UNIVERSITÀ DI PISA

IL LAVORO DI SERVIZIO SOCIALE IN EMERGENZA E URGENZA

ANDREA MIRRI

Academic year	2020/21
Course	SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE
Code	236QQ
Credits	3

Modules	Area	Type	Hours	Teacher(s)
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

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

'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.

1Andrea 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 sevizio 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)

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