



UNIVERSITÀ DI PISA

## IL LAVORO DI SERVIZIO SOCIALE IN EMERGENZA E URGENZA

ANDREA MIRRI

Anno accademico 2020/21  
CdS SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE  
Codice 236QQ  
CFU 3

Moduli	Settore/i	Tipo	Ore	Docente/i
IL LAVORO DI SERVIZIO SOCIALE IN EMERGENZA E URGENZA	SPS/07	LEZIONI	21	ANDREA MIRRI

Obiettivi di apprendimento

### Conoscenze

Si sta assistendo, in maniera sempre più visibile, all'emergere di un grande e grave quadro di emergenza sociale che accompagna e rende ancora più cupo quello già prodotto dell'emergenza sanitaria e da quella economica: di fronte alla scena pubblica, si manifestano tante, e anche nuove, situazioni di fragilità e di marginalità sociale che coinvolgono nuovi 'pezzi' della società e nuovi strati sociali e si manifestano nuovi bisogni a cui anche i servizi pubblici devono provare a dare nuove risposte. In maniera sempre più frequente e continuativa, i servizi sociali si trovano, quotidianamente, a dover affrontare vere e proprie crisi e situazioni di bisogno acuto, situazioni che insorgono spesso improvvisamente e acutamente per bisogni primari di assistenza e protezione (quelle 'emergenze personali e familiari' di cui all'art. 22, c.4, lett. b, della L. 328 del 2000): esplosioni di alta conflittualità in nuclei familiari fragili, episodi di violenza e maltrattamento a carico di donne, di persone anziane, manifestazioni di grave malessere a carico di ragazzi e adolescenti, improvviso abbandono o stato di solitudine di persone non autosufficienti o gravemente disabili per l'allontanamento o l'indisponibilità improvvisa del care-giver; e tante altre storie come queste. Tutte ugualmente caratterizzate dal fatto di esprimere un livello di alta e grave problematicità, di essere improcrastinabili, non (sempre) previste, e che comunque richiedono o, meglio, richiederebbero, un intervento qualificato e dedicato, tempestivo se non immediato, dei servizi sociali. Per i quali, quindi, si pone il problema di gestire sempre più numerosi interventi di urgenza sociale in una situazione come quella dei tempi presenti e futuri.

Il servizio sociale è chiamato, dunque, ad avviare una fase di rinnovamento e cambiamento culturale che deve innanzitutto passare da una più complessiva riflessione metodologica e professionale approfondita, sul tema del ruolo, delle funzioni e dell'organizzazione nelle situazioni di emergenza sociale in generale, ma soprattutto e, in particolare, in quello delle emergenze personali e familiari. Infatti, il servizio sociale, davanti alle sempre più frequenti e importanti situazioni di crisi

## UNIVERSITÀ DI PISA

---

e di richiesta di intervento urgente, non si può più permettere di gestirle, per garantire qualità e appropriatezza degli interventi, secondo modalità indifferenziate e non specificatamente organizzate (c.d. 'sistema della doppia cappa'[1](#)).

Il risultato, infatti è che, fino ad oggi, tali emergenze 'personali e familiari' sono sempre state gestite dai servizi sociali sul territorio, non specificatamente organizzati e preparati. Alle richieste urgenti, infatti, provvedono gli assistenti sociali in un'organizzazione di lavoro che in realtà è predisposta e organizzata per una presa in carico programmata e ordinaria, e con un quadro organizzativo e di risorse alle spalle che è coerente con

tale *vision*

La conseguenza è che gli assistenti sociali spesso si trovano ad affrontare tali emergenze, situazioni di grande rilevanza sociale e di grande delicatezza sul piano sociale e professionale, senza avere a disposizione una formazione specifica che riconosca che questo lavoro necessita di un approccio disciplinare e di una metodologia di lavoro specifica, quella del lavoro di servizio sociale d'urgenza. Bisogna partire dal riconoscere che tali situazioni di emergenza necessitano di una specifica e appropriata preparazione che indirizzi e supporti gli operatori affinché si possa non solo giungere a evitare che essi sperimentino il lavoro in tali circostanze come una fonte di stress, di grande fatica anche emotiva, e spesso di frustrazione professionale, come un 'incidente di percorso', un ostacolo alla propria, più autentica, professionalità, quella ordinaria e programmata, ma anche a consentire a questi professionisti di entrare in possesso di una *nuova vision* disciplinare e professionale che consenta loro di affrontare il tema delle emergenze 'personali e familiari' come una grande opportunità di rinnovamento culturale-metodologico e campo di valorizzazione delle competenze della professione.

Dunque, per superare questa situazione, per riuscire a dare risposte qualificate e pronte alle tante situazioni di emergenza personale e familiare, c'è necessità di un approccio metodologico, professionale e relazionale specifico, quello del lavoro di servizio sociale d'urgenza.

Questa operazione culturale è passaggio preliminare per poi dare corpo al disposto previsto dall'art. 22, c.4, lett. b, della L. 328/2000, con il quale si individuava come livello essenziale quel 'servizio di pronto intervento sociale' (PIS), che è rimasto, ad oggi, nel 'dimenticatoio' delle realizzazioni dei servizi sociali, sia per ragioni normative, ma soprattutto per ragioni di evoluzione dell'elaborazione culturale e organizzativa da parte del servizio sociale. Prima e principale conseguenza è stata il fatto che, in questi anni, il PIS non si è sviluppato in maniera omogenea, come invece avrebbe dovuto in quanto livello essenziale, non ne abbiamo una precisa configurazione operativa e funzionale, e quindi, ancora oggi, si realizza con stili e metodi differenti e che non consentono di estrarre un possibile modello generalizzabile.

Partendo da questa analisi, il Laboratorio propone, a conclusione del proprio percorso, il

## UNIVERSITÀ DI PISA

---

'pronto intervento sociale' (PIS) come strumento organizzativo specifico e dedicato dei servizi sociali che può invece portare preparazione, organizzazione e pronta disponibilità nella gestione delle 'emergenze personali e familiari', e consentire una crescita ed un'evoluzione complessiva del sistema di offerta pubblico dei servizi sociali di un territorio.

<sup>1</sup>Andrea Mirri., "Emergenze, urgenze e servizio sociale. Teoria, metodologia e tecniche", Carocci, 2018.

### Capacità

- fornire quadri di riferimento generali rispetto al tema delle emergenze sociali oggi, con particolare riferimento alle emergenze personali e familiari;
- impostare un primo lavoro di riconoscimento della 'scena emergenziale'
- riconoscere 'scene emergenziali'
- confrontare l'esperienza professionale di lavoro di servizio sociale in ordinario con quella di lavoro in urgenza
- comprendere modalità organizzative appropriate ad una nuova modalità di lavoro di servizio sociale.
- acquisire i principali elementi metodologici specifici del nuovo ambito di lavoro del servizio sociale d'urgenza per individuare un nuovo profilo di assistente sociale specificatamente preparato nel lavoro professionale di servizio sociale d'urgenza;
- proporre un inquadramento culturale e organizzativo di pronto intervento sociale, come concreta traduzione di quanto previsto dall'art. 22, c. 4, lett. b della L. 328/2000;
- inquadrare e descrivere funzioni, attività, modalità operative del PIS e le modalità di integrazione nella rete territoriale dei servizi sociali.

### Indicazioni metodologiche

svolgimento della lezione in modalità interattiva con studenti  
esercitazioni

### Programma (contenuti dell'insegnamento)

Aspetti definitori relativi alle emergenze sociali.

Emergenze di massa (disastri) ed emergenze personali e individuali (emergenze individuali)

La capacità di riconoscere la situazione di emergenza sociale.

La differenza tra lavoro ordinario e lavoro d'urgenza: spiazzamento, aspettative, conseguenze per gli assistenti sociali.

Ricostruzione e analisi del modo attuale dei servizi sociali di affrontare le 'emergenze personali e familiari', delle sue difficoltà e delle modalità di operare

Modalità operative appropriate relative alla presa in carico delle situazioni di emergenza personali e familiari e differenze rispetto a quella delle situazioni, anche critiche, ma tipiche di una presa in carico di lavoro ordinario

Un nuovo profilo professionale: l'assistente sociale del servizio sociale d'urgenza.

Un modello organizzativo possibile di PIS: centralità e territorio, universalismo e (nuovi)



## UNIVERSITÀ DI PISA

---

bisogni dei cittadini.

Una risposta innovativa all'emergenza: il PIS. Funzioni, attività e modalità operative del PIS.

La ri-organizzazione dei servizi sociali territoriali in funzione del PIS.

Bibliografia e materiale didattico

A. Mirri, *“Emergenze, urgenze e servizio sociale. Teoria, metodologia e tecniche”*, Roma, Carocci, 2018.

Indicazioni per non frequentanti

attenersi al programma d'esame indicato

Modalità d'esame

orale

Ultimo aggiornamento 05/03/2021 15:53