

Servizio sociale nelle emergenze

PRESENTAZIONE DELLO STUDIO SVOLTO DA DUE STUDENTESSE DELLA
LAUREA MAGISTRALE “SERVIZIO SOCIALE, POLITICHE
SOCIALI, PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI”-
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRIESTE – 4 MAGGIO 2021



SERVIZIO SOCIALE e CALAMITA' NATURALI

Marta Castellani, Martina
Colombo

SERVIZIO SOCIALE E CALAMITÀ NATURALI

Interventi di servizio sociale

R. Calbucci, M. Deidda, M. De Santi, R.T. Di Rosa,
A. Fiorentini, E.M. Giuliano, L. Gui, S. Mordeglia, S. Pelosio,
F. Sartori, R. Ticchiati, A. Zannoni



EDIZIONI EISS

DARE CONTINUITA' ALLE PAROLE CON I FATTI

Il libro ha la funzione di lasciare traccia di ciò che il CNOAS, i CROAS e gli assistenti sociali stessi hanno "costruito" dalle macerie, fissando e consolidando le buone pratiche:

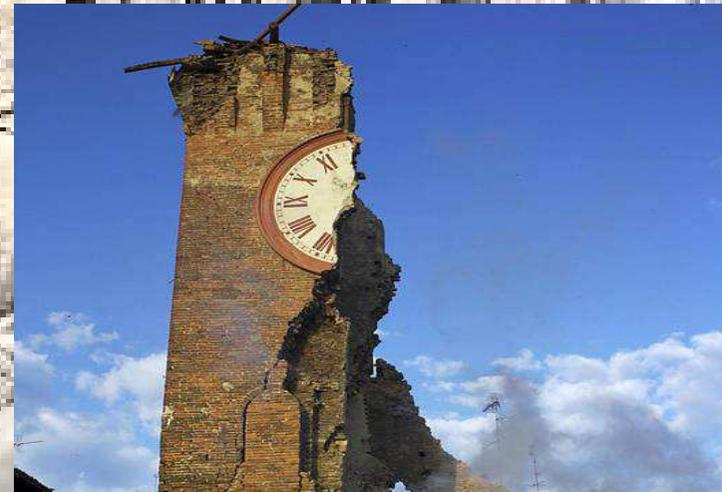
- *Formazione specifica;*
- *responsabilità sociale;*
- *cooperazione e solidarietà;*
- *mobilitatore della comunità;*
- *organizzatore di comunità.*



L'ESPERIENZA DELL'EMILIA ROMAGNA

Rispetto alle esperienze precedenti, l'Emilia Romagna è riuscita a creare qualcosa di innovativo e di differente: una procedura operativa di sostegno a favore di assistenti sociali impegnati nell'emergenza

- 1. Creazione di una procedura istituzionalizzata*
- 2. La riflessione e la trasmissione delle conoscenze: il gruppo sisma*
- 3. Come un fiume in piena: le prospettive future*



STORIE EMILIANE: L'AZIONE DELL'ORDINE REGIONALE

Le azioni che hanno permesso all'Emilia di organizzarsi a fronte del terremoto (maggio 2012) e dell'alluvione (19 gennaio 2014):

- 1) Mettersi a disposizione;
- 2) Conoscere il sistema di Protezione civile ed organizzare la disponibilità;
- 3) La procedura di assegnazione degli assistenti sociali volontari;
- 4) Accordo in collaborazione con Assistenti sociali senza frontiere;
- 5) Nasce il progetto "AASS pro sistema Emilia";
- 6) Si costituisce e si insedia il "Gruppo Sisma";
- 7) Un nuovo capitolo a bilancio;
- 8) Due pubblicazioni significative;
- 9) Incontri per elaborare l'esperienza e dare senso al proprio intervento;
- 10) Il progetto degli Ordini Assistenti Sociali Area Nord;
- 11) Prendono avvio "i laboratori" del gruppo Sisma;
- 12) ...

L'ESPERIENZA LIGURE

https://www.youtube.com/watch?v=kQM0_R5yr2s



IL RUOLO DEL SERVIZIO SOCIALE E IL RAPPORTO CON GLI ALTRI ATTORI DEL SISTEMA

- **Il coordinatore di ambito:** figura professionale di sintesi delle funzioni dell'ATS quali ascolto telefonico, primi aiuti, valutazione delle situazioni e attivazione delle possibili soluzioni;
- **Le funzioni degli operatori:** il *progetto* «Pronto Ascolto»;
- **La comunità solidale:** gli «*Angeli del fango*».



L'ESPERIENZA DEL 2011 NELLA PROVINCIA DELLA SPEZIA

- DOVE: bacini dei fiumi Magra e Vara-Cinque Terre;
- AZIONI: funzioni 2 e 13 del *Metodo Augustus*. Il servizio sociale verifica, come prima azione, in che situazione si trovino le famiglie, senza distinzione alcuna;
- Laboratorio per bambini «Costruiamo la magia del domani»;
- APPRENDIMENTI: *la rete e la formazione.*

L'ESPERIENZA DI GENOVA DEL 2014

- DOVE: Comune di Genova e dintorni;
- L'esperienza precedente ha permesso al servizio sociale di meglio esprimere le proprie potenzialità;
- AZIONI: *monitoraggio, mantenimento, attivazione;*
- CRITICITA': scarsa attitudine dell'istituzione ad apprendere dall'esperienza.



- APPRENDIMENTI E SEDIMENTAZIONI:

- Capacità di mobilitazione e di mettersi a disposizione;
- Presenza e supporto di altri territori;
- Diffuso senso dell'importanza del ruolo del servizio sociale;
- Raccogliere i frutti di un buon lavoro di rete, ove costruito e coltivato in precedenza;
- «Portare a sistema»;
- Possibilità di «fare nell'emergenza»;
- Arricchimento umano e professionale.



- **DOMANDE E INTERROGATIVI:** rapporto tra organizzazione del sistema di protezione e interventi nelle calamità – funzionalità e i risultati attesi/realizzati;
- **Necessità di un servizio sociale inserito a pieno titolo nella Protezione civile.**

STRUMENTI DEL SERVIZIO SOCIALE IN SITUAZIONE DI CALAMITA'

- L'Assistente sociale volontario;
- Esperienza dell'Associazione «Assistenti Sociali Senza Frontiere»: alcune variabili fondamentali;
 - la prima riguarda la modalità con la quale il professionista viene implicato nell'emergenza;
 - la seconda riguarda la specifica fase dell'emergenza nella quale il volontario si inserisce;
 - la terza riguarda il «tempo».



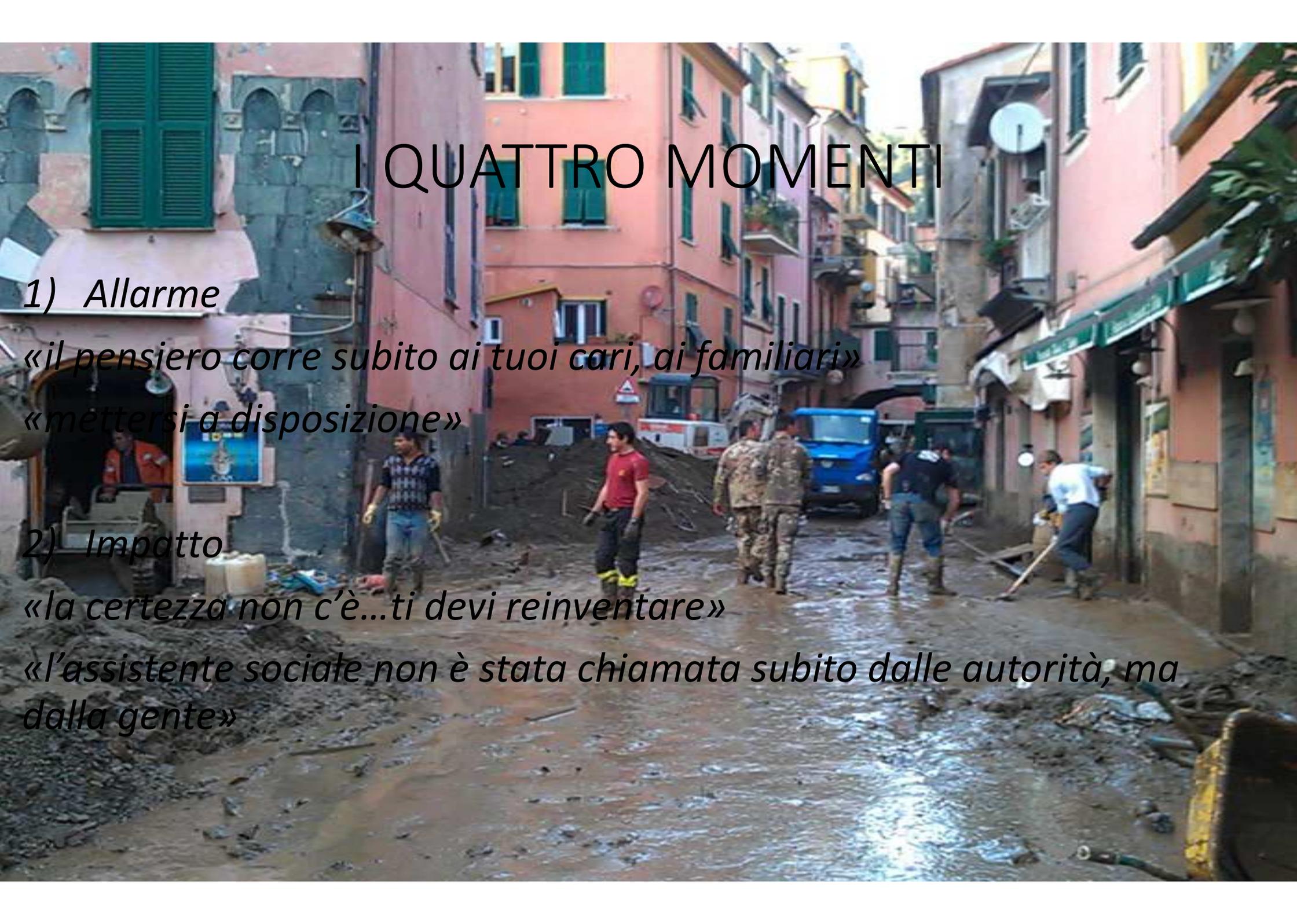
LA RISPOSTA A UN APPELLO PROFESSIONALE

- Libera scelta o esserci dentro?
- Tre livelli su cui si pongono le basi dell'intervento del servizio sociale in contesti di emergenza:
 - 1) Il piano della professione (art. 40 del Codice Deontologico);
 - 2) Il presupposto normativo;
 - 3) Esperienze dirette degli AS;
- Operatori locali e operatori «esterni».



FUNZIONI E PROSPETTIVE DEL SERVIZIO SOCIALE NELLE CALAMITA'. PRIMI ESITI DI UNA RICERCA

- Mossi dagli eventi: novembre 2012, Roberto Calbucci propose di avviare un progetto volto a fare emergere contenuti e metodi del servizio sociale dalle esperienze di tanti AS impegnati nelle calamità che avevano investito l'Italia;
- Ricerca esplorativa e qualitativa: testimonianze di 50 AS;
- Focus Group: rispecchiamento reciproco;
- Quattro momenti propri degli interventi che vengono considerati nelle catastrofi: *allarme, impatto, soccorso, ripristino*. Oltre che *previsione e prevenzione*.



I QUATTRO MOMENTI

1) Allarme

«il pensiero corre subito ai tuoi cari, ai familiari»

«mettersi a disposizione»

2) Impatto

«la certezza non c'è...ti devi reinventare»

«l'assistente sociale non è stata chiamata subito dalle autorità, ma dalla gente»



3) Soccorso (back office e front office)

«...tutti vengono da te»

«mi sentivo riconosciuto, stavo bene!»

4) Ripristino

«...adesso il terremoto è «solo» sociale! ... ci siamo solo noi»

UNA COMPETENZA PROFESSIONALE NECESSARIA

- Intervento di aiuto: promuovere la partecipazione consapevole e l'empowerment;
- I PUNTI ESSENZIALI
 - ascoltare, informare, orientare, condividere il «senso» di ciò che sta accadendo;
 - Agire nell'incertezza;
 - Concorrere a strutturare risposte collettive;
 - Produrre nuovi saperi professionali e sociali;
 - Lavorare per la ricostruzione sociale.



DISASTER INVENTION AND HUMANITARIAN AID GUIDELINES, TOOLKITS AND MANUAL: IL CONTRIBUTO DI LENA DOMINELLI

| Attività | Principi e fondamenti | Finalità |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- rispondere ai bisogni- ritrovare i familiari dispersi;- comunicare con gli altri attori;- riattivare le infrastrutture pubbliche;- coinvolgere la popolazione;- agire come broker. | <ul style="list-style-type: none">- legittimità;- qualificazione;- garanzia;- beneficiari;- responsabilità;- assessment;- risorse;- resilienza;- vulnerabilità; | <ul style="list-style-type: none">- prevenzione e preparazione;- interventi locality specific;- inclusività;- valutazione e riflessione. |

METODI E PRINCIPI DI INTERVENTO SOCIALE NELLE CATASTROFI

I principi e metodi di intervento sociale nelle catastrofi devono essere direttamente collegati con indicazioni operative ben precise. Queste ultime, in particolare, possono influenzare la qualità dell'intervento:

- 1 - questioni legate al contesto;
- 2 - questioni relative al servizio sociale;
- 3 - preparazione personale degli operatori;
- 4 - questioni relative alla formazione ed alla professionalizzazione

L'ASSOCIAZIONE ASSISTENTI SOCIALI PER LA PROTEZIONE CIVILE

TITOLO V

Responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società

42. 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.

L'A.S.PRO.C: L'ASSOCIAZIONE ASSISTENTI SOCIALI PER LA PROTEZIONE CIVILE



L'associazione si è costituita il 12 giugno 2015. I principi a cui A.S.Pro.C. s'ispira sono quelli di volontarietà e democraticità. Non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente le finalità della solidarietà sociale e dell'aiuto volontario in situazioni di calamità naturali e di emergenze sociali. L'associazione si conforma a quanto sancito all'art. 42 del Codice deontologico degli Assistenti sociali.

In particolare, le finalità riguardano l'organizzazione di un sistema di pronto intervento di servizio sociale professionale, nella previsione, prevenzione e soccorso al verificarsi di calamità naturali e di emergenze sociali, ovunque si richieda la necessità dell'intervento, sia sul territorio nazionale sia internazionale, sia da sola e/o in collaborazione con le Istituzioni pubbliche, private e con altre Associazioni operanti nel settore. Un secondo obiettivo è rappresentato dalla crescita di una coscienza di solidarietà sociale in situazioni di emergenza favorendo e stimolando forme di auto-organizzazione e di formazione dei cittadini.

L'ESPERIENZA DEGLI ASSISTENTI SOCIALI IN EMERGENZA E LE LINEE DI INDIRIZZO

- Lavoro dell'ex «gruppo sisma»;
- L'AS in emergenza: prepararsi prima. Ma che cosa significa?
 - a) Conoscere il piano di Protezione Civile;
 - b) Redazione ed aggiornamento degli elenchi;
 - c) Individuazione e predisposizione di documentazione;
 - d) Dotarsi di un piano operativo interno del servizio;
 - e) Fare formazione.



L'AS IN EMERGENZA: COSA FARE?

- Strutturare uno sportello, uno spazio fisico di front office facilmente visibile, raggiungibile, privo di barriere architettoniche;
- Strutturare, ove possibile, uno sportello e uno spazio fisico di back office;
- Predisporre un «Diario Giornaliero»;
- Essere sempre a conoscenza delle comunicazioni e delle ordinanze emesse durante l'emergenza;
- Strutturare un raccordo quotidiano e continuativo con il referente della funzione 2 (Sanità e Servizi Sociali) e partecipare, ove possibile, alle riunioni del COC;





- Strutturare incontri quotidiani di équipe di Servizio Sociale per la condivisione delle problematiche e delle informazioni;
- Nel caso di allestimento di campi di accoglienza, partecipare alla composizione delle tende;
- Tenere i contatti con i colleghi degli altri territori colpiti;
- Mantenere e rinforzare il lavoro di rete con tutti gli operatori presenti;
- Rafforzare e facilitare le relazioni e le collaborazioni fra i soggetti operanti;
- Dotarsi di metodologie e strumenti di lavoro in ambito multiculturale;
- Facilitare, promuovere e rinforzare le azioni volte al ripristino delle autonomie dei singoli, delle famiglie e della comunità.

Il servizio sociale nell'emergenza

Esperienze e prospettive dall'Abruzzo all'Emilia

a cura di

Roberta Teresa Di Rosa

Contributi di

Gabriella Argento, Elena Costa, Franca Dente, Roberta T. Di Rosa
Massimiliano Di Toro Mammarella, Emanuela Ercoli
Cristina Franchino, Mariella Militello, Silvana Mordegli
Francesca Rizzuto, Dora Santilli, Federica Sartori, Anna Zannoni

EMERGENZA E POST-EMERGENZA: PERCORSI E PROSPETTIVE DEL SERVIZIO SOCIALE

- «*Sindrome del terremoto*» che aiuta a comprendere le reazioni all'evento calamitoso, ossia:
 - *La fase eroica;*
 - *La «fase della luna di miele» (dove prende avvio il ruolo del SS);*
 - *La fase della disillusione;*
 - *La fase della ri-stabilizzazione.*



LE FASI DI OGNI INTERVENTO EMERGENZIALE

- La fase dell'intervento di prima emergenza;
- L'intervento di port-emergenza (SS);
- La fase di ricostruzione (SS);
- AS: tempestivi, semplici, flessibili e modulabili.



PERCHE' IL SERVIZIO SOCIALE DEL POST-EMERGENZA?

- AZIONI volta in tre direzioni principali:

1. Accompagnare nel post-emergenza e recuperare risorse e abilità residue;
2. Favorire e sostenere il processo di ricostruzione e di ripristino delle condizioni di «normalità»;
3. Prevenire situazioni di maggiore rischio.

- FUNZIONI:

1. Assistenza/sostegno;
2. Formazione/educazione;
3. Informazione/promozione.



COINVOLGIMENTO E ATTIVAZIONE DELLA COMUNITA'

- La pianificazione degli interventi della Protezione civile coincide con le finalità e le funzioni del servizio sociale, secondo le quali ogni intervento deve essere:

- collettivo;
- completo;
- concreto;
- continuo.

DESTINATARI a più livelli:

- Struttura comunitaria;
- Strutture formali;
- Strutture informali;
- Struttura individuale.



CARATTERISTICHE DEGLI STRUMENTI DI SERVIZIO SOCIALE NELLE POST-EMERGENZE

- Il *setting*;
- Il *lavoro di rete* -> stabilire le «regole del gioco»;
- Il *coinvolgimento dei destinatari degli interventi*.

STRUMENTI

- *La progettazione sociale*;
- *La documentazione (esistente o ex-novo)*;
- Centro di ascolto itinerante (es. «Un ufficio per l'Abruzzo» o «Social Point»).

BISOGNI

- Preesistenti e nuovi;
- *Segretariato sociale* + analisi dei bisogni + *counseling*;
- Sinergia tra AS locali ed «esterni».



SERVIZIO SOCIALE DEL POST-EMERGENZA: QUALI PROSPETTIVE FUTURE?

- Intensa attività di riflessione, sperimentazione, e confronto «intraprofessionale» e «interprofessionale»;
- Dall'esplorazione del ruolo dell'AS alla prefigurazione di futuri settori di occupazione/intervento;
- Determinazione degli AS di spaziare «nuovi orizzonti professionali».



IL MANDATO DEL SERVIZIO SOCIALE IN CONTESTI DI EMERGENZA

- Codice Deontologico dell'AS, art.40, Titolo IV «Responsabilità dell'Assistente Sociale nei confronti della Società»;
- Legge 225/92, Istituzione del Servizio Nazionale di Protezione Civile che stabilisce all'art.6 che «concorrono all'attività di protezione civile (...) gli ordini e i collegi professionali»;
- Consiglio dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali.



DUE MODALITA' ORGANIZZATIVE DEL SERVIZIO SOCIALE

1. INTERNA disponibile dagli operatori dei servizi sociali e delle realtà pubbliche e private locali presenti e attive in campo socio-assistenziale nel territorio interessato dall'emergenza;
 2. ESTERNA costituita da operatori sociali esterni alla realtà e che si rendono disponibili ad intervenire.
- Indipendentemente da interna o esterna, risulta importante la **FORMAZIONE** da realizzare nelle fasi di non-emergenza.

IL RUOLO DEI MEDIA INFORMATIVI NELLE EMERGENZE

“La funzione giornalistica del servizio di informazione di eventi eccezionali non consiste tanto nella capacità di cogliere e/o selezionare il fatto sensazionale, ma nella competenza contestualizzante del fatto stesso mostrata dal professionista nell’informazione”

Il lavoro giornalistico si trova di fronte a due eventi fattuali:

- il manifestarsi dell’imprevedibile in modo anomalo dove questo deve essere ricontestualizzato;*
- produzione volontaria di trasmissione di contenuto attraverso assiomi rassicuranti in cui si esibisce razionalità.*



VI RINGRAZIAMO PER L'ATTENZIONE!

