



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Lombardia

## **GRUPPO TEMATICO**

# **SERVIZIO SOCIALE NELL'EMERGENZA**

**EMERGENZA E SERVIZIO SOCIALE:  
UN RUOLO ESSENZIALE NEI  
MOMENTI DI CRISI**

**Gennaio 2026**





***“C’è una crepa in  
ogni cosa ed è da lì  
che entra la luce”***

*(Anthem Leonard Cohen)*

Questa frase era appesa all'interno di un campo di Protezione Civile durante il terremoto dell'Emilia Romagna del 2016



# Indice

|                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Prefazione .....                                                                                                     | <u>7</u>  |
| Premessa: il Gruppo Tematico .....                                                                                   | <u>8</u>  |
| Introduzione .....                                                                                                   | <u>9</u>  |
| Glossario di parole chiave del servizio sociale nell'emergenza .....                                                 | <u>11</u> |
| Glossario di protezione civile .....                                                                                 | <u>12</u> |
|                                                                                                                      |           |
| Accenni teorici .....                                                                                                | <u>13</u> |
| Il ruolo dell'assistente sociale nell'emergenza .....                                                                | <u>21</u> |
| Dalla teoria alla pratica: un esempio concreto di intervento del Servizio Sociale di base durante un'emergenza ..... | <u>34</u> |
| Comunicare in emergenza: veicolare la speranza .....                                                                 | <u>40</u> |
| La reazione umana davanti all'emergenza .....                                                                        | <u>42</u> |
| Conclusioni .....                                                                                                    | <u>50</u> |
|                                                                                                                      |           |
| Riferimenti bibliografici .....                                                                                      | <u>53</u> |
| Riferimenti sitografici .....                                                                                        | <u>57</u> |





# Prefazione

C'è una citazione di Leonard Cohen che accompagna le prime pagine di questo documento: "C'è una crepa in ogni cosa ed è da lì che entra la luce". Per chi si occupa di servizio sociale, questa immagine non è solo una suggestione poetica, ma una sintesi del nostro lavoro: saper stare nelle fratture della società per cercare e costruire percorsi di senso e di tenuta.

Come Consiglio Regionale degli Assistenti Sociali della Lombardia, crediamo fermamente nel valore della produzione culturale e scientifica che nasce dall'esperienza diretta delle colleghe e dei colleghi. Oggi il nostro Ordine conta ben 27 differenti gruppi di approfondimento, laboratori permanenti di cultura, legislazione e sapere sociale. Questi spazi rappresentano la fucina del sapere della nostra comunità professionale: qui si condividono buone prassi, si sviluppano filoni di ricerca e si produce conoscenza non solo a beneficio dei professionisti, ma dell'intero sistema di welfare.

In questo contesto si inserisce il lavoro del Gruppo Tematico "Servizio sociale nell'emergenza". Nato nel giugno del 2022 su sollecitazione dell'Organismo Operativo Periferico lombardo di A.S.Pro.C. ODV (l'Associazione Assistenti Sociali di Protezione Civile), il gruppo ha risposto a un'esigenza profonda: riportare l'attenzione della comunità professionale sul dettato dell'Articolo 42 del nostro Codice Deontologico.

Il Codice Deontologico è esplicito: siamo chiamati a mettere la nostra professionalità a disposizione delle autorità per il superamento dello stato di crisi. L'esperienza drammatica della pandemia del 2020 e i frequenti eventi calamitosi che colpiscono il nostro territorio ci hanno insegnato che non basta la "buona volontà". Serve una riflessione strutturata, un linguaggio comune con la Protezione Civile e una consapevolezza profonda del nostro ruolo come presidi di prossimità della vulnerabilità anche nel caos dell'emergenza.

Il documento proposto è il risultato di anni di lavoro intenso che spazia dall'analisi teorica – con l'esplorazione di approcci come il Green Social Work o il capitale sociale – fino alla definizione di strumenti operativi concreti. Un valore aggiunto è dato anche dalla scelta linguistica del Gruppo: l'adozione dello schwa testimonia una sensibilità verso l'inclusività che è propria del nostro agire professionale, attenta a non escludere nessuno, nemmeno nella forma scritta.

È dunque un piacere e un onore scrivere queste righe di introduzione ad un documento che affronta un tema così attuale e, per molti versi, ancora inedito nel nostro panorama scientifico. Questo testo è frutto dell'impegno e del rigore scientifico di un gruppo che ha saputo rielaborare "il saper fare" del lavoro in condizione d'urgenza in un'utile riflessione e opportunità di crescita per tutta la nostra comunità professionale.

Desidero esprimere il più sentito ringraziamento, a nome mio e di tutta la comunità professionale, alle colleghe ed ai colleghi che hanno messo a disposizione il proprio tempo e le proprie competenze. Grazie al loro impegno, l'Articolo 42 del Codice Deontologico perde l'astrattezza di un precetto e diventa una pratica viva per chiunque senta il dovere di apprendere come agire in situazioni di grave emergenza.

L'augurio è che queste pagine possano alimentare il dibattito e la preparazione di ogni assistente sociale. Perché essere pronti all'emergenza significa, innanzitutto, aver cura della nostra comunità anche quando tutto sembra cedere, sapendo che proprio da quelle crepe può entrare la luce di una nuova ripartenza.

Buona lettura e buon lavoro

La Presidente del CROAS Lombardia

**Simona Regondi**

# Premessa: il Gruppo Tematico

Questo documento è il risultato di tre anni di lavoro condotto dal Gruppo Tematico di Servizio Sociale nell’Emergenza del CROAS Lombardia.

I Gruppi Tematici del CROAS sono aperti alla partecipazione di tutt<sub>3</sub> e si rivolgono all’intera comunità professionale impegnata nei diversi settori di intervento del sistema di welfare lombardo.

Sono caratterizzati dalla comune appartenenza di chi partecipa ad uno di tali contesti organizzativi e/o, come nel caso di questo Gruppo, dalla condivisione di uno specifico interesse per un’area tematica.

Il Gruppo Tematico di Servizio Sociale nell’Emergenza è nato nel giugno del 2022, su sollecitazione dell’Organismo Operativo Periferico lombardo di A.S.Pro.C. ODV, l’Associazione dell<sub>3</sub> Assistenti Sociali di Protezione Civile, con l’intento di portare l’attenzione della comunità professionale sul dettato dell’art. 42 del Codice Deontologico, che recita: “l’assistente sociale mette a disposizione delle autorità competenti la propria professionalità per programmi e interventi diretti al superamento dello stato di crisi in caso di catastrofi o di maxi-emergenze”.

Quando è stato proposto, il tema ha destato molto interesse nella comunità professionale e la proposta ha riunito un gruppo di assistenti sociali interessat<sub>3</sub> a riflettere sul significato di tale dettato normativo, che ha iniziato ad incontrarsi per provare a ragionare insieme sull’argomento.

Col tempo è nato un produttivo confronto che ci ha portat<sub>3</sub> ad una riflessione comune e al desiderio di voler approfondire la tematica cercando in rete testi, articoli (sia nazionali che internazionali) e tesi di laurea sul tema. Partendo dall’analisi e discussione insieme del materiale raccolto ci siamo interrogat<sub>3</sub> sulla specificità del ruolo dell’assistente sociale impegnat<sub>3</sub> ad agire in una situazione di maxi-emergenza e abbiamo creduto potesse essere interessante organizzare il

materiale analizzato in un unico documento a disposizione della comunità professionale.

Nel nostro lavoro il Gruppo ha avuto modo di riflettere sul ruolo dell’assistente sociale che, lavorando in un dato territorio, si trova, suo malgrado, coinvolt<sub>3</sub> in un’emergenza perché questa colpisce la sua comunità.

Tutt<sub>3</sub> noi nel 2020 ci siamo trovat<sub>3</sub> coinvolt<sub>3</sub>, oltre che come persone, come professionista, nella gestione degli effetti sociali della pandemia da Covid, questo è stato oggetto di confronto all’interno del gruppo e ci ha portat<sub>3</sub> a sviluppare il presente lavoro.

Un altro interessante spunto di riflessione è stato un aneddoto, condiviso in uno dei primi incontri del Gruppo Tematico, da una partecipante: in seguito allo straripamento di un fiume questa collega aveva telefonato all’assistente sociale del piccolo comune coinvolto nel disastro per portarle supporto e chiederle cosa avesse potuto fare come professionista in quel frangente. La collega rispose che, allertata dalle maestre dell’asilo del figlio, era andata a riprenderlo e lo aveva portato al sicuro a casa. Questa collega non aveva assolutamente presente il dettato deontologico.

Vogliamo offrire il risultato dei nostri sforzi a tutt<sub>3</sub> l<sub>3</sub> colleg<sub>h</sub> nella speranza che questo possa essere un piccolo passo per ognun<sub>3</sub> per ragionare sulla nostra professione e sui nostri doveri professionali verso la comunità, affinché l<sub>3</sub> prossim<sub>3</sub> collega che si troverà in una situazione di emergenza che riguarda il suo territorio, possa forse rammentarsi dell’art. 42 e, dopo aver messo al sicuro i propri familiari, chiedersi come poter aiutare le persone fragili di cui si occupa “in tempo di pace” (in assenza di emergenze) e le nuove fragilità sopravvenute in seguito all’evento calamitoso.

**A.S.S. Cinzia Cislaghi**

Coordinatrice gruppo tematico

# Introduzione

Il lavoro che ha portato alla stesura del presente documento è proceduto per fasi, nella prima tutte abbiamo cercato il materiale in rete, individuando articoli e testi e materiale vario, consultando siti di organizzazioni professionali, ambiti universitari e di ricerca sociale (l'elenco dei documenti utilizzati è contenuto nella bibliografia inserita al termine del documento).

In una seconda fase, per favorire l'attività di lettura ed analisi del materiale raccolto, il gruppo di studio è stato suddiviso in tre sottogruppi, rispettivamente dedicati ai documenti in italiano e nelle lingue inglese e spagnolo.

Per analizzare in modo omogeneo i documenti abbiamo costruito una griglia riassuntiva, articolata in quattro sotto temi, che ha costituito la guida delle nostre analisi e riflessioni.

Questi i temi individuati:

- Ruolo dell'assistente sociale e parole chiave ricorrenti in letteratura;
- Modalità e strumenti operativi professionali del lavoro in emergenza;
- Sintesi di approcci e riferimenti teorici;
- Reazione umana di fronte alla catastrofe.

Nell'ultima fase del lavoro ci siamo nuovamente suddivise in sottogruppi operativi dedicati alla stesura del testo: ogni sottogruppo ha lavorato ad uno dei quattro temi individuati, successivamente il materiale è stato reso omogeneo e riorganizzato nella forma che ha ora.

Il documento finale si compone di cinque capitoli, preceduti da un glossario di parole chiave del servizio sociale nell'emergenza e dei termini più comuni in Protezione Civile.

Il primo capitolo affronta gli aspetti più teorici del Servizio Sociale professionale proponendo una sintesi di alcuni degli approcci più noti.

Nel secondo capitolo viene analizzato il ruolo dell'assistente sociale nel contesto specifico di un'emergenza. Nella stesura di questo capitolo abbiamo deciso di seguire la logica temporale delle fasi dell'emergenza così come sono delineate in Protezione Civile e per ogni fase abbiamo descritto le modalità di lavoro e gli strumenti operativi specifici della professione.

Il terzo capitolo riporta un esempio concreto di emergenza e schematizza un possibile approccio professionale.

Nel quarto capitolo si affronta il delicato tema della comunicazione in emergenza, argomento emerso in modo ricorrente nei diversi testi elaborati dai sottogruppi di lavoro, a cui abbiamo deciso di dedicare uno spazio specifico.

Il quinto capitolo è dedicato alle reazioni umane nelle situazioni di grave calamità: vengono esaminate le reazioni degli individui e della comunità colpiti dall'emergenza e l'importanza di mantenere un atteggiamento professionale che segua specifiche linee guida. La seconda parte del capitolo è dedicata all'impatto su chi si trova a soccorrere: in particolare si prova ad analizzare ciò che può vivere l'assistente sociale della comunità colpita, che può trovarsi a vivere il duplice ruolo di professionista dell'aiuto, ma anche di vittima.

Infine, si traggono le conclusioni del lavoro complessivamente svolto dal Gruppo Tematico.

Per facilitare la lettura e l'utilizzo del documento, alla fine di ogni capitolo è riportata una breve sintesi di quanto vi è trattato.

In fase di stesura del documento, il gruppo ha affrontato il tema della forma grammaticale con cui indicare il genere. Le ipotesi in discussione comprendevano: l'utilizzo del maschile plurale o sovra esteso, il ricorso a forme neutre e impersonali o ancora utilizzare ogni parola declinata sia al maschile che al femminile. Quest'ultima ipotesi era inizialmente sembrata la più opportuna, ma rischiava di far diventare la lettura un po' troppo pesante, oltre a non comprendere le persone non binarie.

Dopo un'interessante discussione il Gruppo ha deciso di adottare la forma grammaticale ritenuta maggiormente inclusiva: lo schwa (simbolo appartiene all'IPA, International Phonetic Alphabet o Alfabeto Fonetico Internazionale); nel testo, laddove non è stato possibile usare forme più neutre, è stato utilizzato il grafema "ə" per il singolare e il grafema "s" per il plurale.

Il gruppo di lavoro che ha redatto il presente documento è composto dalle seguenti assistenti sociali: **Lucia Astigiano, Marta Barella, Maria Bassani, Chiara Bergamini, Adele Rita Ciceri, Lucrezia Gondini, Monica Lopatriello, Simona Nervetti e Chiara Scaccabarozzi**, coordinate da **Cinzia M. Cislighi**.

Un sentito ringraziamento va tutte le colleghe che in questi tre anni hanno partecipato al Gruppo Tematico con il loro prezioso contributo, alle consigliere **Tatiana Amato e Gabriella Ferrari** che hanno svolto la funzione di referente nel gruppo presso il Consiglio Regionale dell'Ordine e infine al Consiglio Regionale stesso, senza il cui appoggio il Gruppo Tematico non esisterebbe.



# Glossario di parole chiave del servizio sociale nell'emergenza

**Comunità:** contesto operativo di riferimento dell'Assistente Sociale. Lo stato emergenziale nasce sempre in una comunità e l'AS si rivolge per sua natura ad una comunità.

**Resilienza:** capacità propria di un materiale di assorbire un urto senza rompersi. Questa caratteristica è tra le prime necessità da coltivare in un'emergenza. Compito precipuo dell'assistente sociale è quello di supportare i colleghi e la popolazione nella gestione di situazioni emergenziali nella consapevolezza di "uscirne rafforzati".

**Mitigazione:** atto del ridurre qualcosa ad una misura più tollerabile. Per poter gestire un'emergenza come assistente sociale è fondamentale approcciarsi al contesto con modalità orientate a ridurre la gravità dell'impatto di quanto accaduto, sia in termini di organizzazione che di approccio alla persona.

**Comunicazione:** forma di interazione sociale tra due o più soggetti con la stessa intenzionalità. Comunicare significa condividere i significati; la condivisione è il presupposto su cui si regge ogni intervento in emergenza sia a livello logistico, che organizzativo, che di cura.

**Reti:** intreccio di fili diversi con spazi liberi tra loro. Nella gestione di situazioni emergenziali assume notevole importanza la creazione di connessioni tra i colleghi del territorio e i diversi attori presenti nell'emergenza, condividendo le responsabilità ed evitando l'assunzione impropria di ruoli.

**Operatività:** capacità di svolgere attività che siano efficaci. Questa competenza professionale dell'assistente sociale risulta fondamentale in un contesto emergenziale che richiede celerità e prontezza di risposta nella gestione degli interventi.

**Fiducia:** attribuzione di potenzialità su presunta affinità. In una situazione di emergenza, essa scaturisce nel trovarsi a fianco di colleghi in una situazione particolare e differente dalla quotidianità lavorativa; una volta creata, la fiducia promuove la speranza.

**Legami:** mezzo, congiunzione, vincolo necessario per creare un gruppo di lavoro coeso.

**Tempo:** continuità, spazio tra gli eventi, a favore o a svantaggio di ciò che accade. Nei contesti di emergenza il tempo funge da bussola, definendo obiettivi e risultati.

**Fluidità:** condizione di ciò che è fluido, ossia la capacità di cambiare forma, di adattarsi a nuovi contesti. Nelle situazioni di emergenza non esiste la standardizzazione, bensì la necessità di porsi con fluidità di fronte agli eventi; all'assistente sociale è richiesto di sapersi muovere all'interno di attività emergenziali, adottando opportune modalità operative.

**Trasformazione:** atto del mutare, ridurre ad una forma diversa. In un contesto emergenziale, trasformare implica sostenere il significato positivo del cambiamento e dell'azione positiva della rinascita.

**Confronto:** atto del paragonare due o più elementi. Nella gestione di un'emergenza può essere utile aprire un confronto tra le persone coinvolte allo scopo di generare nuove idee e modi di affrontare le situazioni.

**Sdrammatizzare i drammi:** modalità di affrontare una situazione drammatica per evitare che gli aspetti emotivi prendano il sopravvento sugli aspetti organizzativi e sull'agire professionale.

## Glossario di Protezione Civile

**PEC (Piano di Emergenza Comunale):** è lo strumento che consente al Sindaco o alla Sindaca, prima autorità di Protezione Civile, di predisporre e coordinare gli interventi di soccorso a tutela della popolazione e dei beni a rischio.

**COC (Centro Operativo Comunale):** in caso di emergenza è una struttura attivata dal Sindaco o dalla Sindaca per coordinare e gestire interventi sul territorio comunale. È opportuno che al suo interno sieda anche un referente del Servizio Sociale per coordinare gli aiuti alla popolazione.

## Accenni teorici

Prima di affrontare il ruolo dell'assistente sociale in una situazione di emergenza, tema centrale del presente documento, si propone di seguito un breve excursus relativo ai principali approcci teorici di Servizio Sociale menzionati nei testi consultati.

### Human-centered Development Approach

Lo "Human-centered Development Approach" (approccio di sviluppo centrato sull'essere umano), altresì noto come "Human Centered Design", è stato formulato da Letnie F. Rock e Charles A. Corbin, docenti presso il Dipartimento di Sociologia e Servizio Sociale dell'Università delle Barbados.

In questo approccio, finalizzato a migliorare le piene capacità delle persone, l'elemento umano costituisce sia il mezzo, sia il fine. Si tratta di un metodo olistico che si concentra sul benessere, sull'empowerment, sul coinvolgimento e partecipazione attiva degli individui e delle comunità. Riconosce che lo sviluppo non riguarda solo la crescita economica o i progetti infrastrutturali, ma anche il miglioramento della vita delle persone e la garanzia del loro coinvolgimento attivo nei processi decisionali.

Questo approccio valorizza i contesti sociali, culturali ed economici in cui le persone vivono, riconoscendone l'unicità e adattando a questi eventuali interventi da mettere in atto.

Quale strumento di studio e raccolta dati partecipati per la creazione di servizi, sistemi e progetti basati sull'ascolto dei destinatari, lo Human-centered Development Approach ha un'applicazione ad ampio spettro; ragion per cui viene adottato anche in Servizio Sociale.

Nella gestione dell'emergenza, può essere adottato nella fase di prevenzione, relativamente alla definizione di sistemi di fronteggiamento e piani di emergenza calibrati sulla necessità della popolazione locale, oppure, nella fase di ristrutturazione per l'implementazione di servizi di risposta ai bisogni.



## Approccio del lavoro di rete

Moltissimi autori hanno dato voce alla declinazione e promozione di questo approccio teorico del Servizio Sociale (Dal Pra Ponticelli, Folgheraiter, Barnes, Sanicola) in un contesto di emergenza.

Alla base dell'intervento di rete vi è l'idea che le persone siano immerse in un sistema di relazioni che forma una rete e che il disagio sociale è generato dalla disfunzionalità delle relazioni, da problemi nel collegamento tra i nodi della rete; l'intervento di servizio sociale mira, quindi, a modificare le relazioni sociali, riorganizzandole o creandone di nuove. È uno sforzo diretto a facilitare i sincronismi e le sinergie, finalizzato a creare o rafforzare i legami, le integrazioni o le opportunità strutturali di comunicazione fra entità distinte (persone, enti, risorse), ma che possono convergere e riannodarsi (in senso sistemico) verso un'azione o tensione condivisa. Il lavoro di rete è anche lavoro "in rete", ovvero connessione di Servizi del medesimo settore, connessione di diversi settori, connessione tra professionisti e/o all'interno di una professione; è creare agganci tra diverse forze, che mantengono la loro autonomia, per precisi obiettivi, da cui derivano azioni di collaborazione.

Si applica in tutti gli ambiti e a diversi livelli del Servizio Sociale e permea tutte le fasi dell'emergenza.

Nelle situazioni di calamità si è osservato come il lavoro di rete, rivolto alle persone e ai Servizi, diventi fondamentale per ricreare i legami familiari e comunitari interrotti dall'evento calamitoso.

Gli interventi messi in atto dovrebbero prevedere le seguenti azioni:

- ricostruzione dei legami esistenti prima dell'emergenza, con particolare riferimento alle reti informali (di cui fanno parte in primis famiglie e gruppi sociali di appartenenza);
- individuazione di figure carismatiche della comunità (quali possono essere: sacerdoti, allenatori sportivi, ecc.);
- promozione e attivazione del volontariato locale, al fine di attivare le risorse già esistenti nella popolazione, senza creare assistenzialismo.

## Approccio psicosociale al Servizio Sociale

Il modello psico-sociale, teorizzato da Hollis negli anni Trenta e Sessanta del 1900, si sviluppa partendo dal modello medico, in particolare si concentra sul concetto di diagnosi per calibrare l'intervento sulle dinamiche individuali iniziali. Si tratta di circoscrivere alla persona i comportamenti inadeguati e trattarli in ottica terapeutica per modificarli. Se applicato al contesto del Servizio Sociale, l'approccio psicosociale presuppone che l'assistente sociale nel suo operare consideri l'ecosistema di riferimento dell'individuo.

Tale metodo rientrava nell'iniziale orientamento di stampo psicoanalitico e diagnostico del Servizio Sociale. Oggi tale ottica consiste essenzialmente

in un approccio al servizio sociale attraverso la teoria dei sistemi.

Questo modello non scinde la realtà psichica da quella sociale, riconoscendo l'unicità e la peculiarità di ciascuna situazione. Nel suo agire l'assistente sociale, oltre ad intervenire direttamente sull'individuo, si adopera sia con l'ambiente più vicino alla persona, sia con le risorse e i servizi esterni ad essa.

L'accento è posto sulla psicologia della Gestalt, ossia sull'idea che il soggetto percepisce in ogni caso la situazione come un insieme unitario e agisce con lo scopo di rendere sempre completo tale insieme. Se nel fare ciò fallisce, sperimenta tensione e frustrazione.

Dal punto di vista operativo, il ricorso a tale approccio prevede lo svolgimento dello studio di caso, seguito da diagnosi e valutazione, con l'elaborazione di un giudizio professionale finalizzato ad individuare il trattamento professionale più adatto. Questo modello riprende tutti gli aspetti del modello clinico, differenziandosi da esso per l'importanza attribuita all'ambiente sociale ed interpersonale della persona e agli interscambi tra essi, ossia al sistema.

Lo studio psico-sociale non si limita alla diagnosi clinica per individuare i fattori eziologici del problema, ma approfondisce i legami familiari e sociali e gli avvenimenti accaduti in passato che possono aver avuto delle ripercussioni sul presente.

Va ricordato che l'azione dell'assistente sociale è limitata a specifici settori di vita e non si avvale di tecniche che tentano di portare alla luce primissime esperienze inconsce e non sollecita transfert profondamente regressivi.

## Approccio sperimentale del Capitale Sociale

Definendo "capitale sociale" l'elemento identificativo e di unione di reti sociali tra individui, gruppi o organizzazioni da cui derivano i relativi legami e connessioni, l'omonimo approccio, oggetto degli studi di Robert D. Putnam e di Pierre Bourdieu, identifica l'insieme di reti e relazioni già esistenti all'interno di un certo contesto.

Esso si basa sull'idea che le reti sociali, le norme di reciprocità e la fiducia tra le persone costituiscano delle risorse preziose da mobilitare, specie in una condizione di criticità.

Rispetto alla sua applicazione nelle situazioni emergenziali, l'approccio del capitale sociale viene utilizzato nel corso dell'emergenza, in primis per la mobilitazione delle reti di supporto (sia quelle già esistenti, sia promuovendone di nuove).

Il capitale sociale facilita la collaborazione, specie quella tra soggetti diversi, e favorisce l'accesso alle risorse istituzionali da parte dei singoli individui coinvolti in una situazione di emergenza.

Per quanto quella della gestione dell'emergenza sia la fase di maggior applicazione di tale approccio, si consideri come esso possa essere adottato anche nelle restanti fasi (pre e post emergenza), nella misura in cui esso promuove le reti di supporto comunitarie e rafforza le relazioni tra organizzazioni locali e cittadini<sup>3</sup>.

Considerata l'attenzione riposta alle reti di varia natura (preesistenti e costruite ex novo), in una situazione di emergenza, il capitale sociale assume un ruolo determinante soprattutto nel processo di ricostruzione, sia materiale che simbolica.

Tale approccio permette di capire se e quanto la "quota" di capitale sociale a disposizione degli individui possa influire sulla loro capacità di risposta e contestuale gestione delle problematiche che seguono un evento emergenziale.

Il capitale sociale può, inoltre, rappresentare un fattore strategico soprattutto nella fase di ricostruzione post evento, configurandosi quale elemento in grado di incidere significativamente sulle capacità di resilienza individuale e comunitaria.

È possibile riconoscere come l'azione professionale dell'assistente sociale contribuisca *"sia alla costruzione della resilienza, che al miglioramento del capitale sociale degli individui e delle comunità"*.

Da ultimo, si consideri come il lavoro sociale abbia tra i propri obiettivi lo sviluppo e la promozione del capitale sociale.

## Community Work in Disaster Recovery

Oggetto degli studi di Margaret Ledwith e di Lynelle Briggs, il "*Community Work in Disaster Recovery*", ossia il "lavoro di comunità nel contesto del recupero da disastri" si concentra sull'attivazione delle risorse locali e sulla collaborazione tra i membri della comunità per ricostruire e ripristinare il benessere collettivo.

Esso trova applicazione prevalentemente nella fase della gestione dell'emergenza relativa alla ricostruzione e prevede un coinvolgimento attivo dei membri della comunità nella valutazione dei bisogni e nella pianificazione delle risposte.

Gli interventi adottati in un contesto emergenziale che fanno riferimento a questo approccio possono riguardare:

- la creazione di spazi di incontro e supporto comunitario;
- la promozione di gruppi di auto-aiuto e cooperazione tra cittadini;
- lo sviluppo di programmi finalizzati a fornire risposta ai bisogni nell'immediato, promuovendo allo stesso tempo la resilienza a lungo termine della comunità.

## Disaster Relief Social Work

Applicabile durante l'emergenza e immediatamente dopo, il "*Disaster Relief Social Work*", traducibile come "lavoro sociale di soccorso in caso di disastri", implica interventi diretti per assistere le persone colpite, fornendo supporto psicologico, materiale e pratico per affrontare le conseguenze immediate dell'emergenza.

Possono fare riferimento a tale approccio, approfondito nelle ricerche di Patricia Dewane e di David Mc Entire, gli interventi messi in atto in un

contesto di emergenza finalizzati a rispondere ai bisogni urgenti di sopravvivenza, come cibo, alloggio, assistenza sanitaria e supporto psicologico.

Tali interventi possono comprendere la valutazione rapida dei bisogni e il coordinamento delle risorse per una loro efficiente distribuzione (mediante la collaborazione tra diverse agenzie di soccorso).

## Green Social Work

Approccio relativamente "nuovo", adottabile in diversi contesti operativi tra cui quello emergenziale, il "lavoro sociale verde" considera la giustizia sociale e quella ambientale tra loro strettamente legate.

Focalizzandosi sull'interazione tra problemi sociali e ambiente, riconosce che le emergenze ambientali, al pari dei cambiamenti climatici e dei disastri naturali, hanno un impatto significativo sulle comunità vulnerabili e promuove pratiche sostenibili ed ecologicamente responsabili.

Applicabile nella fase precedente all'emergenza e in quella successiva, tale approccio, oggetto degli

studi di Lena Dominelli e Mary P. Rogge, promuove interventi che affrontano sia le esigenze sociali che quelle ecologiche, specialmente in contesti emergenziali, assicurando che le comunità svantaggiate non siano sproporzionatamente colpite dai disastri ambientali.

Tra le azioni che fanno riferimento a tale approccio si possono considerare l'adozione di pratiche sostenibili e di resilienza ambientale e l'educazione alla consapevolezza ambientale, finalizzata a mitigare gli impatti dei cambiamenti climatici sulle comunità vulnerabili.

## Approccio fenomenologico partecipato

L'approccio fenomenologico di Padgett (2008) è una forma di indagine qualitativa che enfatizza gli aspetti esperienziali e i vissuti di un particolare costrutto, ossia come il fenomeno viene percepito nel momento in cui si verifica, cosa si pensa di questa esperienza o il significato ad essa attribuito successivamente.

Si tratta di una metodologia di ricerca basata sull'esperienza diretta e soggettiva dell<sub>3</sub> partecipanti per acquisire una comprensione più profonda di un determinato fenomeno. Quando applicato alle situazioni di emergenza, questo metodo può essere di grande aiuto nell'esplorare le prospettive e le esperienze delle persone coinvolte, consentendo una maggiore consapevolezza delle esigenze e delle dinamiche in gioco.

Durante un'emergenza, l'approccio fenomenologico partecipato potrebbe prevedere la conduzione di interviste, focus group o sessioni di osservazione partecipata con coloro che sono direttamente coinvolt<sub>3</sub> nella situazione di emergenza. Questo tipo di approccio consente di cogliere non solo i dati oggettivi e quantitativi, ma anche le prospettive soggettive, le reazioni emotive e le dinamiche relazionali che possono influenzare il modo in cui le persone affrontano e sperimentano l'emergenza.

Attraverso l'ascolto attivo e l'empatia verso l<sub>3</sub> partecipanti, ricercator<sub>3</sub> o l<sub>3</sub> operator<sub>3</sub> possono acquisire una visione più completa e variegata della situazione, che può successivamente essere utilizzata per la formulazione di decisioni, strategie di intervento e politiche di gestione delle emergenze.

L'approccio fenomenologico partecipato richiede sensibilità culturale, etica e un impegno verso l'inclusività e la partecipazione attiva delle persone coinvolte. È un metodo che mira a valorizzare e rispettare le prospettive e le voci degli individui, consentendo una migliore comprensione e gestione delle situazioni di emergenza.

Prendendo a riferimento l'analisi condotta da Padgett (Padgett, 2008, *Qualitative Methods in Social Work Research*), il focus dell'analisi è rappresentato dall'esperienza condivisa relativa ai disastri e alla "violenza lenta". Concetto, questo, utilizzato per indicare come le condizioni per il sostentamento della vita non vengano distrutte immediatamente, come in uno tsunami, ma siano danneggiate lentamente nel corso di periodi di tempo prolungati.



## Lavoro sociale di comunità (Community Work)

Questo approccio comprende tutte quelle iniziative che sono rivolte ad una comunità o a gruppi, come ad esempio i progetti di animazione del tempo libero, l'avvio di tavoli di lavoro per una programmazione partecipata dei servizi, azioni per far crescere un dialogo attivo tra persone di culture diverse, ecc.

Questo modello considera la comunità e il territorio come risorsa e adotta un approccio dal basso verso l'alto (cosiddetto *bottom-up*) che prevede il coinvolgimento e la partecipazione della popolazione e della comunità.

Il lavoro in situazioni emergenziali deve avvenire coinvolgendo sempre i soggetti destinatari e non realizzando progetti di intervento top-down che

non tengano presenti le caratteristiche e le specificità del contesto nel quale l'emergenza è prodotta.

Il modello comporta, ad esempio, l'identificazione delle preoccupazioni di giustizia sociale nei quartieri e nelle città e lavora per affrontare questi problemi e migliorare la vita dell<sub>3</sub> residenti della zona.

Dal momento che i disastri hanno sempre una componente sociale (vi è un pieno coinvolgimento della persona), il lavoro sociale deve tenere conto delle persone e dei loro spazi vissuti mentre sviluppa la risposta alle sfide affrontate.

## Approccio allo sviluppo comunitario basato sulle risorse

Lo sviluppo comunitario basato sulle risorse si concentra sui punti di forza delle popolazioni locali e delle loro comunità. Tenta di ricostruire il tessuto sociale e culturale delle comunità colpite da un disastro, garantendo il loro sviluppo sostenibile attraverso una ricostruzione economica, sociale e culturale integrata; presuppone che il cambiamento debba basarsi sulle capacità e sulle risorse già esistenti all'interno delle comunità e radicate negli individui, nelle reti informali, nelle istituzioni civiche e nelle istituzioni formali; comporta la "mappatura" di tutte le risorse disponibili nella comunità e la mobilitazione di tali risorse in modo da rafforzarne l'efficacia.

Lo scopo dello sviluppo comunitario basato sulle risorse è garantire il sostentamento sostenibile di una comunità locale attraverso i "mezzi di sostentamento", ovvero garantire alle persone la disponibilità di sufficienti beni di prima necessità: cibo, acqua, alloggio e vestiario. L'obiettivo di un sostentamento sostenibile richiede un approccio

più ampio allo sviluppo della comunità. Può coinvolgere informazioni, conoscenze culturali, reti sociali e diritti legali, nonché strumenti, terreni e altre risorse fisiche.

Nel lavoro svolto da Krantz (2001) e Knutsson (2006), i ricercatori trasformano i progetti da interventi in caso di calamità a breve termine, in programmi di sviluppo comunitario sostenibile a lungo termine. Viene adottata "*l'alleanza rurale-urbana*" come modello di sviluppo alternativo, creando connessioni tra le comunità urbane e i villaggi colpiti dal disastro.

Nel lavoro di ricerca analizzato dal gruppo è incluso il confronto con Lena Dominelli (2012), secondo cui l'intervento del servizio sociale in caso di catastrofe dovrebbe essere culturalmente rilevante e specifico per la località, consentendo lo sviluppo di legami tra le dimensioni sociale, economica e ambientale della sostenibilità.

## Riflessioni e considerazioni conclusive

Considerati nel loro complesso, questi approcci contribuiscono a formulare una risposta completa ed integrata alle situazioni di emergenza.

Nei testi consultati si è potuta osservare la tendenza in contesti emergenziali a ricorrere a più approcci teorici insieme, in particolare si può considerare che:

- la geolocalizzazione risulta fondamentale per pianificare ed affinare pratiche operative dell'emergenza rifacendosi ad approcci di tipo teorico per strutturare l'operatività o reti attivabili anche in tempo di pace, partendo sempre da un dialogo e sviluppo con la comunità, seguendo la direzione dal basso verso l'alto (cosiddetta *bottom-up*);
- secondo diversi studios<sup>3</sup>, formazione e ricerca sono gli strumenti necessari alla comunità professionale per la creazione di un sapere universale sul tema delle emergenze. In tal senso investire risorse e tempo aiuterebbe le student<sup>3</sup> a strutturare competenze utili;
- l'implicazione di policy makers e la capacità di aprire dialoghi con i governi locali per mettere in luce i bisogni della popolazione rappresentano una grande opportunità per trasformare i disastri, le calamità naturali e le emergenze in un'occasione di ripensamento strategico dello sviluppo dei territori;
- il coinvolgimento delle assistenti sociali in situazioni post-disastro, quando avvenuto, ha migliorato la comprensione delle strutture sociali e delle dinamiche di potere nelle comunità;
- la presenza e l'impegno di professionisti del lavoro sociale è anche fondamentale per garantire l'equità nei riguardi delle persone più vulnerabili all'indomani di un disastro e nell'ottica di una ripresa a lungo termine;
- dall'analisi dei testi consultati emerge una lacuna nel cogliere il ruolo del lavoro sociale connesso alla natura etnica dei disastri.



## IN BREVE

In questo capitolo sono stati accennati alcuni approcci teorici di Servizio Sociale:

- **Approccio di sviluppo centrato sull'essere umano:** pone al centro il benessere e l'empowerment delle persone; trasforma i dati in servizi adatti alle necessità della popolazione locale, specialmente durante la prevenzione e la ristrutturazione post-emergenza.
- **Approccio del lavoro di rete:** promuove il cambiamento delle relazioni sociali attraverso la creazione di reti; durante le calamità ricrea legami familiari e comunitari, attivando risorse esistenti e il volontariato locale.
- **Approccio psicosociale:** fonde la dimensione psicologica con quella sociale, mirando a modificare comportamenti inadeguati dell'individuo; l'assistente sociale considera l'ambiente e le relazioni che influenzano il soggetto.
- **Approccio sperimentale del capitale sociale:** valorizza le reti sociali esistenti per mobilitare risorse in situazioni di emergenza; facilita la collaborazione e promuove il supporto comunitario.
- **Community work in disaster recovery:** attiva risorse locali e prevede il coinvolgimento di membri della comunità nella pianificazione delle risposte; promuove lo sviluppo di spazi di incontro e gruppi di auto-aiuto.
- **Disaster relief social work:** prevede l'attuazione di interventi immediati per supportare le persone colpite, garantendo le necessità di base come cibo e alloggio.
- **Green social work:** considera la giustizia sociale e ambientale tra loro interconnesse, promuovendo pratiche ecologiche in contesti emergenziali.
- **Approccio fenomenologico partecipato:** indaga le esperienze vissute dalle persone coinvolte nelle emergenze, facilitando la comprensione approfondita delle loro necessità.
- **Lavoro sociale di comunità:** sostiene iniziative rivolte a migliorare la vita collettiva attraverso la partecipazione attiva della comunità.
- **Approccio allo sviluppo comunitario basato sulle risorse:** sfrutta i punti di forza locali per garantire uno sviluppo sostenibile e resiliente dopo un disastro.

Si osservano tendenze per migliorare l'approccio teorico nelle emergenze, in particolare attraverso la geolocalizzazione, fondamentale per pianificare pratiche operative in collaborazione con la comunità. Formazione e ricerca sono essenziali per la creazione di un sapere utile e per sviluppare competenze negli studenti. Il coinvolgimento dei policy makers è importante per affrontare le necessità della popolazione. Inoltre, il lavoro sociale è cruciale per garantire equità e comprendere le dinamiche sociali post-disastro. Tuttavia, si evidenzia una mancanza di attenzione al ruolo del lavoro sociale in relazione alla natura etnica dei disastri.

# Il ruolo dell'assistente sociale nell'emergenza

Per affrontare il tema del ruolo e dell'agire professionale dell'assistente sociale in una situazione di emergenza che la vede coinvolta nel suo contesto lavorativo, può essere opportuno iniziare ripercorrendo brevemente la normativa fondante la professione laddove richiama i temi oggetto di questa analisi.

La legge n. 84 del 23 marzo 1993 - Ordinamento della professione e istituzione dell'albo professionale, definisce la figura professionale dell'assistente sociale e all'art.1 c.1, recita: *"L'assistente sociale opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio **in tutte le fasi dell'intervento** per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità **in situazioni di bisogno e di disagio** e può svolgere attività didattico-formative"*.

Un richiamo fondamentale al ruolo professionale, applicabile anche in situazioni di emergenza, è presente nel Codice Deontologico degli Assistenti Sociali, che all'art. 11 sezione "Principi Generali" recita: *"L'assistente sociale promuove opportunità per il miglioramento delle condizioni di vita della persona, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle loro diverse aggregazioni sociali; ne valorizza autonomia, soggettività e capacità di assunzione di responsabilità, sostenendole nell'uso delle risorse proprie e della società, per prevenire e **affrontare situazioni di bisogno o di disagio e favorire processi di inclusione**"*.

La deontologia professionale definisce e regola il ruolo dell'assistente sociale rappresentando per il servizio sociale una cornice di riferimento e una guida per l'agire professionale. Quale insieme di principi etici e norme che indirizzano il comportamento dell'assistente sociale, la deontologia garantisce che quest'ultima agisca nel migliore interesse delle persone a cui fornisce supporto, specie se queste si trovano in una situazione di emergenza.

In un contesto emergenziale, la deontologia, richiamata a livello internazionale nello Statement of Ethical Principles (Principi etici internazionali per la professione) redatto dall'International Federation of Social Workers (IFSW), e a livello nazionale nel Codice Deontologico degli Assistenti Sociali, trova applicazione prima, durante e dopo l'emergenza.

In particolare, pare opportuno richiamare il già citato art. 42 del Codice Deontologico, secondo cui l'Assistente Sociale "mette a disposizione delle autorità competenti la propria professionalità per programmi e interventi diretti al superamento dello stato di crisi in caso di catastrofi o di maxi-emergenze. Nei diversi ambiti in cui opera, o come volontario adeguatamente formato all'interno delle organizzazioni di Protezione Civile, il professionista contribuisce al supporto di persone e comunità e al ripristino delle condizioni di normalità."

Il richiamo alla deontologia professionale in tutte le fasi dell'emergenza si evidenzia nell'importanza posta ai temi del rispetto, della dignità e dei diritti delle persone assistite, dell'imparzialità, nel non giudizio e nella garanzia di protezione dei dati personali.

La deontologia accompagna l'agire professionale dell'assistente sociale che, anche nelle situazioni di emergenza, svolge funzioni incentrate non solo sulla prevenzione dei disagi sociali, sul sostegno e sul recupero delle persone, dei gruppi e delle comunità in situazione di bisogno, ma anche attività di sensibilizzazione per informare e far conoscere alle persone i propri diritti e i doveri promuovendo il senso di appartenenza e l'attenzione ai bisogni della propria comunità.

In letteratura il termine “emergenza” viene utilizzato con diverse declinazioni ed articolazioni. Nella riflessione condotta in questa sede sul ruolo professionale dell’assistente sociale in situazioni di emergenza, si ricorrerà al concetto di emergenza come interazione complessa e dinamica di variabili che ne influenzano lo sviluppo e gli esiti.

Il concetto di interazione viene qui riferito ai rapporti che si sviluppano nella rete sociale primaria e secondaria a seguito di un evento catastrofico.

Secondo il modello operativo della Protezione Civile, le fasi di un'emergenza si distinguono in: previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, gestione e superamento dell'emergenza. Nell'analizzare il ruolo dell'assistente sociale si è deciso di seguire tali fasi e identificare, per ogni fase, modalità operative e strumenti di lavoro dedicati.

Prima di addentrarci nello specifico metodologico di ciascuna fase, appare opportuno segnalare che negli ultimi anni l'approccio teorico alle emergenze si sta modificando; tali cambiamenti hanno avuto avvio all'estero e più recentemente sono giunti anche in Italia e hanno portato all'affermazione di una nuova cultura dell'emergenza.

Questi nuovi studi sulle crisi, orientati in particolare secondo un modello ecologico sistemico, sottolineano la dimensione socio-relazionale nelle situazioni di crisi, aprendo un nuovo spazio al Servizio Sociale, centrato sul riconoscimento del rapporto esistente tra i fattori di vulnerabilità sociale e la capacità di prevenire e far fronte alle situazioni di emergenza.

## **Le fasi di previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi**

Nella fase di previsione sono comprese le attività di studio e di analisi dei contesti per la determinazione delle cause dei fenomeni calamitosi, l'individuazione della tipologia dei rischi e delle zone del territorio soggette a rischi, tali valutazioni vanno commisurate all'intensità e alla frequenza del verificarsi di eventi calamitosi.

Tali attività giocano un ruolo essenziale per la pianificazione delle azioni necessarie a mitigare gli effetti di un'emergenza e ciò è fondamentale in ambito sociale, dove risulta imprescindibile un elemento caratteristico del ruolo professionale: la “valutazione”. Attraverso l'attività di valutazione si potranno incrociare i dati derivati dallo studio dei rischi e del contesto territoriale con quelli socio-demografici, relativi alla composizione della popolazione del territorio, al fine di individuare la popolazione che, in seguito ad un evento emergenziale, potrebbe trovarsi più in difficoltà.

Nella fase di previsione e prevenzione di un'emergenza, il ruolo specifico dell'assistente sociale si concretizza nella valutazione delle condizioni di pericolo che possono svilupparsi in

seguito ad un evento catastrofico per individuarne le variabili e poter ipotizzare delle azioni concrete e trasversali da attuare.

Riflettendo sui termini, si potrebbe definire “prevenzione sociale” quella serie di azioni professionali, volte alla salvaguardia delle persone e dei gruppi in condizioni di emergenza, atte a limitare le situazioni che aggravano l'isolamento e l'esclusione da servizi e prestazioni.

In letteratura emergono evidenze di come, in caso di calamità naturali ed emergenze, le vulnerabilità sociali costituiscono variabili di aggravamento delle condizioni; pertanto, le azioni di prevenzione dovrebbero orientarsi a quella che, in campo medico, si definisce “prevenzione secondaria”, ovvero l'individuazione delle fragilità sociali del territorio e della sua popolazione.

L'obiettivo è quello di predisporre azioni di “mitigazione”: attività di protezione delle aree di vulnerabilità finalizzate a limitare l'impatto della calamità, attraverso interventi sul territorio e sul sistema sociale, per rendere meno acuto e intenso il danno.

Una buona valutazione sociale si basa, quindi, sull'analisi delle condizioni di vulnerabilità e dei rischi presenti in un ambito operativo o in un territorio geografico. Questa modalità trova conferma nell'art. 40 del Codice Deontologico della professione: *"L'assistente sociale non può prescindere da un'approfondita conoscenza della realtà territoriale in cui opera"*.

Per completare questa breve esposizione sul ruolo dell'assistente sociale in questa fase dell'emergenza, si ritiene importante menzionare anche il successivo art. 41 che recita: *"L'assistente sociale favorisce l'accesso alle risorse, concorre al*

*loro uso responsabile e contribuisce a ridurre lo svantaggio legato alla loro scarsa o mancata conoscenza. Parimenti favorisce la corretta e diffusa informazione sui servizi e sulle prestazioni erogate dal sistema in cui opera e più in generale dal sistema di welfare locale, regionale e nazionale, comunque articolato"*.

Questo articolo suggerisce l'importanza di studiare e attivare strumenti di conoscenza ed informazione all'utenza circa i possibili rischi legati ad un particolare territorio, unitamente a strumenti e servizi che potranno essere attivati per affrontarli.

## **Modalità di lavoro e strumenti operativi nelle fasi di previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi**

Le fasi di previsione e di prevenzione, declinate nelle modalità operative e negli strumenti di lavoro derivanti dalle analisi condotte sulle esperienze del Servizio Sociale in situazioni di emergenza sia a livello internazionale che nazionale, riportano, per la maggior parte, metodi di intervento comuni, con delle specificità a seconda del contesto sociale, culturale e ambientale di riferimento.

Si sta diffondendo tra i professionisti una riflessione teorica ed epistemologica al fine di avviare un dibattito teorico-disciplinare che metta in relazione i disastri con il cambiamento climatico, le disuguaglianze sociali e l'intervento delle istituzioni (e del Servizio Sociale) nel farvi fronte. Sempre più spesso vi è un richiamo alle dimensioni etica e politica in relazione a questi temi e un richiamo alla necessità di costruire nuove forme di intervento basate su rispetto, solidarietà e giustizia, secondo specifiche identità culturali e di genere e costruendo un nuovo rapporto con l'ambiente naturale.

Va qui ricordato che una situazione di emergenza è tale, non solo in relazione alle dimensioni dell'evento, ma anche in relazione alla capacità della comunità di fronteggiarla prontamente. Una situazione analoga può rappresentare una catastrofe per una data popolazione ed essere

invece affrontata efficacemente in un altro contesto sociale.

Pertanto, l'insieme delle attività di previsione/prevenzione è volto a evitare o ridurre al minimo la possibilità che si verifichino danni conseguenti ad un evento calamitoso ed implica la promozione di cambiamenti individuali e sociali, contestuali al benessere dell'intera comunità. L'intervento preventivo si struttura in base alla destinazione delle azioni, agli obiettivi che si intendono raggiungere, alle modalità di azione. Queste, a loro volta, si suddividono in azioni rivolte rispettivamente a: prevenzione primaria (promozione del benessere e limitazione delle cause di disagio), prevenzione secondaria (prevenzione dei sintomi di disagio e dei soggetti a rischio), prevenzione terziaria (le azioni di ripristino del benessere individuale e collettivo).

In ogni contesto, il lavoro sociale volto alla gestione di una situazione di emergenza, mentre sviluppa la risposta alle sfide che affronta, deve tener conto delle persone, dei loro spazi e dei loro vissuti. Non tener conto delle realtà locali, della storia e delle strutture socio-economiche, può, infatti, aggravare i rischi e la vulnerabilità delle persone. Inoltre, l'esclusione, l'insicurezza, la diminuita resilienza che inducono le comunità ed essere più vulnerabili, risultano essere molto più

gravi in conseguenza della povertà di reddito risultante dall'aver subito un evento calamitoso.

Gli eventi climatici sono da considerarsi da un lato un evento naturale, ma in egual misura un fenomeno storico, sociale e politico.

Per questo le fasi di previsione e prevenzione dovrebbero necessariamente svilupparsi partendo da queste considerazioni.

Il percorso di analisi volto all'attività di prevenzione può essere declinato come segue.

**Valutazione del rischio:** analisi delle condizioni di vulnerabilità sociale condotta effettuando una mappatura degli indicatori nell'utenza tipica del servizio e del territorio di azione dell'operatore, anche attraverso l'utilizzo e l'integrazione dei dati a disposizione del servizio di appartenenza con i dati ISTAT. A tal fine possono essere considerati:

- dati demografici (composizione anagrafica della popolazione: età, sesso, livello culturale, ecc);
- dati sociali (livello di integrazione/isolamento delle persone e dei nuclei familiari, nuclei monofamiliari, emarginazione sociale, ecc);
- indicatori specifici di fragilità (disabilità, minore età, età molto avanzata, cronicità, ecc).

Nel lavoro specifico di analisi dei rischi sociali è importante che il Servizio Sociale si focalizzi sul livello di organizzazione/disorganizzazione sociale della comunità, ovvero l'eventuale presenza nel territorio di fenomeni di alterazione dei sistemi di informazione, della circolazione di persone e beni, della distribuzione di acqua e alimenti e dell'organizzazione e diffusione sul territorio di servizi di cura socio-sanitaria e assistenziale.

L'analisi delle condizioni di vulnerabilità e dei rischi sociali presenti nella comunità è fondamentale per la formulazione di programmi di gestione delle emergenze e per assicurare l'attivazione di risposte accurate e tempestive.

Occuparsi di prevenzione significa valutare non solo i fattori di vulnerabilità, ma anche identificare i fattori di protezione, intesi come punti di forza

delle persone e delle comunità. Vanno quindi individuate le caratteristiche, in termini di risorse e capacità, di cui le comunità sono dotate al loro interno per gestire i propri rischi e mettere in atto interventi di auto protezione e che possono essere integrati, in caso di emergenza, attraverso la rete degli aiuti alla popolazione.

**Valutazione del pericolo:** osservazione e valutazione dei rischi del territorio in cui la professionista opera. Benché tale compito non sia proprio del Servizio Sociale, è importante che l'assistente sociale sia informata di quanto contenuto del Piano Comunale di Protezione Civile del territorio in cui svolge la sua professione, dal momento che la valutazione dei rischi, contenuta in tale documento, è alla base delle attività di pianificazione attuate dalla protezione civile. Tale valutazione deve essere integrata con l'analisi elaborata durante la valutazione dei rischi e delle fragilità sociali presenti sul territorio affinché l'assistente sociale sia in grado di effettuare un'accurata analisi delle difficoltà di fronteggiamento che possono emergere in una situazione di emergenza.



**Preparazione:** per la pianificazione e messa in opera di azioni di gestione e mitigazione delle emergenze è importante costruire alleanze e reti con gli altri soggetti dell'emergenza insieme ai quali ricercare un uso dinamico, responsabile, mirato e consapevole delle risorse e concordare modalità coordinate di attivazione e suddivisione di compiti e ruoli in situazioni di emergenza.

In questa fase il lavoro di comunità diventa il cuore dell'intervento del Servizio Sociale. È fondamentale coinvolgere la comunità in modo attivo sia nella rilevazione dei bisogni e dei rischi, sia per il censimento delle risorse del territorio.

Devono essere riconosciute alle reti le competenze attive e attivabili e andrebbe inoltre, prevista una formazione specifica per gli operatori che, a seconda delle proprie specificità professionali, potrebbero trovarsi coinvolti, e per il personale volontario da coinvolgere a supporto dell'organizzazione dei soccorsi. È auspicabile prevedere specifiche unità organizzative per le azioni di emergenza rivolte a bambini e famiglie, predisporre regole deontologiche per la gestione delle informazioni nei rapporti con minorenni e genitori, prevedere un surplus di formazione, data la maggiore complessità del ruolo, di adulti e insegnanti.

Nella fase della previsione e prevenzione un ruolo importante assume la comunicazione, in tale ambito, come prevede il già richiamato art. 41 del Codice Deontologico, l'assistente sociale dovrebbe adoperarsi, in sinergia con gli altri attori della rete, per definire e attivare strumenti di comunicazione e orientamento delle persone atti a suggerire i comportamenti adeguati da adottare in una situazione di emergenza.

In letteratura si evidenzia l'importanza posta sulla percezione del rischio: un evento può essere sovrastimato, sviluppando vissuti di ansia e impotenza, o al contrario, sottostimato, portando le persone a mettersi in situazioni di pericolo.

Il tal senso si potrebbe ipotizzare di adottare diversi strumenti, quali:

- programmi televisivi e spot sull'emergenza e la resilienza;

- materiali informativi da veicolare con diversi canali di informazione (rete), vademecum sulla genitorialità in emergenza;
- collaborazione tra enti locali e protezione civile per realizzare un "programma didattico" (per es. istituendo dei concorsi);
- integrazioni sui temi della resilienza e della riduzione dei rischi di catastrofe nei programmi formativi ed educativi esistenti;
- interventi di protezione civile nelle scuole, percorsi di formazione familiare alla resilienza;
- elaborazione di materiali informativi per le famiglie;
- attività di formazione per la preparazione di kit di emergenza;
- attività formativa per operatori dell'emergenza, anche attraverso strumenti di mutuo aiuto;
- sessioni di formazione di operatori volontari;
- istituzione di un albo nazionale di esperti nella protezione di minorenni nelle emergenze;
- impostazione degli interventi psico-sociali secondo un approccio basato sui diritti, in accordo con le principali convenzioni internazionali.

In Italia, il Piano di Protezione Civile può essere considerato il primo tra gli strumenti di prevenzione. Esso si articola in tre parti fondamentali:

1. una parte generale, in cui sono riportate tutte le informazioni riguardanti le caratteristiche e la struttura del territorio, nonché i rischi che incombono su di esso;
2. una parte di lineamenti della pianificazione, che stabilisce gli obiettivi da conseguire per dare un'adeguata risposta ad una qualsiasi situazione di emergenza e individua le competenze dei vari soggetti coinvolti;

3. una terza parte focalizzata sul modello d'intervento, che assegna le responsabilità decisionali ai vari livelli di comando e controllo e definisce le risposte operative da attuare in caso di emergenza.

I piani d'emergenza prendono origine e devono essere correlati ai programmi triennali di previsione e prevenzione nazionale, regionali e provinciali rispettivamente elaborati dallo Stato, dalle Regioni, dalle Province.

Indipendentemente dal contesto e a seconda del tipo di disastro e della fase in cui ci si trova, il lavoro sociale si concretizza in due modalità di intervento: diretta e intermedia.

La prima riguarda il lavoro sociale attuato con la popolazione, per far fronte alle rispettive esigenze e necessità, nella consapevolezza che ci si può trovare ad interagire sia con persone in grado di provvedere ai propri bisogni prima, durante e dopo una catastrofe, sia con coloro che non dispongono di risorse personali, familiari, né capacità di affrontare la situazione in autonomia.

Si considerano incapaci di soddisfare i propri bisogni anche coloro che non presentano condizioni evidenti di vulnerabilità, ma che in una

situazione di grave emergenza, possono perdere la condizione di equilibrio e di autonomia precedentemente posseduta; da qui l'attenzione posta a non incorrere nell'errore di pensare che solo chi presenta una richiesta esplicita di aiuto, abbia bisogno di supporto.

La modalità di intervento intermedia, invece, corrisponde al lavoro svolto in sinergia con le istituzioni, la politica a livello nazionale, regionale e locale, finalizzato ad influenzare le scelte, la destinazione di risorse, la pianificazione degli interventi, la formulazione di programmi.

In generale, si rileva per l'assistente sociale l'opportunità di coltivare alcune abilità tra le quali: la capacità di auto formazione, la congruenza interiore, la motivazione nel proprio lavoro, la fermezza e la sicurezza nelle decisioni e nella gestione del lavoro, la successiva competenza nella crisi, la consapevolezza delle proprie debolezze, la chiarezza dei principi, il forte realismo, la comprensione e l'importanza della percezione degli utenti, oltre a conoscenze derivate dall'esperienza, dall'abilità, dalla consapevolezza di sé e dei propri livelli di consapevolezza.

## La fase della gestione dell'emergenza

Si parla di gestione di una situazione di emergenza quando si verifica una catastrofe, ovvero una calamità (naturale o connessa all'attività umana), che per entità ed estensione impatta sull'intero tessuto sociale di una comunità imponendo il ricorso a procedure e misure straordinarie di intervento.

Ciò avviene quando una condizione che determina un pericolo (quale può essere un'alluvione, terremoto, ecc) si verifica in un territorio o su una popolazione ad alta vulnerabilità (derivante da povertà, limitato accesso alle risorse, stati di malattia o condizioni di disabilità, ecc) impedendo alla comunità di rispondere in maniera efficace a tale pericolo.

Pensando all'emergenza in relazione alle attività di Servizio Sociale è possibile immaginare un quadro composto dalla tela, dai colori, dalle immagini e dalla cornice.

La tela rappresenta il ruolo, i colori sono i principi del Codice Deontologico sui cui la professione si fonda, le immagini, create dai colori e dai tratti sulla tela, costituiscono ciò che gli altri percepiscono del ruolo professionale.

Il tutto inserito in una cornice che si può immaginare essere composta da una serie di "parole chiave" che incorniciano il contenuto e che abbiamo incontrato in tutti i testi consultati per redigere il presente documento.

L'affresco che ne risulta può essere descritto nel seguente modo.

L'assistente sociale nello svolgimento del suo compito professionale non può prescindere dalla presenza di una COMUNITÀ a cui, per sua natura, si rivolge nell'adempiere al proprio ruolo.

Nella gestione dell'emergenza non può venir meno la RESILIENZA utile per assorbire un urto senza rompersi, nel supportare colleghi e la popolazione con la consapevolezza di uscirne rafforzati. Allo stesso modo, per rendere ciò che accade più tollerabile, risulta necessario svolgere un'azione di MITIGAZIONE, con modalità efficaci per ridurre la gravità dell'impatto di quanto sta accadendo o è accaduto, sia in termini di organizzazione che di approccio alla persona.

Tutto ciò avviene all'interno di una costante attività di COMUNICAZIONE, forma di interazione sociale tra soggetti con la stessa intenzionalità, utilizzata per condividere significati. Una buona comunicazione è il presupposto su cui si regge un'azione funzionale a fronteggiare un'emergenza a più livelli: logistico, di cura, organizzativo.

Ne scaturisce, quindi, la creazione di RETI, intreccio di fili diversi con spazi liberi tra loro, al fine di creare connessione tra i colleghi e tra i diversi attori che si avvicinano in un'azione emergenziale, evitando ruoli non propri e condividendo le responsabilità. Le reti si esprimono con l'OPERATIVITÀ, intesa come capacità di svolgere attività che siano efficaci, al

fine di rispondere con brevità alle richieste e alle necessità. Lì dove il TEMPO (quale spazio tra gli eventi) è di importanza fondamentale poiché assume il ruolo di "bussola per l'emergenza" definendo risultati ed obiettivi.

Parimenti è bene sottolineare un'altra caratteristica necessaria per completare l'affresco: la FLUIDITÀ. In situazioni di emergenza, ancor più che nell'ordinaria pratica professionale, non può esistere la standardizzazione delle azioni, è necessario porsi in modo fluido di fronte agli eventi, modulando le attività, i tempi e i modi in relazione alla specifica situazione.

Il fine ultimo nella gestione dell'emergenza è la TRASFORMAZIONE, da intendersi come mutare, ridurre in forma diversa, sostenere il significato positivo del cambiamento, benché non scelto ed inevitabile, attuando l'azione positiva della rinascita.

Tutto può avvenire solo in un clima di CONFRONTO in cui mettere le persone le une di fronte alle altre, per far emergere le somiglianze e le differenze con l'unico scopo di costruire nuovi modi di affrontare la situazione critica. Senza dimenticare che la via per affrontare i drammi e superarli, è SDRAMMATIZZARE, per evitare che aspetti emotivi prendano il sopravvento sull'agire.



## Modalità di lavoro e strumenti operativi nella fase di gestione dell'emergenza

La fase della gestione dell'emergenza, che corrisponde al soccorso e all'assistenza forniti alle comunità colpite da una calamità, solitamente prevede il verificarsi di due fasi. La prima, detta di *"allarme"*, può precedere il verificarsi dell'evento o coincidere con esso e consiste nel portare a conoscenza della popolazione l'imminente pericolo e le azioni da svolgere per limitare il danno. La seconda, detta di *"impatto"*, corrisponde al momento in cui l'evento accade ed è di durata variabile in base al tipo di evento calamitoso che si verifica.

Anche per questa fase è possibile individuare diverse modalità e strumenti operativi adottati similmente nei diversi contesti nazionali e internazionali. Nei documenti analizzati è emerso come, accanto alle modalità tradizionali di intervento, sia necessario predisporre a lavorare in contesti mutati e attraverso interventi e setting flessibili e soggetti ad ulteriori cambiamenti repentini. La questione *"tempo"* diventa determinante perché si tratta di agire in tempi limitati e con rapidità.

In un contesto di emergenza la dimensione del tempo si discosta molto da quella che troviamo nei contesti di lavoro ordinari, nei quali, di norma, è possibile pensare, comprendere e poi agire. Nelle situazioni di calamità tutto ciò è contratto: non c'è il tempo necessario per programmare valutazioni approfondite ed ogni intervento non strettamente necessario viene rimandato ad un momento successivo.

Nelle situazioni di emergenza vi è la necessità improcrastinabile di soddisfare i bisogni primari che garantiscono l'incolumità e l'integrità delle persone.

Le risposte ai bisogni della popolazione quindi devono essere immediate, dando priorità ai bisogni di sopravvivenza. I Servizi Sociali locali avviano sostegni ed aiuti nuovi, garantiscono apertura al pubblico e mobilità per venire incontro alle esigenze delle persone. Promuovono attività di sensibilizzazione per favorire i contatti con la popolazione e i gruppi per i quali è più difficile

avere accesso alle risorse. Ciò può avvenire, ad esempio, creando occasioni di contatto nei luoghi di raccolta degli sfollati, quali rifugi temporanei, mense, centri di primo soccorso, ecc.

L'assistente sociale è in prima linea nelle attività di valutazione del bisogno, assistenza agli sfollati, coordinamento e distribuzione di beni di prima necessità; avvia i primi contatti con soccorritori, rappresentanti istituzionali ed Enti terzo Settore. La sua presenza permette di rinforzare il lavoro di rete tra tutti gli operatori presenti, anche temporaneamente, nel territorio e le reti informali, anche al fine di promuovere l'espressione della capacità di resilienza della comunità.

Mantiene attivo il contatto con colleghi degli altri territori colpiti, mitigando il senso di solitudine e aumentando la capacità di risposta ai cittadini. Utilizza gli strumenti di lavoro propri del Servizio Sociale, quali la relazione di aiuto, l'ascolto, il colloquio, la visita domiciliare, il lavoro d'equipe, i gruppi di auto mutuo aiuto, la documentazione, la supervisione, la conoscenza territorio e delle risorse.

È presente presso sportelli sociali e spazi fisici di front office che devono essere facilmente visibili, raggiungibili e accessibili (privi di barriere architettoniche).

Si occupa prioritariamente di specifiche categorie di persone fragili e di persone già in carico: anziani, minorenni, persone con disabilità collocate in contesti istituzionali e comunitari o presso il loro domicilio, persone detenute. Per quanto riguarda minorenni e famiglie, è opportuno valutare l'attivazione, in collaborazione con le istituzioni preposte, di un servizio di intervento socio-assistenziale per bambini e adolescenti socialmente più vulnerabili e a rischio di devianza.

In particolare considerazione vanno tenuti i valori fondamentali e l'etica di Servizio Sociale, in relazione ai temi del rispetto della persona e della sua autodeterminazione e delle dinamiche di potere, considerata la particolare vulnerabilità che caratterizza la persona in situazione di emergenza.

I Servizi Sociali, inoltre, promuovono il processo di assimilazione del trauma e di partecipazione sociale per non disperdere il capitale umano costituito dalle reti formali e informali della comunità. In tutte le esperienze/realità riportate in letteratura viene data particolare importanza alla gestione del trauma, al lavoro sull'ansia e agli effetti conseguenti all'evento traumatico, come pianto, mancanza di concentrazione, disturbi del sonno; in letteratura sovente viene ripresa la necessità di svolgere un lavoro di alfabetizzazione emotiva per l'elaborazione di emozioni quali rabbia, irritabilità, paura, depressione.

Si evidenzia inoltre l'importanza di disporre di un'organizzazione flessibile del servizio che permetta di muoversi con relativa rapidità tra i compiti ordinari della professione e le funzioni implementate in emergenza. Tale organizzazione può essere realizzata con mezzi propri o ricorrendo ad un coordinamento con le istituzioni esterne di soccorso, attivando fin da subito un adeguato sistema di informazione.

L'assistente sociale viene individuata come articolatore tra il disastro socio-naturale e la risposta collettiva per favorire l'emergere di quest'ultima. Il lavoro sociale contribuisce allo sviluppo di una coscienza critica che consente di modificare in modo costruttivo la società, promuovendo la formazione delle persone, fornendo elementi teorici e tecnici per migliorarne l'autonomia nel futuro.

Nella modalità di risposta alle catastrofi l'Italia, rispetto ad altri Paesi, presenta una peculiarità, rappresentata dal sistema di Protezione Civile sempre presente sul territorio quando viene dichiarato uno stato di emergenza.

Si tratta di un sistema complesso articolato su più livelli: un primo livello locale che prevede l'attivazione del C.O.C. (Centro Operativo Comunale) e delle relative funzioni di supporto nei comuni coinvolti nell'emergenza. Il C.O.C. è una struttura di cui si avvale la Sindaco per coordinare interventi di emergenza al fine di assicurare assistenza alla popolazione. La Sindaco emana un Decreto sindacale di attivazione del C.O.C. nel quale definisce le «funzioni di supporto» che devono esservi presenti e nomina 3 referenti di tali funzioni.

Le «funzioni di supporto», ossia gli specifici ambiti di attività, richiedono l'azione congiunta e coordinata di soggetti diversi. Le funzioni si suddividono in nove diverse aree; la funzione n. 2, in particolare, inerente *“sanità, assistenza sociale e veterinaria”*, prevede il coinvolgimento attivo e strategico del Servizio Sociale Professionale nel sistema di Protezione Civile nel quale l'assistente sociale è impegnata in prima persona per garantire gli interventi necessari a soddisfare bisogni primari in modo tempestivo.



## La fase di superamento dell'emergenza e ripristino

Come in ogni fase dell'emergenza, anche in quella di ripristino, l'assistente sociale è un vettore di comunicazione e, in quanto tale, assume una funzione di ponte tra la cittadinanza e le istituzioni.

Nella consapevolezza che la burocrazia possa aumentare lo stress delle persone coinvolte in una situazione d'emergenza, il ruolo specifico dell'assistente sociale in questa fase è quello di rendere più facile alle persone l'espletamento delle pratiche burocratiche per accedere alle risorse, in tal modo la professionista lavorerà per favorire il ripristino delle normali condizioni di vita e di lavoro delle comunità colpite dalla calamità.

Superata la fase dell'emergenza, appare necessario lavorare per recuperare il pieno funzionamento sociale della comunità e delle persone affinché possano riprendere in mano e proseguire il proprio progetto di vita.

Questo può avvenire attraverso la cura del trauma subito (sostenendo risorse e terapie presenti o avviandone di nuove) e la riabilitazione sociale, ossia agendo per correggere le conseguenze sociali derivanti dall'evento calamitoso.

Per fare questo è importante identificare la capacità residua delle persone e del contesto, valorizzando e sostenendo i rispettivi punti di forza, incoraggiando il cambiamento laddove divenga necessario per adattarsi al mutato contesto comunitario.

L'assistente sociale che agisce in un territorio colpito da un trauma deve necessariamente lavorare utilizzando l'ottica trifocale, mantenendo, cioè la propria attenzione sul singolo soggetto, sul contesto comunitario, come pure sull'organizzazione del sistema di aiuto chiamato a trovare un nuovo equilibrio per rispondere al meglio ai bisogni pre-esistenti, all'emergenza e a quelli nati dall'emergenza stessa.

Diversi autori insistono sulla necessità che, superata l'emergenza, anche le Assistenti Sociali che vi hanno lavorato, abbiano la possibilità di rielaborare quanto accaduto attraverso un percorso dedicato alla riformulazione dell'evento. Diviene, quindi, importante costruire uno spazio dedicato all'espressione del vissuto emergenziale.

## Modalità di lavoro e strumenti operativi nella fase di superamento dell'emergenza

Questa fase, oltre al ritorno alle normali condizioni di vita e di lavoro delle comunità colpite dalle calamità, ha lo scopo ultimo di promuovere azioni efficaci in risposta alle avversità, per consentire alle comunità di modificare in modo efficace le proprie priorità e stili di vita. Si tratta di costruire resilienza per innalzare il grado di resistenza della comunità stessa agli eventi che ne minano gli equilibri, elevando al massimo la sua capacità di assorbimento dei danni e migliorando la sua capacità di ripristino a seguito di un evento negativo.

Questo percorso è tanto più efficace quanto più vengono attivate le risorse locali, umane, materiali ed immateriali, per sostenere la ripresa della vita della comunità colpita. La resilienza non è una

qualità individuale innata o che si acquisisce una volta per tutte; si tratta di un processo, che inserisce lo sviluppo di una persona in un contesto, imprimendo la propria traccia nella storia e nella cultura della persona stessa e del territorio di riferimento.

Il rafforzamento del capitale umano e sociale che ne deriva, valorizza i diritti-doveri di ogni persona, consentendo la progettazione di comunità locali, basate sul rispetto della forza-debolezza di ogni individuo in un'ottica solidale.

A seconda della tipologia dell'emergenza e delle possibilità di azione in fase di previsione e di prevenzione, può risultare necessario che le conoscenze, le capacità e l'azione delle persone siano adeguatamente integrate per costituire una

rete di supporto per il soccorso, la gestione delle catastrofi e la riabilitazione, che tenga conto delle realtà locali, della storia e delle strutture socio-economiche che di fatto possono aggravare i rischi e la vulnerabilità delle persone. In quest'ottica risulta favorevole includere nei futuri processi decisionali le esperienze vissute e le conoscenze di coloro che hanno vissuto direttamente l'emergenza.

Nella prospettiva di costruzione di una comunità resiliente, l'intervento nella fase di superamento dell'emergenza assume una notevole rilevanza, considerando che talvolta i fattori di rischio diventano pregnanti ed ovvi solo con l'impatto di un pericolo, che colpisce gli individui e le loro organizzazioni sociali. Dall'esame di alcune esperienze, vissute soprattutto nei cosiddetti "paesi in via di sviluppo", si evince che la condizione socio-economica, oltre a determinare l'assenza di meccanismi e dispositivi formali di aiuto e di gestione dell'emergenza, connota il livello di accettazione del rischio di evento calamitoso, annoverandolo a effetto collaterale al processo di sviluppo stesso, non favorendo così lo sviluppo di fattori di resilienza.

La fase di superamento dell'emergenza si divide in due momenti. Nel primo, il pericolo di vita è terminato, riprendono le attività socio-economiche, i servizi pubblici primari, le attività quotidiane (ad esempio, la scuola e il lavoro); la finalità delle azioni di questa fase è creare per coloro che sono protagonisti del disastro, condizioni di vita accettabili, per quanto elementari, in direzione di un ritorno alla normalità.

Quando la fase di superamento dell'emergenza si connota per la difficoltà e i tempi lunghi di ritorno alle normali condizioni di vita, è necessario predisporre servizi e contesti di accoglienza sostitutivi di natura più stabile. In questo caso l'attenzione dovrebbe essere rivolta alla creazione di progetti che successivamente si possano trasformare, dove possibile, da interventi con una prospettiva di breve termine in programmi di sviluppo comunitario sostenibili a lungo termine.

Le modalità operative prioritarie nel primo momento sono le seguenti:

- proseguimento, anche attraverso l'ausilio dei servizi sociali locali, in continuità con la fase precedente di gestione dell'emergenza, della gestione e del coordinamento delle attività svolte presso le strutture temporanee di accoglienza/ricovero, e proseguimento della gestione del trauma generato dalla calamità;
- riduzione delle disparità e delle difficoltà di chi ha subito danni, attraverso azioni di rieducazione, riabilitazione, didattica speciale, assistenza amministrativa, tecnica, legale e sostegno, promuovendo capacità di coping, di empowerment, di resilienza personale;
- elaborazione di progetti rivolti al monitoraggio e alla tutela della salute mentale;
- lavoro multidisciplinare e lavoro di rete fra servizi assistenziali, istruzione e settore sanitario.

Cessata la prima fase della messa in sicurezza della popolazione, possono essere attivati anche strumenti psico-socio-educativi tra cui:

- supporto psico-educativo individualizzato per bambini con disagi legati a stress familiari;
- interventi rivolti al trattamento degli stessi operatori esposti direttamente e indirettamente agli eventi traumatici (si rimanda al penultimo capitolo per un approfondimento dell'argomento);
- training psicologico rivolto a insegnanti, volontari e al personale sanitario affinché diventino protagonisti attivi nella gestione dell'impatto psicologico, in particolare delle piccole vittime;
- affiancamento ai servizi ordinari di un nuovo modello di assistenza, attivando, ad esempio, percorsi psicologici ed educativi per il rafforzamento delle risorse familiari;

- sostegno di gruppo tra famiglie per lo sviluppo della resilienza, come nella fase di gestione dell'emergenza;
- interventi di animazione sociale e sportiva nei momenti liberi dalle attività scolastiche per minorenni;
- interventi di animazione sociale o di utilità sociale per persone anziane e adulte, a cura degli stessi membri delle comunità, al fine di rafforzare il sentimento solidale e l'unione della comunità.

Una delle modalità più importanti rivolte al benessere della più piccola, che la professionista dell'aiuto possono mettere in campo, è la collaborazione con le scuole e le comunità locali per divulgare le conoscenze di base circa le reazioni di bambini in queste situazioni, sia quelle tipiche che atipiche, per dare strumenti agli adulti perché siano in grado di rassicurare i bambini e permettere loro di affrontare le paure.

In quelle situazioni in cui occorre prevedere una vera e propria ricostruzione, questa può definirsi primaria o migliorativa, senza innescare processi di trasformazione, oppure secondaria o sostitutiva. In tal modo, come già affermato sopra,

la ricostruzione diventa occasione per attuare una trasformazione più o meno profonda dell'assetto socio-economico, assumendo nel contempo anche le caratteristiche di un intervento di prevenzione.

In alcune aree specifiche, soggette per esempio a disastri naturali ripetuti, si è osservato che gli Stati hanno identificato la necessità di un intervento di assistenza sociale specifico, per regione, oppure la creazione di partnership pre-disastro, insieme a gruppi comunitari, associazioni femminili ed organizzazioni studentesche.

In alcuni contesti, soprattutto inglesi e americani, sono stati utilizzati, quali strumenti per identificare le risorse individuali e comunitarie e favorire il processo di ricostruzione post catastrofe, le *"mappe dei bisogni del quartiere"*, le *"mappe delle risorse comunitarie"* e gli *"inventari delle capacità"*. In tali contesti è stato sviluppato il metodo *"Participatory Action Research"* (PAR), un particolare tipo di ricerca-azione. La ricerca non è vista in questo caso esclusivamente come un mezzo per creare conoscenza; è anche un processo educativo, uno sviluppo della coscienza e un invito all'azione esplorando i legami tra le dimensioni sociale, economica e ambientale.



## IN BREVE

- **Funzioni dell'assistente sociale in emergenza.**
- **Fasi dell'emergenza secondo il modello della Protezione Civile.**
- **Fase di previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi:** valutazione delle cause dei fenomeni calamitosi e identificazione delle aree a rischio. Nel suo intervento, che in questa fase è finalizzato a ridurre i danni da eventi calamitosi promuovendo cambiamenti per il benessere della comunità, l'assistente sociale deve valutare le condizioni di rischio sociale per ipotizzare azioni di prevenzione sociale, mirate a proteggere persone e gruppi, limitando le situazioni che aggravino l'isolamento e l'esclusione dai servizi, unitamente promuove azioni finalizzate a mitigare l'impatto dell'evento calamitoso attraverso interventi di protezione delle aree di vulnerabilità. È fondamentale considerare le realtà locali, le condizioni socio-economiche del territorio e i vissuti della comunità per migliorarne la resilienza. La comunicazione è essenziale nella prevenzione; 3 assistenti sociali devono attivare strumenti di orientamento per informare sui comportamenti più adeguati da adottare in emergenza. L'intervento sociale si attua in due modalità: diretta, con le persone, e intermedia, con le istituzioni, per influenzare scelte e risorse.
- **Fase della gestione dell'emergenza.** Parole chiave del Servizio Sociale in emergenza: comunità, resilienza, mitigazione, comunicazione, reti, operatività, tempo, fluidità, trasformazione, confronto, sdrammatizzazione. La gestione dell'emergenza, che include il soccorso e l'assistenza alle comunità colpite da calamità, si struttura in due fasi principali: "allarme" e "impatto". Ruolo dell'Assistente Sociale: valutazione delle necessità, assistenza agli sfollati, coordinamento di aiuti, supporto a gruppi vulnerabili e alla comunità per elaborare il trauma e affrontare emozioni difficili come paura e depressione. Necessità di adattarsi rapidamente a nuove funzioni d'emergenza, collaborando con istituzioni esterne.
- **Fase del superamento dell'emergenza e del ripristino.** Dopo un'emergenza, l'assistente sociale svolge un ruolo cruciale nel supportare il processo di recupero del funzionamento sociale delle comunità e delle persone. Facilita l'adempimento delle pratiche burocratiche per accedere alle risorse, valorizza la capacità residua delle persone e incoraggia il cambiamento.
- **Modalità operative del servizio sociale:**
  - Stabilire azioni efficaci che permettano alle comunità di adattarsi a nuove priorità e stili di vita, migliorando la capacità di resistenza e resilienza.
  - Attivare le risorse locali e coinvolgere le persone colpite nei processi decisionali.
  - La fase di superamento si struttura in due momenti: il primo riguarda il ripristino delle attività quotidiane e la creazione di condizioni di vita accettabili; il secondo si concentra sulla creazione di progetti a lungo termine e sostenibili.
  - Gestire le strutture temporanee, riducendo le disparità e sostenendo i servizi per la salute mentale.
  - Adottare l'ottica trifocale considerando il singolo, la comunità e il sistema di aiuto. È necessario permettere ai assistenti sociali di rielaborare esperienze e vissuti post-emergenziali. L'approccio deve considerare la dimensione sociale, economica e ambientale.



## **Dalla teoria alla pratica: un esempio concreto di intervento del Servizio Sociale di base durante un'emergenza**

A Dordegno, cittadina di 16mila abitanti, piove da una settimana: il fiume che divide in due il paese è al livello di guardia per rischio esondazione e le previsioni metereologiche indicano ancora pioggia nei prossimi giorni.

Vicino agli argini ci sono delle abitazioni isolate e una RSA con nucleo protetto.

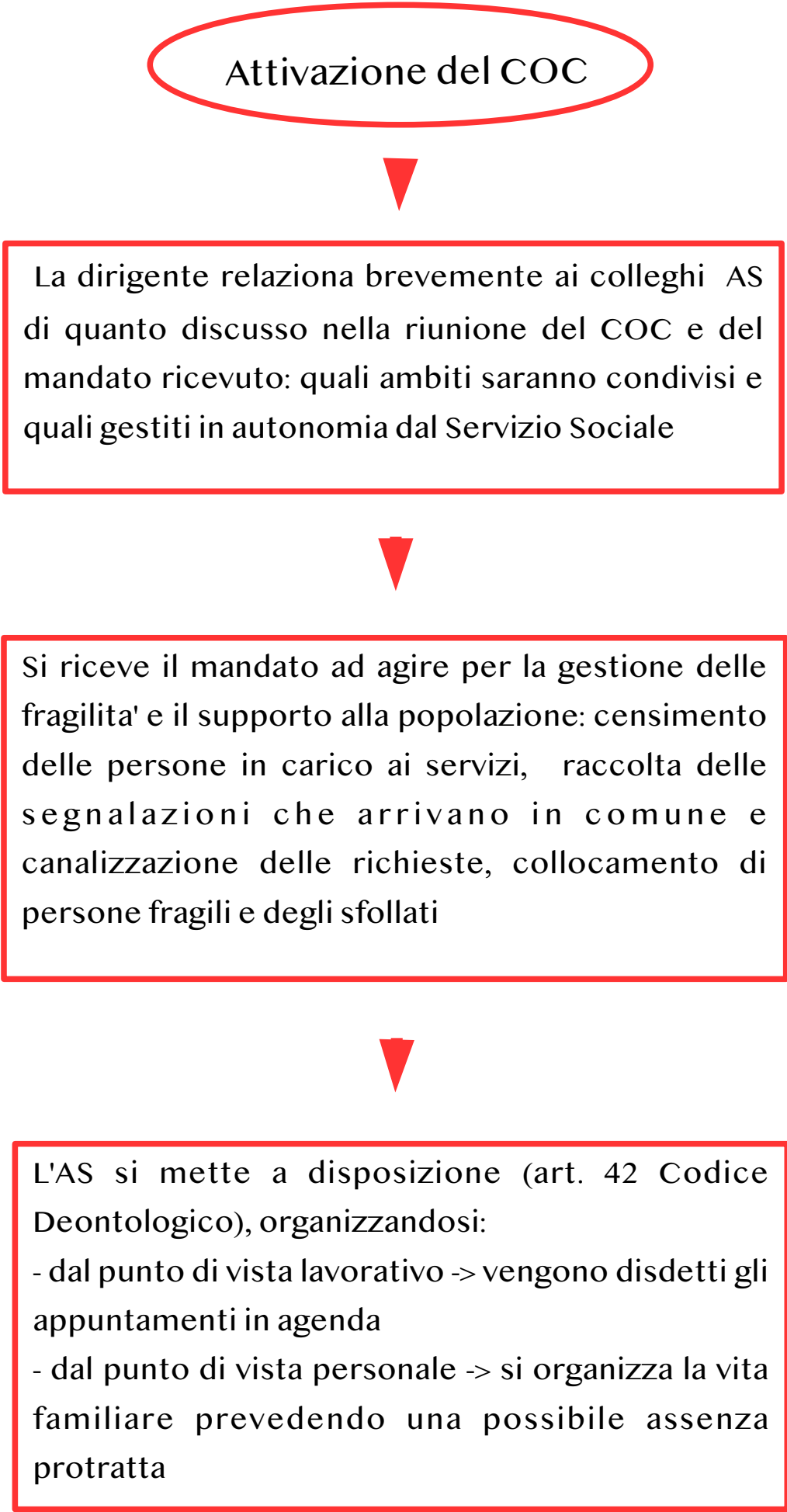
Nel paese ci sono anche due scuole materne e due scuole elementari.

Il sindaco ha istituito il COC cui partecipano la dirigente dei Servizi Sociali, il Maresciallo dei Carabinieri, il dirigente dell'Ufficio Urbanistica e programmazione territoriale e il Comandante dei Vigili del Fuoco arrivato dalla vicina città.

Il servizio sociale è formato da tre assistenti sociali (compresa la dirigente presente al COC).

### **Come si comporta l'assistente sociale?**

## Attivazione del COC



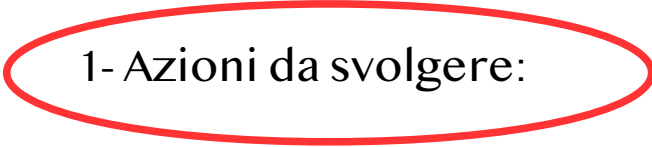
La dirigente relaziona brevemente ai colleghi AS di quanto discusso nella riunione del COC e del mandato ricevuto: quali ambiti saranno condivisi e quali gestiti in autonomia dal Servizio Sociale

Si riceve il mandato ad agire per la gestione delle fragilita' e il supporto alla popolazione: censimento delle persone in carico ai servizi, raccolta delle segnalazioni che arrivano in comune e canalizzazione delle richieste, collocamento di persone fragili e degli sfollati

L'AS si mette a disposizione (art. 42 Codice Deontologico), organizzandosi:

- dal punto di vista lavorativo -> vengono disdetti gli appuntamenti in agenda
- dal punto di vista personale -> si organizza la vita familiare prevedendo una possibile assenza protratta

## 1- Azioni da svolgere:



### **A - Mappatura delle situazioni di fragilita':**

- cartelle sociali - situazioni gi note da ricontattare
- contatti con RSA per elenco ospiti e mappatura criticita' sociali
- contatti vari per individuare situazioni non note al servizio sociale (associazioni di volontariato, MMG, parrocchie, ecc)
- valutazione di nuove situazioni di fragilita' emerse nello scenario emergenziale



### **B - Comunicazione ai cittadini:**

- attivazione linea telefonica dedicata all'emergenza attivata dal COC (in collaborazione con Protezione Civile),
- attivazione punto accoglienza/informativo per dare informazioni, raccogliere i bisogni (in collaborazione con Protezione Civile e altre associazioni del territorio)



attenzione ai contenuti della comunicazione definiti nel COC (cosa comunicare) e al livello della comunicazione (come comunicare)



**C- Creazione di una rete di soccorritori:**

- Verifica su chi e cosa ogni realta' mette a disposizione;
- Definizione all'interno del COC di quali altre professionalita' /agenzie / ambiti andranno coinvolti (educatori dell'ADM, psicologi della Tutela Minori, Ufficio di Piano, Comunita' Montana, Case di Comunita', cooperative del privato sociale, associazioni del terzo settore, ecc)



**D - Ipotizzare** di poter utilizzare lo strumento della visita domiciliare per valutare situazioni particolari (utenti fragili allettati, persone a rischio perche' non vogliono lasciare la casa troppo vicino all'argine) eventualmente con il supporto di altre professionalita' (Protezione Civile, Vigili del Fuoco)

Viene attivato uno spazio/ centro di accoglienza



Il Servizio Sociale all'interno del centro gestisce:

- spazio filtro sociale per valutare bisogni /urgenze sociali all'arrivo;
- colloqui di sostegno/ informazione/ valutazione sociale;
- puo' coordinare i volontari



Il Servizio Sociale contribuisce all'organizzazione e gestione di:

- punto informativo;
- zona intrattenimento dei bambini (coordinando educatori e volontari);
- organizzazione punti di ritrovo (con volontari)



Vanno definite le priorit  di intervento in relazione a: condizione di fragilit  delle persone - vicinanza al luogo dell'emergenza (esempio: visto che le scuole non sono vicine agli argini si sceglie di dare la priorit  agli ospiti della RSA)

Viene emanato ordine di evacuazione e allontanamento dalle abitazioni



L'assistente sociale si reca presso il centro di accoglienza attivato per accogliere la popolazione evacuata



L'assistente sociale si mette a disposizione di Protezione Civile per attivarsi a sostegno di persone che non vogliano lasciare l'abitazione e per le quali può fare opera di persuasione con le proprie competenze professionali

# Comunicare in emergenza: veicolare la speranza

La comunicazione nelle situazioni di emergenza assume un ruolo fondamentale a partire dalle prime fasi di previsione e pianificazione. Rispondendo alle domande "*perché, cosa, come e quando*", contribuisce a mantenere vivo il rapporto con la popolazione rispetto ad un fenomeno previsto (almeno in teoria) e alle modalità con le quali prevenirlo o affrontarlo.

In condizioni di normalità la comunicazione deve assolvere ad un duplice aspetto, quello propedeutico ad informare sui rischi che possono insistere sul territorio e quello preventivo, comunicando quali siano gli enti e le autorità che dovranno concorrere alla gestione dell'emergenza qualora dovesse verificarsi. In questo caso, nel più breve tempo possibile, occorre riuscire a fornire informazioni corrette alle persone coinvolte o che potrebbero esserlo, facendo sapere cosa sia successo e quali siano i comportamenti più adeguati da adottare.

È necessario preventivamente pianificare canali comunicativi tra i soggetti addetti alla gestione dell'emergenza che possano facilitare processi di scambio sia nella fase che precede l'evento calamitoso, sia quando lo stesso è in corso. La comunicazione non si prepara quando l'emergenza è avviata, le relazioni fra i soggetti vanno delineate e concordate prima, definendo le linee di condotta.

Durante la fase della gestione dell'emergenza è importante comunicare con decisione, utilizzando un linguaggio chiaro, di facile comprensione e autorevole, diversamente si svilupperanno una serie di canali non ufficiali, spontanei, comprendenti il "passaparola", che avranno il solo risultato di diffondere il panico e disorientare le persone coinvolte.

La comunicazione in emergenza deve avere requisiti precisi:

- *tempestività*, in quanto il ritardo porta a presupporre scenari ancora più gravi e permette ad altri soggetti di inserirsi nel processo della comunicazione;
- *certezza*, al fine di essere ritenuti interlocutori affidabili e seri: in emergenza non è ammesso l'errore, non si torna indietro perché si perde credibilità, occorre comprendere fino in fondo le situazioni e definire i contenuti dei messaggi prima di parlare.

L'assistente sociale in emergenza, come altri operatori coinvolti, incontra la prima difficoltà nell'acquisire in tempi ragionevolmente brevi le informazioni e i dati certi da diffondere, ma ha anche l'opportunità di rappresentare un ruolo centrale nella gestione delle comunicazioni, essendo considerata interlocutrice credibile.

L'organizzazione per affrontare l'emergenza è fondamentale anche in ambito comunicativo. Il quadro va predisposto, pianificato, organizzato e affinato per intervenire velocemente e in modo coordinato al momento giusto. È necessario predisporre le strutture, i servizi, definire i ruoli ed identificare il soggetto con funzioni di coordinamento delle attività e il nucleo di comunicazione a livello locale (o nazionale a seconda del tipo di emergenza), nominando la portavoce.

Appare opportuno ipotizzare gli scenari, creare rapporti e scambi tra istituzioni a livello locale, regionale, nazionale. È di fondamentale importanza mettere in atto scelte e prendere decisioni al fine di garantire i diritti e la sicurezza di tutte le persone coinvolte e per rafforzare la rete sociale.

L'assistente sociale con funzione di filtro e rafforzamento della rete sociale, agisce il suo ruolo di "professionista delle connessioni" agevolando la definizione di un'organizzazione efficace della comunicazione di emergenza, che contribuisca in maniera rilevante a garantire la conoscenza da parte della popolazione dei rischi presenti sul territorio.

Una corretta comunicazione deve tendere a ridurre la vulnerabilità dovuta al comportamento errato delle persone prima, durante e dopo un evento calamitoso. Analizzando le precedenti situazioni emergenziali e la loro gestione, si è riscontrato che il numero delle vittime è di gran lunga superiore nelle popolazioni non informate e non addestrate a fronteggiare l'evento atteso, da qui l'importanza di un'efficace attività di informazione preventiva sui rischi e sui modelli comportamentali da tenere.

Durante l'evento calamitoso, la gestione della comunicazione dovrà essere improntata a ribadire le modalità di comportamento più adeguate da tenere e ad informare su quello che si sta facendo e sui tempi previsti per le diverse fasi della gestione dell'emergenza.

È importante creare un rapporto di fiducia tra le istituzioni e le persone, le interlocutori devono riconoscersi e comprendersi nel cosiddetto "tempo di pace".

## IN BREVE

- La comunicazione in emergenza è importante sin dalla pianificazione per mantenere il contatto con la popolazione riguardo i rischi attesi.
- È importante provvedere ad informare sui rischi che esistono e sui responsabili della gestione dell'emergenza, prima che questa si verifichi (in "tempo di pace").
- I canali di comunicazione devono essere definiti prima dell'emergenza per facilitare lo scambio di informazioni.
- La comunicazione deve essere tempestiva, certa (gli errori possono compromettere la credibilità) e chiara. È essenziale utilizzare un linguaggio semplice e autorevole; altrimenti, possono diffondersi informazioni non ufficiali che generano panico.
- Le Assistenti Sociali hanno un ruolo chiave nella gestione delle comunicazioni, grazie alla loro credibilità.
- È necessario pianificare e organizzare le strutture e i ruoli; deve esserci un coordinamento efficace.
- Una buona comunicazione riduce la vulnerabilità e aumenta la coscienza dei possibili rischi da parte delle persone, rendendole più preparate ad affrontare le calamità.

## La reazione umana davanti all'emergenza

La tematica di questo paragrafo, in relazione all'ambito professionale dell'assistente sociale, si pone in contiguità con le competenze professionali proprie del professionista psicologo; pertanto, risulta fondamentale definire il più accuratamente possibile lo spazio in cui si colloca il ruolo dell'assistente sociale in emergenza. Per le competenze professionali proprie dell'assistente sociale, quest'operatore è adatto ad accogliere le reazioni emotive delle persone colpite da un evento calamitoso, per poi veicolarne le richieste emergenti. L'operatività diretta dell'assistente sociale sul campo necessita sempre di un supporto mirato a salvaguardare il benessere psichico dell'operatore con un'attenzione agli ambiti di vulnerabilità.

### Reazioni di individui e comunità colpiti dall'emergenza

Le situazioni di emergenza rappresentano un complesso sconvolgimento sociale che ha effetti globali e multidimensionali. Trasformano radicalmente la realtà sociale dei gruppi umani che vivono in un determinato territorio, incidendo profondamente sulle infrastrutture dei servizi, sui sistemi produttivi, sulle reti relazionali e sulle organizzazioni formali. I valori, le credenze e le conoscenze che permettevano alle persone di adattarsi efficacemente al proprio ambiente prima dell'evento vengono messi in discussione. Le abitudini quotidiane sono sconvolte, e le risorse materiali ed immateriali vengono disperse, lasciando persone, gruppi e organizzazioni vulnerabili e scoperti.

Al tempo stesso, però, l'emergenza mette a fuoco anche le risorse del gruppo sociale, la loro ricchezza interiore e la rete di relazioni presenti.

L'evento emergenziale può generare comportamenti di solidarietà e cooperazione: molte persone cercano di aiutare e collaborare per superare la crisi. Con il tempo, molti individui sviluppano strategie di adattamento e mostrano una notevole capacità di resilienza.

In questo contesto, l'arrivo tempestivo e massiccio del personale dei soccorsi rappresenta un intervento psicosociale significativo. Si creano così due gruppi di persone: da una parte i professionisti del soccorso che dispongono di risorse e competenze specifiche per affrontare il contesto emergenziale (*chi soccorre*); dall'altro, persone e gruppi confusi e disorientati che necessitano di aiuto (*chi è soccorso*). Questa dinamica può destabilizzare gli equilibri psicosociali emergenti dalla riorganizzazione.

### ***Chi è soccorso. Comunità e individui colpiti dall'emergenza e il ruolo dell'assistente sociale: prestare attenzione alle reazioni di singoli e gruppi sociali***

Le comunità locali colpite possono sentirsi impotenti, a volte incapaci di esercitare i propri diritti di scelta, decidere anche se, come o fino a che punto farsi aiutare. La *vulnerabilità* percepita e la *consapevolezza della fragilità* delle proprie difese collettive possono far percepire i soccorritori come potenziali *minacce*, approfittatori e falsi profeti.

Di fronte a situazioni di emergenza, le reazioni umane possono variare notevolmente a seconda delle circostanze, della personalità individuale e delle risorse disponibili. Tuttavia, alcune reazioni sono comuni. Inizialmente, molte persone sperimentano uno *stato di shock* e *negazione*, manifestando una temporanea *incapacità di reagire o prendere decisioni*.

È quindi di particolare importanza prestare attenzione alle trasformazioni individuali e collettive che avvengono dopo un disastro, alle caratteristiche dell'evento distruttivo e a quelle della comunità locale precedente al disastro, ma anche ai fattori introdotti dalle azioni di soccorso.

Lo stile adottato da chi soccorre incide sull'impatto che ogni intervento d'aiuto (anche materiale) ha sulle comunità locali, sui singoli e sulle loro relazioni.

In questo frangente, il ruolo della professionista assistente sociale già in precedenza operativo nel territorio colpito dall'evento calamitoso diventa determinante, nella misura in cui "porta in dote" al sistema dei soccorsi la sua conoscenza della comunità locale, delle sue risorse e delle fragilità preesistenti all'emergenza, e può aiutare i soccorritori esterni a leggere i cambiamenti avvenuti.

### ***Ricomposizione del tessuto sociale***

Ogni evento emergenziale rappresenta per molti aspetti l'irrompere del caos all'interno di un'organizzazione sociale: risulta importante agire per arginare gli *effetti destrutturanti* delle situazioni critiche, evitando di aggiungere elementi di *frammentazione* ad una situazione già molto intricata.

Le *emozioni intense* e il *disorientamento cognitivo* procedono da questo caos e dalla frammentazione improvvisa. È fondamentale dunque prestare attenzione e lavorare per la salute mentale dei gruppi sociali per far emergere con chiarezza, seppur gradualmente, alcuni punti di riferimento.

Andrebbero stabiliti (o ri-stabiliti) dei punti di connessione, mettendo in relazione tra loro parti diverse dello stesso sistema, lavorando alacremente per facilitare gli incontri, le comunicazioni, i coordinamenti, le sintonie e le sincronie delle azioni che si muovono nel contesto emergenziale.

Risulta altresì fondamentale ricostruire reti relazionali e canali di comunicazione, nel tentativo di ricomporre, per quanto possibile, il tessuto sociale, attraverso l'identificazione prima, e il sostegno poi, di alcuni punti cardine della comunità.

Va ricordato che l'assistente sociale del territorio colpito dall'evento calamitoso entra a far parte del sistema di soccorso, ed è però a sua volta vittima anche dell'emergenza, nella misura in cui potrebbe aver subito perdite personali o danni, e vive il medesimo disorientamento cognitivo degli suoi concittadini.

### ***Principio di partecipazione: includere nelle azioni di monitoraggio e verifica alcuni membri significativi della comunità locale***

Per ogni aspetto e in ogni fase dell'emergenza, la popolazione colpita può e deve essere *protagonista* delle azioni di soccorso. *Mantenere il controllo* dei processi, a partire da quelli di valutazione del bisogno, significa, concretamente, rinforzare i *processi di empowerment*, essenziali per arginare il senso d'impotenza vissuto dalla popolazione colpita. Espropriare la comunità locale della possibilità di indicare e utilizzare criteri di valutazione significa sottrarle il *potere di giudicare da sé* ciò che è bene e ciò che è male nel proprio territorio.

Anche in questo senso l'assistente sociale del territorio può giocare un ruolo di inclusione, andando ad identificare e coinvolgere le persone che nella comunità possono essere chiamate a partecipare alle scelte relative alla gestione dei soccorsi.

## **Curare la comunicazione**

Altrettanto fondamentale risulta essere la cura di una comunicazione costante, aperta e trasparente. L'esperienza di *destabilizzazione* vissuta legata all'evento scatenante, i sentimenti di *paura* e *ansia* generati, alimentati dall'*incertezza* e dalla percezione di una *minaccia* imminente, la *confusione* e il *disorientamento*, sono reazioni frequenti, dovute e alimentate dalla mancanza di informazioni chiare o legate alla difficoltà di comprendere appieno la situazione. Prevedere momenti di aggiornamento e allestire punti di informazione può aiutare a governare questi sentimenti, oltre a facilitare le attività di intervento e soccorso. L'assistente sociale del territorio può aiutare ad organizzare e gestire tali momenti. Per un approfondimento di questo tema si rinvia al capitolo specifico.

## **Coordinamento e organizzazione degli interventi di aiuto**

È importante sensibilizzare tutta a una presa in carico del tema della salute mentale e del benessere psicosociale, senza cedere alla tentazione di semplificare la complessità della vita dei sopravvissuti attraverso una spartizione di ambiti di intervento sulla base di competenze e appartenenze di chi soccorre.

Risulta fondamentale lavorare per l'integrazione tra competenze sanitarie e di protezione sociale, coinvolgendo il maggior numero di attori sociali possibile, compresa la rappresentanza della popolazione colpita, al fine di individuare punti di intesa su problemi e soluzioni concrete attorno a cui creare il consenso degli attori sul campo.

## **Assessment, monitoraggio e valutazione**

Gli interventi psicosociali attuati in modo poco adeguato risultano poco efficaci, soprattutto sul lungo periodo. Investire tempo e risorse per conoscere la realtà, raccogliere informazioni, analizzarle e condividerle significa, dal punto di vista psicologico, mantenere uno spazio di pensiero e di elaborazione anche all'interno di situazioni emotivamente travolgenti.

Un buon assessment psicosociale in emergenza aumenta la comprensione della complessità dei processi in atto, fornisce un'analisi puntuale delle minacce e delle risorse presenti per la salute mentale e il benessere psicosociale, facilita la comprensione di ciò che è richiesto e ciò che è utile in un determinato contesto.

Questo include osservazioni relative alle modalità con cui gli individui, i gruppi e le organizzazioni reagiscono all'emergenza, l'assessment inoltre individua bisogni e problemi, ma anche risorse come gli stili di coping più diffusi, meccanismi di supporto sociale tipici del gruppo sociale, azioni di governo sviluppate dalla comunità locale, capacità presenti tra le organizzazioni non governative scese in campo.

Le linee guida per un intervento efficace sottolineano l'importanza di valutare attentamente la cornice sociale in cui si opera, considerando le trasformazioni individuali e collettive post-disastro, così come i fattori introdotti dalle azioni di soccorso. Gli interventi devono essere progettati in modo da minimizzare l'impatto negativo e promuovere il benessere psicosociale delle comunità colpite.

Le azioni di soccorso psicosociale devono essere integrate in tutti gli ambiti dell'intervento umanitario, richiedendo competenze specialistiche e strategie lungimiranti. Queste azioni comprendono il coordinamento intersettoriale, la valutazione e il monitoraggio, la protezione dei diritti umani e la cura delle risorse umane. È essenziale creare un gruppo di coordinamento per il supporto psicosociale e la

promozione della salute mentale, conducendo valutazioni iniziali dei bisogni psicosociali e promuovendo un sistema di monitoraggio partecipativo.

Arginare il caos e ristabilire punti di riferimento chiari è cruciale per gestire le emozioni intense e il disorientamento cognitivo causati dalla frammentazione improvvisa determinata dall'evento calamitoso. Stabilire connessioni tra diverse parti del sistema, facilitando incontri, comunicazioni e coordinamenti, è essenziale per ricostruire la rete sociale. Garantire la continuità degli interventi richiede un coordinamento solido e intersettoriale, coinvolgendo vari attori sociali e rappresentanti della popolazione colpita.

### ***Presidiare i diritti umani***

In ogni azione di supporto psicosociale, è fondamentale utilizzare un quadro di riferimento basato sui diritti umani, prevenendo e rispondendo agli abusi con strumenti sociali e legali. Le situazioni di emergenza spesso registrano violazioni a causa della frattura delle strutture sociali e dell'assenza di responsabilità. Prevenire soprusi e abusi, proteggere i gruppi minoritari e le fasce di popolazione più deboli sono obiettivi fondamentali. I gruppi minoritari e le fasce di popolazione più deboli in situazioni di emergenza sono particolarmente a rischio e maggiormente esposti allo stress e possono manifestare livelli di sofferenza mentale maggiori; esiste inoltre il rischio che vengano fatti oggetto di pesanti dinamiche discriminatorie.



## La catastrofe: spazio straordinario e tempo sospeso. L'impatto su chi soccorre

Nel corso della vita, ogni persona può essere esposta ad una serie di situazioni che possono dar luogo a emergenze e crisi: disastri naturali devastanti, incidenti gravi o eventi traumatici imprevisti. Questi eventi, oltre a mettere a dura prova il corpo, possono avere un impatto profondo sulla psiche e la stabilità emotiva. Di fronte a queste esperienze minacciose estreme e profondamente soverchianti, l'individuo si può sentire in pericolo ed impotente; sente minato il proprio senso di sicurezza, stabilità ed integrità psicofisica; sente travolta la propria sensazione di controllo; accusa una minaccia potenzialmente letale. Ogni persona può vivere in modo diverso la medesima esperienza traumatica e rispondere ad essa diversamente. Le conseguenze dipendono fortemente dall'esperienza soggettiva e dalla complessa interazione di diversi fattori.

In uno spazio capovolto, l'assistente sociale si trova ad operare con il proprio bagaglio di esperienza e di professionalità. Quando non è essa stessa vittima della calamità che ha colpito la sua comunità, è chiamata a intervenire in "un tempo al di là del tempo", lasciando il proprio quotidiano per cercare di fornire supporto pratico ed emotivo ad una comunità colpita, disaggregata, sofferente, traumatizzata.

Le sue reazioni emotive possono essere profonde e complesse, influenzate dalla gravità della situazione e dal carico emotivo derivante dal contatto con individui e comunità in stato di profonda vulnerabilità. In primo luogo, al professionista può sperimentare uno stress acuto dovuto all'intensità della situazione, dove la rapidità delle decisioni e l'urgenza delle risposte diventano cruciali. Questa pressione può innescare una sensazione di ansia legata alla responsabilità di fornire un aiuto efficace in un contesto caotico e imprevedibile. Di fronte alla sofferenza, al trauma e alle perdite, può emergere un senso di impotenza o frustrazione se le risorse o le azioni a disposizione non sono sufficienti per alleviare immediatamente il disagio delle persone colpite. Al tempo stesso, può comparire un forte senso di empatia e coinvolgimento emotivo con le

vittime, che può condurre a una condizione di compassione affaticata.

Nelle fasi successive dell'intervento, l'assistente sociale potrebbe sperimentare stanchezza emotiva, dovuta all'esposizione prolungata a situazioni di dolore e disagio, che può, se non adeguatamente gestita, trasformarsi in burnout. Inoltre, la percezione di essere costantemente "in prima linea" può innescare ansia da prestazione, per il timore di non essere all'altezza delle aspettative, proprie o altrui.

L'incontro e il contatto con il trauma può provocare quello che è definito un *trauma vicario*, dove la professionista, esposta ai racconti di traumi altrui, può interiorizzare parte di quel dolore. È essenziale mantenere una chiara consapevolezza dei propri limiti emotivi, della propria vulnerabilità davanti a ciò che risulta capovolto, e avere a disposizione strumenti per il debriefing e il supporto psicologico, utili per evitare che il coinvolgimento emotivo diventi troppo pesante. Occorre poter contare su un ambiente sicuro e di fiducia, dove le persone possano sentirsi libere di esprimere il proprio dolore senza timore di giudizio. La pazienza è cruciale, poiché il recupero dal trauma è spesso lungo e non lineare, con progressi lenti e regressioni frequenti.

Spesso il coinvolgimento emotivo può influenzare negativamente l'agire professionale. Per questo è fondamentale lavorare sulla propria capacità di resilienza emotiva e poter fare affidamento sulla forza di un gruppo di lavoro. L'assistente sociale, infatti, non agisce individualmente, ma in una dimensione gruppale. Per questo risulta fondamentale mantenere e curare le relazioni interpersonali, definire mansioni specifiche, costruire una buona organizzazione, definire con chiarezza i ruoli. La presenza del gruppo risulta determinante, configurandosi quale spazio di confronto, condivisione emotiva, rafforzamento reciproco. Ma è altresì essenziale poter contare su una supervisione, intesa come struttura psico-fisica reggente e supportata da adeguati strumenti emotivi.

Unitamente ad un insieme di emozioni negative, è bene ricordare che l'assistente sociale può anche vivere sentimenti di gratificazione e orgoglio professionale nel contribuire al recupero della comunità e al miglioramento della qualità della vita delle persone colpite. Lavorare in team con altri professionisti e condividere l'esperienza di intervento può offrire sostegno reciproco e contribuire a mantenere un equilibrio emotivo.

In una società che è stata definita, a vario titolo, in termini di "società del rischio" (Beck 2000, Luhmann 1991), il ruolo e il senso delle catastrofi per le collettività che le subiscono acquista una rilevanza notevole, soprattutto in relazione alle modalità di narrazione, elaborazione e rappresentazione che il gruppo stesso pone in essere per costruire la propria memoria dell'evento e la costruzione di identità che da questa deriva.

La categoria di catastrofe produce di per sé una rottura nella storia di una collettività. In questo senso si può riprendere la definizione di Luhmann, secondo cui un evento disastroso, naturale o indotto, pur essendo nell'ordine delle possibilità, ma altamente improbabile, viene avvertito come catastrofico, poiché non se ne può prevedere con esattezza il compimento effettivo, né il momento, né la portata degli effetti materiali e simbolici che causerà.

Ne deriva che l'avvento di una catastrofe sia, per la vita sociale della collettività che la subisce, un evento di cesura di grande rilevanza, i cui esiti possono scandirsi nel tempo secondo direzioni e modalità assai differenti. Ad esempio, è possibile verificare la ripresa di una linea di continuità col proprio passato – divenuto tale in quanto precedente all'evento –, attraverso una forte partecipazione al processo di ricostruzione in situ, che impone la ripresa di quanto viene considerato identità storica della popolazione colpita.

In altri casi la catastrofe genera nella collettività una frattura assai più profonda della propria storia, connotando sovente le fasi di ripresa e ricostruzione nel senso di un'accelerazione di processi (di natura sociale, economica, culturale, ecc.) già in atto e accentuando così la rottura col passato, già avviata dall'evento distruttivo.

È inoltre possibile che si inneschino delle direttrici di cambiamento eterodirette, anch'esse improntate ad una forte accelerazione dei processi di cambiamento della vita del gruppo.

Se, dunque, la catastrofe è comunque assunta dal gruppo che l'ha vissuta come un evento di cesura della propria storia comune, è possibile osservare ed analizzare i comportamenti e le trasformazioni del gruppo stesso a partire da quest'ottica specifica. In altri termini, le modalità con le quali una collettività ha reagito alla catastrofe sotto diversi profili (organizzativo, culturale, economico, ecc.), il significato che le ha attribuito all'interno della propria storia e gli esiti cui è approdato il processo di ricostruzione materiale e simbolico sono elementi di grande rilevanza per comprendere l'attualità di un gruppo.

Una delle possibili dimensioni attraverso le quali emergono in modo significativo tali comportamenti e trasformazioni è la dimensione temporale. Essa proprio nell'evento della catastrofe assume una forma sociale del tutto particolare: la forma dell'implosione o sospensione delle coordinate fondamentali di organizzazione del tempo collettivo e individuale, analogamente a quanto avviene sul piano fisico-spaziale.

Ma l'esperienza del tempo collettivo, ossia di quell'insieme di modalità nel quale un gruppo o una collettività organizza ed esperisce il proprio ordine temporale, viene trasformata non solo con riferimento a quel periodo di "eccezione" rappresentato dalla distruzione, ma anche con riferimento ad altre due dimensioni. La prima attiene alla costruzione e proiezione del tempo futuro, della progettualità, incarnata dalla prospettiva socio-spaziale della ricostruzione; la seconda relativa alla rielaborazione del passato, che viene ricostruito nel tempo della memoria, da un lato in funzione del presente e dall'altro lato influenzandolo, una volta creata una certa distanza dall'evento disastroso.

È proprio l'implosione repentina e inaspettata, oltre che drammatica, del tempo collettivo a modificare la percezione del tempo futuro, caratterizzandolo con un grado di incertezza assai elevato e spesso

secondo una rappresentazione orientata alla discontinuità con tutto ciò che è accaduto prima del disastro, modificando altresì la visione stessa del passato, letto, selezionato e narrato secondo la prospettiva del tutto peculiare di un gruppo privato delle coordinate socio-spaziali e temporali di riferimento. Pertanto, non sono oggetto di ricostruzione solo il presente e il futuro immediato, ma lo stesso tempo del passato, ricostruito

anch'esso, come le case e le strade, secondo la prospettiva e le esigenze generate dalla catastrofe. Questa dinamica di un passato ricostruito nella memoria dal presente è generalizzabile in relazione al rapporto che ogni persona intrattiene con la propria memoria. La catastrofe si configura, cioè, come quel nuovo inizio del tempo.

## La supervisione: soccorrere chi soccorre

Come si è detto, quando si agisce in una situazione di emergenza, è fondamentale tenere presente anche la necessità di prendersi cura della salute e del benessere psichico di chi soccorre per permettere al3 operator3 di elaborare l'esperienza vissuta. È quindi importante prevedere dei momenti in cui si possa dare voce ai vissuti emotivi legati all'operatività in emergenza.

Il *defusing*, che letteralmente significa disinnescare, è un intervento svolto subito dopo l'accadimento catastrofico, da qui la definizione di "intervento emotivo a caldo". Viene strutturato coinvolgendo piccoli gruppi di persone (circa 10) e ha una durata circa 20-40 minuti. Il defusing non richiede la conduzione da parte di un3 expert3 e in genere viene condotto dal cap3-team del gruppo o da una figura riconosciuta come leader. L'obiettivo di questo tipo di intervento è fornire rassicurazione, sostegno e informazione, attraverso il rafforzamento dei legami gruppali e la normalizzazione del carico emotivo. Infatti, chi vi partecipa viene avviato ad un percorso di comprensione delle proprie sensazioni e sentimenti, legandoli all'aspetto temporale dell'esperienza in questione.

L'assistente sociale che si trova a gestire situazioni in un contesto di emergenza, può utilizzare questa tecnica di intervento. Utilizzando il defusing innesca un processo di aiuto che

fornisce al3 colleg3 un'opportunità di sostegno, rassicurazione e informazione. Inoltre, questo intervento permette all'assistente sociale di avere una preziosa occasione per intercettare bisogni da indirizzare a servizi specifici.

Uno di questi è il *debriefing*, ovvero un approccio che enfatizza i meccanismi di coping, il supporto sociale attraverso la comunità e la connessione sociale attraverso il networking. Questo, al pari del defusing, ha come obiettivo l'integrazione della componente cognitiva con quella emozionale, per quanto abbia una strutturazione diversa, rispetto al primo, da un punto di vista temporale e organizzativo. Denominato "intervento emotivo a freddo", è solitamente organizzato a distanza di 24-48 ore dall'esposizione all'evento, ha una durata di non più di 12 settimane ed è condotto da un3 psicolog3 e/o psicoterapeuta. Se al termine dell'intervento saranno ancora presenti segni di destabilizzazione, si potrà prevedere il rinvio a percorsi più strutturati, contattando, previo consenso della persona coinvolta, eventuali professionisti e organizzazioni specializzate sul territorio. L'obiettivo finale di questi due tipi di intervento, componenti il cosiddetto "pronto soccorso emotivo", è favorire l'integrazione tra le componenti cognitive, emotiva e spazio-temporale dell'evento calamitoso.

## IN BREVE

Le situazioni di emergenza hanno effetti profondi sulla vita sociale e sulle relazioni delle comunità. Possono portare devastazioni, dando però anche vita a nuove forme di solidarietà.

Le emergenze rompono le strutture sociali e creano vulnerabilità, ma possono anche favorire la cooperazione.

Il personale di soccorso ha un ruolo chiave, ma le comunità potrebbero percepirlo come una minaccia.

Tre assistenti sociali possono supportare i soccorritori esterni grazie alla loro conoscenza del territorio.

Le emozioni intense richiedono azioni di sostegno per la salute mentale.

È essenziale che le comunità partecipino alle decisioni relative alla gestione del soccorso per sviluppare il proprio empowerment.

È fondamentale una comunicazione chiara per alleviare ansia e confusione.

Le strategie di intervento devono considerare le dinamiche locali.

Nelle situazioni di emergenza spesso si registrano abusi e azioni di violenza, per prevenirli è fondamentale presidiare i diritti umani, proteggendo le popolazioni vulnerabili.

Le emergenze influenzano il benessere fisico ed emotivo, richiedendo attenzione per le reazioni individuali e collettive; un buon assessment psicosociale è necessario per gestire la rielaborazione dei vissuti.

Quando si agisce in una situazione di emergenza è importante prendersi cura della salute psichica di chi soccorre, questo aiuta gli operatori a elaborare l'esperienza vissuta.

Il defusing si attua subito dopo l'emergenza, coinvolge piccoli gruppi e viene condotto da un leader riconosciuto. Serve a fornire sostegno e a normalizzare il carico emotivo. L'assistente sociale può ricorrervi per intercettare bisogni.

Il debriefing avviene 24-48 ore dopo l'evento, dura fino a 12 settimane e viene condotto da uno psicologo.

Entrambi gli strumenti mirano a integrare aspetti cognitivi ed emotivi dell'esperienza.

# Conclusioni

L'attività di studio e analisi condotta ha offerto al Gruppo di lavoro un'importante occasione di riflessione e approfondimento sul ruolo del Servizio Sociale nelle situazioni di emergenza.

Si è proceduto con il prendere in esame il ruolo dell'assistente sociale nell'emergenza, a partire dai dettami normativi e deontologici che offrono una cornice etica e professionale per l'intervento, per poi analizzare le diverse fasi dell'intervento (previsione e prevenzione, gestione dell'emergenza, superamento dell'emergenza e ripristino) andando per ciascuna di esse ad identificare, oltre alle attività previste, le modalità e gli strumenti operativi che possono essere messi in campo. Il lavoro dell'assistente sociale, infatti, non si limita al sostegno immediato, ma comprende anche azioni di prevenzione, supporto e ripristino sociale, tanto degli individui, quanto della comunità.

L'analisi ha permesso di focalizzare l'attenzione sui principali approcci teorici presenti in letteratura, adottati (o adottabili) in un contesto di emergenza. Per ciascun approccio sono state definite delle linee guida utili per l'analisi, individuando in particolare i seguenti elementi: autori e definizione, ambiti/contesti operativi di utilizzo e fase, o fasi, della gestione dell'emergenza in cui l'approccio è applicabile.

Premesso che il presente lavoro non ha pretese di essere un testo di metodologia del Servizio Sociale, si è ritenuto utile accennare brevemente agli approcci teorici per dare atto del grande sforzo che, in diversi luoghi del mondo, molti colleghi stanno svolgendo per riorganizzare e riadattare le teorie professionali al contesto emergenziale. Spesso nei testi si trovano esortazioni rivolte alla comunità professionale affinché vengano messi a sistema esperienze e approcci teorici per delineare un vero e proprio sapere organico del Servizio Sociale in Emergenza.

Questo lavoro è stato, altresì, l'occasione per comprendere ed analizzare la cornice di riferimento di ciascun approccio; è servito da stimolo per promuovere la conoscenza dei temi del Servizio Sociale in emergenza, sui quali ad oggi c'è ancora poca letteratura scientifica nonostante sia invece presente una notevole quantità di resoconti di esperienze pratiche.

Si è potuta osservare l'applicazione in specifiche situazioni di emergenza di taluni approcci di Servizio Sociale già noti e conoscerne di nuovi (come ad es. il Green Social Work), ipotizzando la loro applicazione in un contesto ordinario (non emergenziale) e ragionando rispetto ad intercambiabilità o, al contrario, tipicità dell'approccio. Da questa attività di studio sono scaturite riflessioni rispetto all'opportunità di estendere il patrimonio raccolto ad altre professioni con cui nel lavoro quotidiano si collabora.

Si è deciso di dedicare un capitolo a parte al tema della comunicazione in emergenza per la funzione strategica che essa riveste in un contesto emergenziale. La presenza di una comunicazione chiara, tempestiva e autorevole durante tutte le fasi aiuta a prevenire il panico, agevolando i processi di soccorso. L'assistente sociale, in questo contesto, diventa un interlocutore credibile, capace di mediare tra le istituzioni e la popolazione, fornendo informazioni essenziali e supporto emotivo.

Infine, si è deciso di dedicare un focus alle reazioni umane davanti all'emergenza proprie sia della popolazione e della comunità colpite, che del personale che interviene per i soccorsi, tra cui la figura dell'assistente sociale. Si sono tratteggiate le principali reazioni e si è cercato di mettere in luce quanto, in quel tempo sospeso e straordinario, possa incidere un adeguato e consapevole intervento dell'assistente sociale nel veicolare le richieste emergenti e facilitare la gestione del trauma e nel percorso di ripresa.

Le situazioni di emergenza rappresentano un complesso sconvolgimento sociale che ha effetti globali e multidimensionali. Trasformano radicalmente la realtà sociale dei gruppi umani, delle organizzazioni e delle infrastrutture lasciando persone, gruppi e organizzazioni vulnerabili e scoperti. Al tempo stesso, però, l'emergenza mette a fuoco anche le risorse del gruppo sociale, la ricchezza interiore delle persone e la rete di relazioni presenti.

Le reazioni emotive possono essere profonde e complesse. L'assistente sociale può essere anch'essa vittima della catastrofe in quanto parte della comunità colpita o, come membro della squadra di chi soccorre, essere investita dall'onda d'urto psico-socio-emotivo provocato dall'emergenza. La consapevolezza dei propri limiti emotivi e della propria vulnerabilità, la presenza di un gruppo e la supervisione sono i più importanti elementi che possono permettere all'assistente sociale di affrontare con successo le sfide emotive e professionali che emergono in questi contesti.

Un intervento psicosociale efficace in situazioni di emergenza richiede un approccio integrato e coordinato, che consideri attentamente il contesto sociale, protegga i diritti umani e coinvolga attivamente la comunità colpita, promuovendo il benessere psicosociale e la resilienza. Nel contesto di emergenza, le assistenti sociali svolgono un ruolo cruciale tanto nella valutazione di rischi e nella prevenzione delle emergenze e dei danni da esse prodotte, quanto nella gestione dell'emergenza e dell'impatto emotivo per le persone e le comunità. Offrono supporto psicologico ed emotivo per aiutare a gestire lo stress, la paura e l'ansia, utilizzando tecniche come l'ascolto attivo, il supporto emotivo e la relazione di aiuto. Valutano i bisogni immediati delle persone colpite, valorizzano le risorse presenti negli individui e nelle comunità, collaborando con altre organizzazioni e servizi, come enti governativi, ONG e altre agenzie di soccorso. Promuovono la resilienza lavorando con individui e comunità per rafforzarne la capacità di coping e il supporto reciproco. Inoltre, agiscono come difensori dei diritti delle persone colpite, assicurandosi che ricevano un trattamento equo e che i loro diritti siano rispettati durante l'intervento di emergenza. Infine, le assistenti sociali forniscono informazioni su come prepararsi per le emergenze future e lavorano per prevenire situazioni di crisi attraverso interventi educativi e di prevenzione.

Per quanto non esaustivo, questo lavoro ha permesso di tracciare i principali elementi che caratterizzano l'intervento dell'assistente sociale in emergenza. Ne è emersa la consapevolezza che, sebbene sia necessario dotarsi di strumenti e attenzioni specifiche per l'intervento in situazioni di emergenza, l'assistente sociale può già vantare e attingere ad un proprio bagaglio professionale e ai propri riferimenti deontologici che si rivelano fondamentali per affrontare tali situazioni.



HELP



## Riferimenti bibliografici

Alston, M., Chow A.Y.M. Chow, *When social work meets disaster: challenges and opportunities*; articolo pubblicato nella rivista "British Journal of Social work", vol.51, pp. 1525–1530, 2021.

Angoletti, M., *L'importanza del servizio sociale in emergenza: due esperienze a confronto*; Tesi di laurea in principi e fondamenti del servizio sociale, Corso di laurea magistrale in occupazione, mercato, ambiente politiche sociali e servizio sociale - Alma mater studiorum, Bologna, anno accademico 2013/2014.

Autori Vari, *CPD Guidance on social work roles undertaken during disasters*, BASW England.

Bartoli, A., Stratulis, M., Pierre, R., *Out of the shadows: the role of social workers in disasters*, BASW England, Critical publishing Ltd, 2022.

Boddy, J., O'Leary, P., Panagiotaros, C.V., *Hope during and post-disasters: social work's role in creating and nurturing emancipatory hope*; articolo pubblicato nella rivista "British Journal of Social work", vol.51, pp. 1917–1934, 2021.

Bun Ku, H., Na Ma, Y., *Rural–urban alliance' as a new model for post-disaster social work intervention in community reconstruction: the case in Sichuan, China*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work", vol. 58, n. 5, pp. 743–758, 2015.

Calbucci, R., Deidda, M., De Santi, M., Di Rosa, R.T., Fiorentini, A., Giuliano, E.M., Gui, L., Mordegli, S., Pelosio, S., Sartori, F., Ticchiati, R., Zannoni, A., *Servizio sociale e calamità naturali: interventi di servizio sociale*; articolo pubblicato nella collana "Problemi sociali del nostro tempo", vol. 64, Edizioni Eiss, 2016.

Castelletti P., *Le linee guida sulla salute mentale e il supporto psicosociale nei contesti di emergenza*; in "Rivista di psicologia dell'emergenza e dell'assistenza umanitaria, 2, 2008.

Cronin, M. S., Ryan, D. M., & Brier, D., *Support for Staff Working in Disaster Situations: A Social Work Perspective*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work", vol. 50, 2020.

Cuzzolaro, M., Frighi, L., *Reazioni umane alle catastrofi naturali: aspetti psicologici e di igiene mentale*; Fondazione Adriano Olivetti, 1991.

Das, A., *Social work, disasters and communities—challenging the Boundaries of the profession*; articolo pubblicato nella rivista "British Journal of Social Work", vol. 50, pp. 2452–2465, 2020.

Della Valle, M., Cellini, G., *Emergenza COVID-19: risposte dei servizi e delle professioni sociali*; articolo pubblicato ne "Il Piemonte delle autonomie, rivista quadrimestrale di scienze dell'amministrazione", 2020.

Desai, S., A., *Disasters and social work responses*; Routledge ed., 2007.

Di Rosa, R. T., *Emergenza e post-emergenza: percorsi e prospettive del servizio sociale*; articolo pubblicato nella rivista "IRIS - Archivio istituzionale della ricerca dell'Università degli Studi di Palermo", 2012.

Di Rosa, R. T., *Il servizio sociale nell'emergenza: esperienze e prospettive dall'Abruzzo all'Emilia*; Aracne Editore, 2013.

Di Rosa, R. T., *Principi e metodi di intervento sociale nelle catastrofi: il contributo di Lena Dominelli*; articolo pubblicato nella rivista "IRIS - Archivio istituzionale della ricerca dell'Università degli Studi di Palermo", 2016.

Dominelli, L., *Disaster interventions and humanitarian aid guideline; Toolkits and Manual* Durham University, 2013.

Fandiño Rojas, D., *Trabajo social e intervención en desastres*; articolo pubblicato in "Revista Costarricense de Trabajo social", vol. 3, 1993.

Filippini S., Bianchi E. (a cura di), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*; Carocci Faber, Milano, 2013.

Gruppo di lavoro OASER "Emergenze" coordinato da Pelosio, G., *L'assistente sociale nelle calamità naturali: riflessioni e linee di indirizzo*; 2016.

Harms, L., Boddy, J., Hickey, L., *Post-disaster social work research: A scoping review of the evidence for practice*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work", vol. 65, 2022.

Hernández, E.S., *Trabajo social y desastres socio naturales, desafíos emergentes frente al cambio climático como expresión de la desigualdad en América Latina. Reflexiones desde Chile*; 2016.

Herrero Muguruza, P. I., *Los trabajadores sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes*; articolo pubblicato nella rivista "Márgen", vol. 63, 2011.

Hollenbach, P., Goetzoe, M., & de Silva, M., *Situating social work within disaster governance. Assessing the agency of social work as a bridging agent and its professionalization in disaster governance*; articolo pubblicato nella rivista "Research Ideas and Outcomes (RIO)", vol 8, 2022.

Inter-Agency Standing Committee (2007), *IASC guidelines on mental health and psychosocial support in emergency settings*; 2007, su <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007>.

Javadian, R., (2007), *Social work responses to earthquake disasters - A social work intervention in Barn, Iran*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work," vol. 50, n. 3, pp. 334-346, 2007.

Mathbor, G.M., *Enhancement of community preparedness for natural disasters: The role of social work in building social capital for sustainable disaster relief and management*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work", vol. 50, 2020.

Mathbor, G. M., *When Social Work Meets Disaster: Challenges and Opportunities*; articolo pubblicato nella rivista "British Journal of Social Work", vol. 51, 2021.

Mirri, A., *Emergenze, urgenze e servizio sociale: teoria, metodologia e tecniche*; Carocci Faber, Milano, 2018.

Nuttman-Shwartz, O., *Stress post-traumatico nel lavoro sociale*; articolo pubblicato in "Enciclopedia internazionale del sociale e scienze comportamentali", vol 18, Oxford, Elsevier. pp. 707 – 713, 2015.

Padgett, D. K. *Qualitative Methods in Social Work Research*; Sage Publications, (2nd ed.) Thousand Oak (CA), 2008.

Pavani, L., Cellini, G., *Il servizio sociale nella prospettiva post-pandemica tra specificità professionali e nuove risorse*; articolo pubblicato nella rivista "Autonomie locali e servizi sociali; - Il Mulino", fascicolo 3, 2022.

Rapeli, M., *Social capital in social work disaster preparedness plans: the case of Finland*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work", vol.61, n. 6, pp. 1054-1066, 2018.

Reyes G. e Jacobs G.A. (a cura di), *Handbook of international disaster psychology* (voll. I-VI); Praeger, Westport, 2006

Rock, L.F., Corbin, C.A., (2007), *Social work students' and practitioners' views on the need for training Caribbean social workers in disaster management*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work", vol. 50, n. 3, pp. 383-394, 2007.

Ruggiero, M. E., Malagugini, Torti, R. *Emergenze ambientali e sociali: nuovi modelli di comunicazione visiva. Strategie operative per la diffusione e divulgazione della cultura di protezione civile*; Genova University Press, 2021.

Sanfelici, M., Gui, L., Mordegia, S., *Il servizio sociale nell'emergenza Covid-19*; Fondazione Nazionale assistenti sociali, Franco Angeli, Roma, 2020.

Sanfelici, M., Mordegia, S., *Per una nuova cultura dell'emergenza: ruolo e funzioni del servizio sociale in situazioni di crisi personali e collettive*; articolo pubblicato nella rivista "Autonomie locali e servizi sociali", Bologna, Il Mulino, 1/2020, pp213/226

Sanfelici, M., Campanini, A., *Promuovere le relazioni umane e la giustizia sociale: Contributi all'International Conference Social Work Education And Social Development*; Fondazione Nazionale assistenti sociali, Franco Angeli, Roma, 2022.

Save the Children Italia Onlus, *Orientamenti per la protezione dei bambini e degli adolescenti nelle emergenze in Italia*; Edipress Edizioni, Castellaro (TE), 2012.

Sbattella F., *Manuale di psicologia dell'emergenza*; Franco Angeli (MI), 2009.

Schiavo, V., *I servizi sociali locali nelle calamità naturali in Italia*; Tesi di diploma universitario in Servizio Sociale, Università degli studi di Verona, anno accademico: 1999/2000.

Schiavo, V., *L'intervento del servizio sociale nelle calamità*; Tesi di Laurea in Scienze del Servizio Sociale, Università degli studi di Verona facoltà di Scienze della Formazione, anno accademico 2001/2002.

Sicora, A., *La ricchezza del servizio sociale*; articolo pubblicato ne "La rivista di servizio sociale: studi di scienze sociali applicate e di pianificazione sociale" - Istituto per gli studi sui servizi sociali online, n. 2, pp. 1-23, 2019.

Sim, T., He, M., *Social work competence in disaster management: an integrative review*; articolo pubblicato nella rivista "European Journal of Social Work", vol. 20, n. 1, pp. 29-41, 2022.

Somer, E., Buchbinder, E., Peled-Avram, M., Ben-Yizhack, Y. *The stress and coping of Israeli emergency room Social Workers following terrorist attacks*; articolo pubblicato nella rivista "Qualitative Health Research", vol.14, 8 ottobre 2004, Sage Publications, Thousand Oak (CA), 2004.

Tang., K.L., Cheung, C.K., *The competence of Hong Kong social work students in working with victims of the 2004 tsunamis disaster*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work", vol. 3, pp. 405-418, 2007.

Tieri, N., *I servizi sociali erogati durante l'emergenza terremoto nella Regione Abruzzo*; articolo pubblicato nella rivista "Autonomie locali e servizi sociali -Il Mulino", fascicolo 3, 2012.

Willett, J., *Micro disasters: expanding the social work conceptualization of disasters*; articolo pubblicato nella rivista "International Social Work", vol. 62, pp. 133-145, 2019.

Zakour, J.M., *Social work and disasters*; articolo pubblicato nella rivista "Journal of Social Service Research", vol. 22, 2008.

## Riferimenti sitografici

Social work in disaster, in "BASW - The professional association of social work and social workers", 2023. [basw.co.uk/social-work-disasters](https://basw.co.uk/social-work-disasters), ultimo accesso 22/12/2024.

Give social workers a role in disaster relief work, in "BASW - The professional association of social work and social workers", 2023. [basw.co.uk/media/news/2012/mar/give-social-workers-role-disaster-relief-work](https://basw.co.uk/media/news/2012/mar/give-social-workers-role-disaster-relief-work), ultimo accesso il 22/12/2024.

International Journal of Disaster Risk Reduction, in "Science Direct". [sciencedirect.com/journal/international-journal-of-disaster-risk-reduction](https://sciencedirect.com/journal/international-journal-of-disaster-risk-reduction), ultimo accesso il 22/12/2024.

Ministero della Salute, Commissione consultiva, Piano per il miglioramento del sistema di emergenza/urgenza: bozza di discussione, 14/06/2005. [salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_pubblicazioni\\_856\\_allegato.pdf](https://salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_856_allegato.pdf), ultimo accesso il 22/12/2024.

Abstract: Il servizio sociale nell'emergenza; in "Ordine regionale degli Assistenti sociali regione Piemonte", ultima modifica settembre 2014. [oaspiemonte.org/2014/09/Il-Servizio-Sociale-nellemergenza-e-calamit-naturali.pdf](https://oaspiemonte.org/2014/09/Il-Servizio-Sociale-nellemergenza-e-calamit-naturali.pdf), ultimo accesso il 22/12/2024.

AAVV, Community organization in social work after disasters, in "Regis College", ultima modifica 24/08/2022. [online.regiscollege.edu/blog/community-organization-in-social-work-after-disaster](https://online.regiscollege.edu/blog/community-organization-in-social-work-after-disaster), ultimo accesso il 22/12/2024.

Alston, M., Hazeleger, T., Hargreaves, D., Social Work and Disasters: A Handbook for Practice, in "Taylor & Francis online", ultima modifica 27/09/2020. [tandfonline.com/doi/full/10.1080/0312407X.2020.1811075](https://tandfonline.com/doi/full/10.1080/0312407X.2020.1811075), ultimo accesso il 22/12/2024.

Bardi, M., Lavoro sociale nell'urgenza e nell'emergenza. Una sfida umana prima che professionale, in "Coordinamento Nazionale per la promozione culturale del servizio sociale d'urgenza e del pronto intervento sociale", ultima modifica 31/10/2021. [conaspodv.com/post/il-lavoro-sociale-nell-urgenza-e-nell-emergenza-una-sfida-umana-prima-che-professionale](https://conaspodv.com/post/il-lavoro-sociale-nell-urgenza-e-nell-emergenza-una-sfida-umana-prima-che-professionale), ultimo accesso il 22/12/2024.

Das, A., Social Work, Disasters and Communities - Challenging the Boundaries of the Profession in "The British Journal of Social Work", vol. 50, pp. 2452–2465 - Abstract in "Oxford Academic", ultima modifica 6/12/2020. [academic.oup.com/bjsw/article-abstract/50](https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/50), ultimo accesso il 22/12/2024.

Disaster Relief Social Workers and Their Roles, in "Wurzweiler School of Social Work", ultima modifica 16/12/2019. [online.yu.edu/wurzweiler/blog/disaster-relief-social-workers-and-their-roles](https://online.yu.edu/wurzweiler/blog/disaster-relief-social-workers-and-their-roles), ultimo accesso il 22/12/2024.

Dubascque, D., Quelle place pour le travail social, lors des crises et des catastrophes?, in "Ecrire pour et sur le travail social", ultima modifica 20/07/2022. [dubasque.org/quelle-place-pour-le-travail-social-lors-des-cris-es-et-des-catastrophes-incendies-accidents-industriels-etc](https://dubasque.org/quelle-place-pour-le-travail-social-lors-des-cris-es-et-des-catastrophes-incendies-accidents-industriels-etc), ultimo accesso il 22/12/2024.

Papparella A., Modelli del servizio sociale, in "Assistenti Sociali.org", ultima modifica 11/01/2010. [assistentisociali.org/servizio-sociale/modelli-del-servizio-sociale.htm](https://assistentisociali.org/servizio-sociale/modelli-del-servizio-sociale.htm), ultimo accesso il 22/12/2024.

Pesaresi, F., Garantire tutti i servizi sociali anche in situazione di emergenza, in "Welforum.it – Osservatorio nazionale sulle politiche sociali", ultima modifica 3/12/2020. [welforum.it/garantire-tutti-i-servizi-sociali-anche-in-situazione-di-emergenza](https://welforum.it/garantire-tutti-i-servizi-sociali-anche-in-situazione-di-emergenza), ultimo accesso il 22/12/2024.

Pyles, L., Community organizing for post-disaster social development. Locating social work, in International Social Work, 2007. [cretscmhd.psych.ucla.edu/nola/volunteer/20development.pdf](https://cretscmhd.psych.ucla.edu/nola/volunteer/20development.pdf), ultimo accesso 22/12/2024.

Programma del Corso Universitario: "Il lavoro di servizio sociale in emergenza ed urgenza", in Univeristà di Pisa", ultima modifica 05/03/2021. [esami.unipi.it/esami2](https://esami.unipi.it/esami2), ultimo accesso il 22/12/2024.

Programma del corso universitario "The Role of Social Work In Disaster Management", in Social Work Degrees, 2024. [socialworkdegrees.org/the-role-of-social-work-in-disaster-management](https://socialworkdegrees.org/the-role-of-social-work-in-disaster-management), ultimo accesso il 22/12/2024.





## **Website**

<https://www.ordineaslombardia.it/>

## **Contact**

Phone: 02 8645 7006

E-mail: [info@ordineaslombardia.it](mailto:info@ordineaslombardia.it)