettuali con quelli etico-deontologici.

Diventa cruciale proporre contesti capaci di rispondere alla tentazione illusoria dell'“aspettiamo che tutto finisca e che torni come prima” e, dunque, al rischio di stagnazione, e di promuovere risposte di cura generativa facendo perno su saperi, riflessività, creatività e progettualità (Ius, 2019). In tali contesti vanno previste metodologie di tipo partecipativo e trasformativo, proprie dei sistemi resilienti sopramenzionati, atte a promuovere apprendimenti e modellamenti che portino a condividere *sapere, saper fare, saper essere e saper diventare* nelle relazioni di meso e microsistema e a facilitare scambi reciproci in cui ciascuno (bambini, genitori, professionisti, ...) possa, a partire dal proprio *sapere*, fungere da mediatore per l'apprendimento, a partire dalla zona di sviluppo prossimale dell'altro.

4. Tra presenza e distanza, la relazione

Gli artt. 47 e 48 del DL.18 del 17.03.2020, e la Circolare 1 del 27.03.2020 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali hanno affermato che durante la pandemia “il sociale non chiude”, rispondendo all'istanza di mantenere la continuità assistenziale: per le famiglie in situazione di vulnerabilità (MLPS 2017), l'isolamento sociale può infatti rafforzare i fattori di rischio, facendole sprofondare nell'invisibilità. Sono famiglie che hanno bisogno di prossimità più che di distanza, di continuità, di un insieme di soggetti e azioni volti a condividere il difficile compito dell'educazione e della crescita dei figli.

Per garantire la relazione fra famiglie e servizi gli operatori dei servizi, da nord a sud dell'Italia, in modalità e con intensità del tutto disomogenee, stanno cercando il punto di equilibrio tra forme di presenza nei servizi, che comunque si sono rarefatte a causa dello *smart working* degli operatori, a domicilio e a distanza, avviando innovative forme di *smart welfare* che si sono declinate in *smart education* (smartEDU è un termine che sta correndo lungo la penisola per esprimere la creatività delle forme con cui gli educatori stanno realizzando l'intervento di educativa domiciliare a distanza), *smart learning* (a proposito delle attività di formazione continua che si stanno svolgendo online, valorizzando questo tempo di sospensione come un tempo propizio all'apprendimento continuo) e soprattutto in *smart caring*.

Professionisti di diverse generazioni hanno vinto diffidenze e superato difficoltà tecniche, motivati dalla ferma volontà di nutrire il legame fra famiglie e servizi, nella consapevolezza che senza di esso molte famiglie non potrebbero, in questa difficile emergenza sanitaria che per loro si traduce in emergenza sociale, nutrire i legami fra genitori e figli, la vitamina indispensabile allo sviluppo dei bambini (Milani, 2018).

S. Turkle (2011) sostiene che le tecnologie digitali possono renderci più

soli, in particolare a causa del fenomeno della delocalizzazione: sembra che la famiglia sia riunita intorno alla tavola, ma in realtà ognuno è immerso nelle sue relazioni, tramite il suo cellulare. Ha ragione, la pandemia ha reso possibile sperimentare che non basta essere connessi per non essere soli, ma allo stesso tempo che non basta l'isolamento fisico per essere soli: è grazie anche alle tecnologie che l'isolamento fisico non si è trasformato in isolamento sociale. L'abbiamo visto, in negativo, con le famiglie che non hanno gli strumenti tecnici, le capacità o connessioni sufficienti, e che rischiano più di tutte gli effetti della povertà educativa che si traducono in disuguaglianze sociali.

Una nuova geografia di rapporti fra famiglie e servizi, diversa da servizio a servizio, da situazione a situazione, da contesto a contesto, da dispositivo a dispositivo, ha preso forma. Non è questa la sede per soffermarci su queste specificità, ma, genericamente, possiamo dire, che le tecnologie possono alienare tramite l'assoggettamento, come anche soggettivizzare, sviluppare *agency* e capacità di agire (Rivoltella, 2020). Gli operatori che hanno osato in queste settimane la strada della soggettivazione, nutrendo il legame, costruendo empatia, rafforzando addirittura alcune relazioni, sperimentando dialoghi volto a volto in orari del giorno diversi, videotelefonando più spesso alle famiglie, penetrando nell'ambiente domestico, ma allo stesso tempo restandone fuori, hanno raccontato di una rivelazione: hanno visto risorse e capacità di fare delle famiglie che non avevano visto prima, hanno colto l'occasione insita nel trovarsi in questa sorta di equilibrio ottimale, spaziale e temporale al tempo stesso, fra dentro e fuori, prossimità e distanza, tra fare, essere e lasciar fare: "C'è movimento anche stando fermi", hanno detto gli operatori di Ariano Irpino (Benevento).

H. Rosa sostiene che una risposta al rischio dell'alienazione è cercare degli "assi di risonanza" (2020), ossia quel qualcosa che ci tocca profondamente e emotivamente in una relazione. Lo *smart welfare* costruito nell'urgenza di dare risposte a una realtà, l'isolamento sociale, che si imponeva senza lasciare possibilità di contrattacco o quanto meno di difesa, andrà ora valutato nei suoi effetti a medio e lungo termine. Per ora possiamo testimoniare che, nonostante le inevitabili criticità, ha permesso inattese quanto autentiche esperienze di risonanza fra genitori, bambini e operatori, che hanno fatto luce sul bisogno, nel sociale, di tornare ai fondamentali. Di riscoprire cioè quella profondità della relazione che è data dalla presenza, dalla qualità dell'essere-con e che non si potrà più confondere con il solo fare-per. La pandemia ha provveduto a spogliarci senza mezzi termini del fare, per lasciarci, vulnerabili anche noi come le famiglie, dentro la profondità dell'incontro, costretti a constatare quello che bambini e ragazzi sapevano già: la connessione autentica è questione che va ben oltre l'utilizzo delle tecnologie digitali e che esse non precludono affatto.

Nota bibliografica

- Alkhalwaldeh M. F., Olimat E., Al-Rousan A. (2015). A Blended Theoretical Framework for Integration of ICT within Early Year Education: An Overview. *Research on Humanities and Social Sciences*, 5/23, pp. 33-42.
- Bronfenbrenner U. (1986). *Ecologia dello sviluppo umano*. Bologna: Il Mulino (Ed. or. 1979).
- Bronfenbrenner U. (2010). *Rendere umani gli esseri umani*. Bioecologia dello sviluppo. Trento: Erickson (Ed. or. 2005).
- Ciaccia P., Di Nicola P. (2000). *Manuale sulle best practice del telelavoro*. Roma: Officina Next.
- Corso M. (2015). Lo Smart Working Journey. *Harvard Business Review Italia*. Allegato al n. 9, pp. 2-3.
- De Mönink H. (2017). *The Social Workers' Toolbox: Sustainable Multimethod Social Work*. London: Routledge.
- G.U. n. 130 del 7 giugno 2017, Serie 1°, pp. 13-48.
- Ius M. (2019). L'accompagnamento come cura generativa. Una lettura del Programma Nazionale P.I.P.P.I. *Pedagogia e Vita*, 3, pp. 35-45.
- Johnson G. M. (2010). Internet Use and Child Development: The Techno-Microsystem. *Australian Journal of Educational and Developmental Psychology*, 10, pp. 32-43.
- Johnson G. M., Puplampu K. P. (2008). Internet use during childhood and the ecological techno-subsystem. *Canadian Journal of Learning and Technology*, 34, pp. 19-28.
- Milani P. (2018). *Educazione e famiglie. Ricerche e nuove pratiche per la genitorialità*. Roma: Carocci.
- Milani P. (2020). È nato un nuovo smart welfare? *Animazione sociale*, 334, pp. 31-34.
- Milani P., Serbati S. (eds.). (2019). Il Programma Nazionale P.I.P.P.I.: un'innovazione sociale a favore delle famiglie vulnerabili. *Studium Educationis*, 1.
- Milani P., Petrella A., Colombini S. (2019). L'intervento con le famiglie beneficiarie del RdC. Un modello culturale, metodologico e formativo. *Welforum*, 20.12.-2019, <https://welforum.it/un-modello-culturale-metodologico-e-formativo-all-intervento-con-le-famiglie-vulnerabili-beneficiarie-del-rdc/>
- MLPS (2017). *Linee di Indirizzo Nazionali sull'Intervento con Bambini e Famiglie in situazione di vulnerabilità*. Roma.
- Niela-Vilén H. et al. (2014). Internet-based peer support for parents: A systematic integrative review. *International Journal of Nursing Studies*, 51(11), pp. 1524-1537.
- Nilles J.M. (1976). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff: Options for Tomorrow*. New York: John Wiley & Sons.
- Parton N. (2008). Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the "Social" to the "Informational"? *British Journal of Social Work*, 38(2), pp. 253-269.
- Parton N. (2009). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the «social» to the «informational»? *Children and Youth Services Review*, 31(7), pp. 714-721.
- Rivoltella P.C. (2020). L'astrazione e la verità, editoriale. *Essere a scuola, EAS*, n. speciale marzo, pp. 1-3.
- Rosa H. (2020). *Pedagogia della risonanza*. Brescia: Schole (Ed. or. 2016).
- Rogoff B. (2004). *La natura culturale dello sviluppo*. Milano: Raffaello Cortina.
- Schwartz S. E. O. et al. (2014). Mentoring in the digital age: Social media use in adult-youth relationships. *Children and Youth Services Review*, 47/3, pp. 205-213.
- Serbati S. (2016). Il supporto sociale informale: esperienze e prospettive in P.I.P.P.I.

- Programma di Intervento Per Prevenire l'Istituzionalizzazione. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 11(2), pp. 95-116.
- Tregeagle S., Darcy M. (2008). Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. *The British Journal of Social Work*, 38/8, pp. 1481-1498.
- Tuggia M. (2017). La vicinanza solidale. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 12(2), pp. 77-93.
- Turkle S. (2011). *Insieme ma soli. Perché ci aspettiamo sempre di più dalla tecnologia, ma sempre meno dagli altri*. Tr. it. Codice, Torino, 2012.
- Ungar M. (2011). The social ecology of resilience: Addressing contextual and cultural ambiguity of a nascent construct. *The American Journal of Orthopsychiatry*, 81/1, pp. 1-17.
- Ungar M. (2018). Systemic resilience: Principles and processes for a science of change in contexts of adversity. *Ecology and Society*, 23/4, pp. 3-4.
- Vaquero E., Urrea A., Mundet A. (2014). Promoting resilience through technology, art and a child rights-based approach. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 45, pp. 144-159.
- Vaquero Tiò E., Ius M., Balsells M. Á., Milani P. (2016). Una revisión de la literatura sobre el uso de las TIC en el ámbito de la intervención sociofamiliar. In R. Roig-Vila (ed.), *Tecnología, innovación e investigación en los procesos de enseñanza-aprendizaje* (pp.1920-1928). Barcelona: Octaedro.
- Vygotskij L. S. (2010). *Storia dello sviluppo delle funzioni psichiche superiori*. Firenze: Giunti (Ed. or. 1931).