

*Q*uesta pubblicazione è il frutto del progetto formativo e informativo – promosso dal Coordinamento degli Ordini Regionali degli Assistenti Sociali del Nord Italia – volto a fare emergere contenuti e metodi del servizio sociale dalle esperienze di assistenti sociali impegnati nel soccorso in situazioni di calamità. Lo scopo è di contribuire a costruire una competenza e una formazione specifica che definisca ruolo ed apporto del servizio sociale in tale ambito professionale. Il volume raccoglie testimonianze e riflessioni sul valore della professione e sugli strumenti del servizio sociale in contesti di calamità naturali, attraverso i contributi di alcuni attori impegnati in prima persona e l'illustrazione dei primi esiti di una ricerca di tipo qualitativo che ha coinvolto 50 assistenti sociali nelle regioni Emilia Romagna, Liguria e Veneto. Dal volume emerge complessivamente come – nonostante si tratti di un ambito relativamente nuovo per la professione – il Servizio sociale si collochi con appropriatezza come una delle discipline deputate a svolgere un ruolo attivo e strategico nel sistema della Protezione civile, tanto quanto va impiegato nella protezione quotidiana della vita delle persone nei territori.

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. Mordegli, S. Pelosio,
F. Sartori, R. Ticchiati, A. Zannoni



EDIZIONI EISS

**SERVIZIO SOCIALE
E CALAMITÀ NATURALI**
Interventi di servizio sociale

Con il contributo e la collaborazione del



Coordinamento Ordini Assistenti Sociali
Area Nord

Veneto, Liguria, Sardegna, Lombardia, Piemonte, Valle D'Aosta,
Emilia Romagna, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia

Questa pubblicazione è il frutto del progetto formativo e informativo sul tema del Servizio sociale nelle calamità naturali realizzato dal Coordinamento degli Ordini regionali del Nord il cui comitato scientifico è così composto:

Anna Zannoni (Veneto), Elena Giuliano (Piemonte), Maria Deidda (Liguria), Michela De Santi (Trentino Alto Adige), Renata Ghisalberti (Lombardia) e Roberto Calbucci (Emilia Romagna).

Hanno collaborato inoltre:

Maria Calore, Elisabetta Colla, Alessandra Fralleoni, Franca Monteverde, Cristina Tilli, Alessandra Zielli del Comitato di Redazione di Rassegna di Servizio Sociale

Roma 2016

EDIZIONI EISS
COLLANA «Problemi sociali del nostro tempo» n. 64
Direttore: Giuseppe Rizzo
Segreteria: Franca Monteverde

EISS - Ente Italiano di Servizio Sociale Onlus
viale di Villa Pamphili 71 C 00152 Roma
info@eiss.it, rassegnadiserviziosociale@eiss.it
Cell. 3346709588

Edizione fuori commercio

Ente Italiano di Servizio Sociale Onlus

**SERVIZIO SOCIALE
E CALAMITÀ NATURALI**

Interventi di servizio sociale

INDICE

Premessa <i>Elena Maria Giuliano</i>	5
Introduzione <i>Roberto Calbucci</i>	7
Disastri e calamità naturali: la presenza degli assistenti sociali nelle Regioni del Nord-Italia dal 1953 <i>Michela De Santi</i>	15
L'esperienza dell'Emilia Romagna <i>Stefania Pelosio</i>	21
Storie emiliane L'azione dell'Ordine regionale <i>Anna Fiorentini</i>	27
L'esperienza Ligure: ruolo e funzioni del servizio sociale istituzionale <i>Maria Deidda</i>	51
<i>Roberto Ticchiati</i>	64
Strumenti del servizio sociale in situazione di calamità <i>Anna Zannoni, Federica Sartori</i>	71
Funzioni e prospettive del servizio sociale nelle calamità. Primi esiti di una ricerca <i>Luigi Gui</i>	79

Principi e metodi di intervento sociale nelle catastrofi: il contributo di Lena Dominelli <i>Roberta T. Di Rosa</i>	109
L'associazione Assistenti Sociali per la Protezione Civile <i>Silvana Mordeglia</i>	125
L'esperienza degli assistenti sociali in emergenza e le linee di indirizzo a cura del <i>Gruppo emergenze dell'OASER</i>	139
ALLEGATI	
Deliberazione CNOAS del 28 novembre 2014	147
Statuto Associazione A.S.Pro.C. "Assistenti sociali per la Protezione Civile"	148
Gli Autori.....	158

**FUNZIONI E PROSPETTIVE
DEL SERVIZIO SOCIALE NELLE CALAMITÀ.
PRIMI ESITI DI UNA RICERCA**

*Luigi Gui**

1. Mossi dagli eventi

La ricerca di cui riferisco nelle pagine che seguono nasce, come spesso accade, da un frangente particolare e dall'incontro di alcune persone.

Nel novembre del 2012 Roberto Calbucci, allora presidente dell'Ordine professionale degli Assistenti sociali della Regione Emilia Romagna, mi rese partecipe dell'intenzione di avviare un progetto di ricerca per far emergere contenuti e metodi del servizio sociale dalle esperienze di tanti assistenti sociali impegnati nelle calamità che avevano investito il nostro Paese⁽³²⁾.

In quegli anni, diversi eventi catastrofici avevano sconvolto alcune regioni d'Italia:

- il terremoto dell'Aquila del 2009, la cui scossa principale, verificatasi il 6 aprile 2009 alle ore 3.32, distrusse la parte antica della città,

* Assistente sociale specialista, professore associato di Sociologia generale, coordinatore del Corso di laurea in Servizio sociale all'Università degli studi di Trieste.

(32) Si veda l'articolo di Anna Fiorentini, *infra*, pag. 27.

con magnitudo (Mw) pari a 6,3, interessando maggiormente le zone comprese tra le località di Roio, Colle, Genzano e Collefracido, ma con esiti in buona parte del Centro Italia.

Il bilancio definitivo fu di 309 vittime, oltre 1.600 feriti e oltre 10 miliardi di euro di danni stimati;

- l'alluvione del Veneto del 2010, verificatasi a seguito di una forte perturbazione con persistenti piogge a partire dal 31 ottobre 2010, combinate con il vento di scirocco che contribuì allo scioglimento delle nevi in montagna e a frenare il defluire in mare dei fiumi.

In quei giorni il fiume Bacchiglione ruppe gli argini all'altezza del comune di Ponte san Nicolò inondando la frazione di Roncajette e i comuni di Casalserugo, Bovolenta e Maserà. Straripò anche il Frassinone provocando numerosi allagamenti.

Nella notte tra l'1 e il 2 novembre, a Veggiano il Tesina Padovano ruppe l'argine destro allagando buona parte del territorio comunale. Nel territorio del Comune di Veggiano esondò il Tesinella e si aprirono numerosi fontanazzi lungo gli argini degli altri affluenti. Nella Bassa Padovana il 22% del territorio rimase invaso dall'acqua.

Furono allagati da 23 milioni di metri cubi d'acqua i territori comunali di Megliadino San Fidenzio, Saletto, Montagnana, Ospedaletto Euganeo, Este. Straripò anche lo scolo di Vampadore, allagando Megliadino San Vitale e Casale di Scodosia.

Il 17 e il 18 novembre nuove esondazioni del Bacchiglione allagarono il territorio di Bovolenta; 3.500 persone dovettero abbandonare le loro case, si contarono 3 morti e i danni all'agricoltura, alle imprese e ai centri abitati furono stimati per 426 milioni di euro;

- l'alluvione dello Spezzino e della Lunigiana del 25 ottobre 2011, verificata a seguito di una precipitazione che in sei ore riversò 542mm di pioggia sulla provincia della Spezia e di Massa e Carrara. La pioggia insistente causò la piena dei fiumi Vara e Magra e dei torrenti affluenti investendo la Val di Vara e la Val di Magra.

I centri più colpiti furono Borghetto di Vara, Brugnato, Bonassola, Levanto, Monterosso al Mare, Vernazza – in provincia di Spezia – e Aulla, in provincia di Massa e Carrara. Si ebbero 12 vittime e 1 disper-

so. Il danno economico fu stimato in un miliardo e mezzo di euro;

- l'alluvione di Genova del 2011, il 4 novembre. Anch'essa causata da fortissime precipitazioni che hanno registrato punte superiori ai 500mm in poche ore in diverse zone di Genova, con l'esondazione dei torrenti Bisagno e Fereggiano e la piena dei torrenti Sturla, Scrivia ed Entella. I centri più colpiti furono Genova nei quartieri di Quezzi, Foce, Molassana, San Fruttuoso, Marassi, Brignole, Quarto e Nervi, oltre ai comuni di Recco e Camogli. Durante l'alluvione persero la vita 6 persone, di cui due bambine di uno e otto anni. Il danno venne stimato in 96 milioni di euro;

- il terremoto dell'Emilia del 2012. Fu un evento sismico costituito da una serie di scosse localizzate nella pianura padana emiliana, prevalentemente nelle province di Modena, Ferrara, Mantova, Reggio Emilia, Bologna e Rovigo. La scossa più forte, di magnitudo M_I 5,9 e M_w 5,86 fu registrata il 20 maggio 2012 alle ore 4 con epicentro nel territorio comunale di Finale Emilia, a una profondità di 6,3 chilometri.

Il 29 maggio di quell'anno, alle ore 9 una nuova scossa molto forte, di magnitudo M_I 5,8 e M_w 5,66, venne avvertita in tutta l'Italia centrale; l'epicentro fu nella zona compresa fra Mirandola, Medolla e San Felice sul Panaro; a quella delle 9 seguirono altre tre scosse rilevanti tra le 12,55 e le 13.

Il 31 maggio, nuove forti scosse con epicentro a Rolo e Novi di Modena, nella zona della bassa reggiana e dell'oltre Po mantovano, a San Possidonio. Altre ancora si percepirono il 3 giugno con epicentro in Novi di Modena.

I due eventi sismici maggiori causarono un totale di 27 vittime, furono evacuate circa 42mila persone, i danni stimati ammontarono a più di 3,3 miliardi di euro; oltre che per gli insediamenti abitativi, infatti, le ripercussioni furono ingenti anche per il sistema economico, data la diffusione in quei territori di capannoni industriali⁽³³⁾, gravemente danneggiati.

Roberto Calbucci, personalmente coinvolto dagli eventi calamitosi

(33) Nell'area del cratere si produce circa il 2% del PIL nazionale.

che avevano investito la sua regione, osservava quanto gli assistenti sociali fossero stati fortemente implicati, sin dal primo allarme, nell'azione di soccorso e quanto si fosse mostrata realmente significativa la loro azione professionale e umana. Al contempo osservava quanto questo lavoro rimanesse "opaco" nella ricerca scientifica e nella letteratura disciplinare, scarsamente riconosciuto rispetto all'azione di altri professionisti, poco evidente negli atti formali delle amministrazioni pubbliche, pressoché ignorato dalla normativa che regola la Protezione civile.

Ho condiviso, allora, la decisione di intraprendere un'esplorazione che contribuisse a illuminare il patrimonio professionale degli assistenti sociali nelle situazioni di calamità, per cogliere la specificità delle loro azioni professionali, la peculiarità delle loro competenze, l'utilità del loro intervento, la complementarità del servizio sociale nel sistema della Protezione civile.

2. Una ricerca esplorativa

Il coordinamento dei Consigli regionali degli Ordini degli assistenti sociali del Nord Italia commissionò un progetto di ricerca esplorativa⁽³⁴⁾. Io mi prestai a seguirlo, implicando tre differenti gruppi di assistenti sociali direttamente investiti dalle calamità su accennate⁽³⁵⁾, rispettivamente nelle regioni Emilia Romagna, Liguria e Veneto.

La ricerca, di cui riporto di seguito alcuni degli elementi salienti, è stata condotta secondo le metodologie di ricerca qualitativa non standard (De Lillo, 2010), a partire dalle testimonianze di 50 assistenti sociali direttamente coinvolti da esperienze di intervento in quelle situazioni di catastrofe, per la maggior parte anche come vittime.

Come accennato, sono stati attivati, rispettivamente nelle città di Bologna, Padova e Genova tra febbraio e maggio del 2013, tre Focus

(34) Il Comitato scientifico del progetto era così composto. Consiglieri degli Ordini regionali: Anna Zannoni (Veneto), Elena Giuliano (Piemonte), Maria Deidda (Liguria), Michela De Santi (Trentino Alto Adige), Renata Ghisalberti (Lombardia), Roberto Calbucci (Emilia Romagna); vedi Anna Fiorentini, *infra*, pag. 27.

(35) La decisa prevalenza di donne assistenti sociali suggerirebbe forse di usare per tutti il genere femminile.

Group⁽³⁶⁾, stimolando i membri a narrare la loro diretta esperienza, sia per gli aspetti personali che per il ruolo che avevano assunto come professionisti al momento della calamità.

Con riferimento ad alcune delle fasi che secondo la letteratura di settore caratterizzano l'azione umana nelle catastrofi, questi testimoni sono stati indotti a rievocare con relativa libertà espressiva emozioni, immagini, ricordi e descrizioni dell'operatività, con particolare attenzione agli aspetti riconducibili all'azione professionale.

La notevole quantità di racconti, fluiti in forma discorsiva nell'arco di un paio d'ore per ciascun incontro, ha prodotto nei partecipanti in prima istanza una sorta di effetto catartico, dando modo ai narranti di rivedere se stessi e riordinare, almeno in parte, il tumulto delle emozioni e degli apprendimenti professionali, compressi, prima, in uno spazio temporale ridotto, in parte percettivamente rimosso, sovraccarico di tensione e di fatica. Il contesto dichiaratamente di ricerca e di condivisione di conoscenza, ha contribuito a conferire alla "dimensione gruppo" una caratterizzazione di rispecchiamento reciproco, facendo riemergere forti emozioni, pur senza imboccare improprie derive socio-terapeutiche. Il timbro cognitivo del lavoro rievocativo degli assistenti sociali che raccontavano di sé, favorito anche dalla presenza del ricercatore esterno con funzioni di stimolo, ascolto e annotazione⁽³⁷⁾, è parso offrire ai partecipanti nuovi gradi di consapevolezza del ruolo professionale esercitato nei drammatici momenti di calamità.

«... ascoltarci e nello stesso tempo "contenerci", ha dato davvero l'idea di aiutarci a elaborare tutto quel materiale emotivo che abbiamo dentro!» (Bo2⁽³⁸⁾)

(36) Il gruppo di Bologna si componeva di 12 persone: 9 assistenti sociali operativamente coinvolte nella calamità, due studenti tirocinanti di servizio sociale, il presidente del CROAS Emilia Romagna (il gruppo si è riunito 3 volte); il gruppo di Padova si componeva di 8 persone: 6 assistenti sociali, una neo laureata in Servizio sociale con tesi sulle calamità, un assessore di un comune di piccole dimensioni, che aveva operato fianco a fianco con l'assistente sociale nei giorni dell'alluvione; il gruppo di Genova si componeva di 33 persone: 32 assistenti sociali operativamente coinvolti nella calamità e un consigliere del CROAS Liguria.

(37) Tale ruolo è stato da me assunto.

(38) Le frasi sono testualmente riportate da quanto espresso dai partecipati ai Focus Group; per garantire l'anonimato, a ogni partecipante è attribuito un dato identificativo in codice sulla

La prevalenza degli assistenti sociali ascoltati, come già detto, portava vissuti di sé al contempo come persone colpite e come persone volte all'aiuto di altri (prevalentemente nei gruppi convocati a Padova e a Genova), mentre una parte numericamente inferiore (presente soprattutto nel gruppo convocato a Bologna) poteva narrare della funzione assunta come professionista accorso in aiuto "dall'esterno" subito dopo l'evento catastrofico⁽³⁹⁾, offrendo così un ulteriore prezioso contributo di conoscenza delle potenzialità esercitate da assistenti sociali, tanto come appoggio esterno quanto come animatori dall'interno della popolazione colpita.

L'insieme dei racconti ha consentito di comporre una considerevole mole di espressioni, riconducibili, come detto, a quattro momenti propri degli interventi che frequentemente vengono considerati nelle catastrofi: *allarme, impatto, soccorso, ripristino*; rinunciando sia ai due precedenti elementi, non meno importanti, che sono la *previsione* e la *prevenzione*, sia all'elemento successivo che riguarda la *ricostruzione* primaria e secondaria⁽⁴⁰⁾.

Questa scelta, pur consapevolmente riduttiva, è stata compiuta per mantenere maggiormente concentrato il focus d'attenzione, compatibilmente con i tempi di lavoro dei gruppi⁽⁴¹⁾.

I dati salienti emersi dalle narrazioni sono stati "restituiti" dal ricercatore a ciascun gruppo, in essenziale sintesi, per una prima conferma dei risultati, presentati poi nei tre convegni regionali che sono seguiti rispettivamente a Modena il 4 aprile, a Verona il 6 maggio, a Genova il 7 giugno del 2013.

Quanto è di seguito presentato segue dunque la partizione *allarme, impatto, soccorso, ripristino*, riportando, di passaggio in passaggio, alcune delle espressioni verbali evocative di quanto emerso nel corso degli incontri di Focus Group.

base della città luogo dell'incontro e del numero assegnato nel gruppo.

(39) Si rinvia a questo proposito ai testi di Anna Fiorentini e di Anna Zannoni, *infra*, pag. 71.

(40) Si veda la tesi di laurea di Valentina Schiavo, *I servizi sociali nelle calamità naturali, in Italia*, Università degli studi di Verona, aa. 1999-2000. Pepe V. *Il diritto alla protezione civile*, "Quaderni della rivista giuridica dell'ambiente", n.7, Giuffrè, Milano, 1996. Cattarinussi B. e Pelanda C., *Disastro e azione umana*, FrancoAngeli, Milano, 1981.

(41) A questo proposito va ricordato che i Focus Group di Padova e di Genova si sono convocati ciascuno una sola volta, mentre quello di Bologna si è riunito in tre occasioni.

3. Allarme

La ricerca ha inteso rilevare la presenza di eventuali particolarità dell'agire professionale sin dal primo momento in cui, quasi sempre inaspettatamente, all'improvviso, gli eventi sconvolgono la routine abituale dei comportamenti. Come hanno reagito le assistenti sociali e gli assistenti sociali sopraggiunti da un evento che li colpiva nella quotidianità, spesso domestica, addirittura di notte in due casi-studio su tre?

Così come accade a tutta la popolazione colpita da catastrofi, le testimonianze rivelano sentimenti di iniziale incredulità e senso di impotenza

« non sembrava possibile » (Bo4), « uno scenario improvviso di guerra, era il caos totale » (Bo5).

A tale disorientamento dei primi attimi, segue, nell'assoluta prevalenza delle testimonianze, la ricerca di informazioni per rendersi conto di cosa stia accadendo.

Già da questo passaggio è interessante notare una comunanza di approccio da parte delle/degli assistenti sociali. L'orizzonte informativo ha due fuochi:

- a) come stanno gli altri,
- b) a quali fonti informative qualificate riferirsi.

Dapprima la preoccupazione è verso i più prossimi

« il pensiero corre subito ai tuoi cari, ai familiari » (Bo4),

appurato che stiano bene, il pensiero si volge alle persone più deboli, soprattutto i cittadini propri utenti (persone con handicap, anziani ...), per sapere in quale condizione potrebbero trovarsi. Dai racconti risulta evidente come si manifesti sin dai primi momenti una consapevolezza di ruolo legata alla competenza professionale

«...mettersi a disposizione » (Bo1), sentirsi « chiamate in prima persona » (Bo1).

Per quanto concerne le fonti informative, nell'immediatezza paiono prevalere tre riferimenti: ascoltare i mass media (TV, internet), sentire "le colleghe", prendere contatto con le istituzioni pubbliche locali,

comunicando al telefono, se possibile, o cercando quanto prima di recarsi di persona nei luoghi istituzionali di incontro,

- «... tutti in piazza col sindaco » (Bo1),
- «... nell'ufficio del dirigente » (Ge16),
- « sono andata subito in municipio... alle tre di notte...» (Pd1).

Tale immediata reazione non sembra trascurabile, perché mostra il pronto orientamento degli assistenti sociali a discernere gli elementi nel caos incombente, affidandosi in primo luogo a fonti ufficiali o comunque attendibili, condividere la conoscenza con la propria comunità professionale (i colleghi), presentarsi all'istituzione locale.

Nella situazione di crisi, inedita, quando tutto appare “alla rinfusa”, questi professionisti cercano di sapere, di capire, di collegarsi per assumere una crescente consapevolezza della realtà e delle possibili azioni. Quasi emergesse la consapevolezza di un ruolo “pubblico” da interpretare in prima persona.

- « (in quel frangente) ... nessuno ci ha dato un mandato esplicito»,
- «nessuno che desse istruzioni » (Bo1),
- « ci si è messi a lavorare comunque anche senza essere stati precezzati e senza che qualcuno ci dicesse chiaramente cosa dovevamo fare » (Bo2),
- « autonomamente ci occupiamo dei più deboli» (Bo4), « si procede in ordine sparso » (Pd1),
- «... cerco di recuperare l'agenda e chiamo tutti gli utenti » (Bo3),
- «... nella grande confusione (...) assumi una funzione pubblica » (Pd3).

Il movimento immediato, anche concretamente fisico, di avvicinamento ai luoghi dove si trovano le persone più colpite, sulla base delle pur frammentarie informazioni disponibili, appare quasi “ovvio” per chi ha assunto una matrice professionale da sempre segnata dalla capacità di entrare e di stare nei contesti problematici, con chi vive i problemi.

- « condividiamo fisicamente un disastro e molta solidarietà» (Bo8),
- «... capire dove erano le persone...» (Ge18),
- « conoscevo dieci casi, alla fine erano 100 » (Ge17),

« quando tocchi con mano, ti rendi conto meglio » (Bo4),
« mi sono sentita in dovere di andare a vedere... » (Ge14),
« mi sono resa conto che nuotavo per raggiungere la scuola materna, per verificare se ci fossero dei bambini... » (Ge8).

Da queste prime istanze (l'allarme è riferito solo ai primi momenti) prende poi avvio la fase dell'impatto, che impone un immediato fronteggiamento dell'emergenza.

4. Impatto

A quest'area analitico-concettuale è possibile ricondurre la variegata gamma di vissuti e di azioni che gli assistenti sociali hanno esperito per far fronte a una realtà inedita, sconcertante, urgente, grave e dinamica, nelle ore e nei giorni successivi all'evento distruttivo.

La ricerca esplorativa consente di cogliere che gli assistenti sociali che hanno vissuto e operato nell'immediatezza della catastrofe, superato lo shock iniziale, hanno evidenziato una considerevole capacità di operare nella più grande incertezza.

« pensare ad azioni possibili senza sapere già esattamente... » (Bo3), « la certezza non c'è ... ti devi reinventare » (Bo5).

I disastri naturali sono definiti dall'ONU come “una vasta frattura ecologica nelle relazioni fra le persone e il proprio ambiente (...) con distruzioni su scala così ampia che la comunità colpita ha bisogno di sforzi straordinari per farvi fronte” (Dominelli 2013, p. 236). Questi eventi hanno, tra le altre proprietà, quella di infrangere ogni precedente certezza, così come distruggono gli oggetti, sfondano i muri, spianano le coltivazioni, altrettanto rompono le regole formali a cui le persone sapevano di poter e dover rapportarsi. Tanto le strutture fisiche quanto le strutture sociali sono compromesse, interrotte o addirittura annientate.

Proprio in tale frangente di crisi acuta, gli assistenti sociali esprimono una caratteristica spesso in ombra della propria professione: saper affrontare la realtà confusa, incerta, di crisi, non ancora o non più

risolta da altri, per riordinare gli elementi sparsi e ricomporre con diversi attori itinerari costruttivi, pur parziali ma riconoscibili e realizzabili.

Nella situazione di « impatto a brandelli » (Bo9), come l'ha connotata un partecipante del Focus-Group di Bologna, dove è necessario inventare nuove modalità d'azione sulla base delle informazioni disponibili, gli assistenti sociali avviano repentinamente forme organizzative, formulando «... una strategia con divisione dei compiti » (Bo9) che fino a quel momento non era praticata. Da un'iniziale totale disorganizzazione a nuove organizzazioni.

Si mostra, in tutto questo, una professione agile nelle soluzioni *adhocratiche* (Mintzberg, 1983), combinate all'occorrenza con l'apporto di più attori.

Molti degli assistenti sociali, al contempo vittime e soccorritori, narrano di aver affrontato l'impatto di un gravoso impegno di servizio

«... sopraggiunge il senso del dovere e fai 12-15 ore di lavoro » (Bo4)

privi della propria sede e dei propri usuali strumenti di lavoro, o in forzata condivisione con altri, o traslocati in sedi di fortuna.

«... cercando sempre più un'organizzazione nel caos, ...con un foglio e una biro » (Bo3),

« ti metti in campo, creando attività ... in relazione con le esigenze » (Bo4),

« ruolo o non ruolo, quello che c'è da fare lo facciamo, cercando di dare una mano ai nostri colleghi » (Pd3).

Nella fase dell'impatto, in particolare, questa professione mostra la sua connotazione sociale. Laddove il termine "sociale" contiene l'ampio spettro semantico di tutto ciò che non è precisamente riconducibile a una chiara specializzazione funzionale o professionale, ma investe le caleidoscopiche configurazioni dei bisogni improvvisamente emergenti: servono sacchi di sabbia per arginare l'acqua che avanza allagando, i proprietari di una stalla sono disperati: bisogna trasportare subito 70 mucche per salvarle dall'affogamento e si cerca un automezzo, si presentano alla spicciolata giovani soccorritori volontari che non

sanno cosa fare, un'azienda di elettrodomestici ne regala uno stock che va immagazzinato e poi smistato alle famiglie, 35 anziani non-auto sufficienti devono lasciare urgentemente la struttura pericolante in cui sono ricoverati, mancano pannoloni, vanno portati alcuni farmaci salva vita nella sala del municipio dove si sono raccolti i primi scampati ...

« Tutto era diventato sociale... » (Bo9),

afferma uno degli assistenti sociali ascoltati, facendo intendere che, quando l'ordinata suddivisione dei compiti assistenziali e la relativa parcellizzazione dei problemi viene meno, il bisogno non codificato diventa "sociale".

« In tutti i modi... per qualsiasi bisogno » (Bo5), «... devi dare indicazioni... » (Bo8),

« l'assistente sociale non è stata subito chiamata dalle autorità, ma dalla gente... » (Ge5),

« tutti vengono da te » (Bo4).

Se già nell'ordinaria esperienza entro i sistemi di welfare, a fronte di un problema complesso che non si sappia bene come affrontare, non è raro sentire l'espressione "vai dall'assistente sociale", nelle situazioni di disastro questo "rivolgersi all'assistente sociale" cresce a dismisura.

Il sociale diventa "un luogo per tutti", lo spazio di competenza per chi si dispone ad ascoltare tutti.

Nella calamità, soprattutto per la fase dell'impatto, gli assistenti sociali si impegnano come interlocutori dei bisogni, catalizzatori delle domande e delle possibili immediate soluzioni.

« Non mi spaventa, è una presa d'atto di un ruolo che ci siamo costruiti » (Bo8).

riferisce un'assistente sociale che ha vissuto il terremoto in Emilia,

«... un ufficio deve accogliere » (Bo4),

aggiunge un'altra, che nella sua persona aveva incarnato tale "ufficio" tra i terremotati del suo comune, allestendo il suo spazio di ricevimento in un'aula della scuola Media;

« tutti arrivano per qualsiasi bisogno (e io sono lì) ... per dare indicazioni... collocazioni in base ai problemi, ... facendo di tutto » (Bo6).

L'azione degli assistenti sociali in quei frangenti è realmente incerta, perché non vi è immediata certezza, nell'evolvere del primo impatto al disastro,

« non capivamo bene quale fosse la soluzione migliore » (Ge10)

ma la competenza non è improvvisata né sprovveduta, giacché la prospettiva (consolidata) da cui agisce questa figura professionale resta,

« conoscere le risorse del territorio e metterle a disposizione » (Bo8).

Ammette una partecipante del Focus Group di Genova:

«... tutto il resto lo abbiamo imparato dopo » (Ge16),

riferendosi alle competenze e alle mansioni tecnicamente più specifiche, legate all'organizzazione della Protezione civile.

Evocativa della particolare condizione, è anche l'espressione didascalica di un'assistente sociale del padovano:

« disponibilità massima... con alcuni punti di domanda » (Pd3).

Un'altra, dall'Emilia, ricorda:

« le persone mi hanno "assalito" per qualsiasi richiesta, cerchi di dare una risposta sensata a tutti, ma vuoi anche "difenderti" da ciascuno di loro » (Bo4).

Non si tratta, evidentemente, di una collocazione facile ma carica di criticità,

« manca la padronanza del (nuovo) contesto e delle prospettive, ... c'è imbarazzo, impotenza » (Pd11).

In molte occasioni, nonostante l'impegno profuso dagli operatori, la gente è arrabbiata o si lamenta, reagisce con angoscia o rivendica più di quanto si possa aiutare; l'assistente sociale è sovraccaricato anche dello stato d'animo degli utenti (Bo6).

Tuttavia, dalle narrazioni, si può rilevare ricorsivamente una comunanza di stile e di metodo.

Lo stile dell'ascolto valutativo ed empatico proprio di questa professione, guida relazioni emotivamente controllate in operatori che, pur essendo a loro volta colpiti, assumono una funzione di aiuto

«... informi e tranquillizzi » (Pd2),

« devi trasmettere agli altri una tranquillità, una padronanza che non sempre senti di avere » (Bo5).

Se da un lato si mette in gioco la creatività, questa però è guidata dal

« cercare di darsi un'organizzazione » (Bo2),

in modo complementare e sinergico con i colleghi, gli altri operatori, i Vigili del fuoco, le Forze Armate, la Caritas, la Croce Rossa, i volontari e così via... per rimanere funzionali e subordinati alle direttive del COC del COI e del COM⁽⁴²⁾ entro il coordinamento della Protezione civile, se possibile seguendo ciò che avrebbe già dovuto essere indicato nel Piano di emergenza comunale (PEC)⁽⁴³⁾.

Talora, nell'impatto, questo avviene con difficoltà, come afferma un'assistente dell'Emilia

«... comprendere che sono dentro a un sistema organizzativo d'emergenza, che però non conosco » (Bo4), « ci si sente impreparati » (Ge21).

Durante le fasi dell'impatto e del soccorso, si vede di più (e viene ricercata) la capacità di lavorare in équipe, di interloquire con mondi assai differenti, improvvisamente accostati in un alacre lavoro gomito a gomito, ma spesso autoreferenziali o poco capaci di comprendere le logiche d'azione altrui, di sovente gerarchicamente disciplinati, efficienti

(42) Centro Operativo Comunale, attivato dal Sindaco per la direzione e il coordinamento dei servizi di soccorso e di assistenza alla popolazione; Centro Operativo Intercomunale, che coordina gli interventi di emergenza in un ambito territoriale che generalmente comprende più comuni limitrofi o si riferisce al territorio di competenza della comunità montana; Centro Operativo Misto, struttura operativa che coordina i servizi di emergenza a livello provinciale.

(43) Vedi art.15 della legge n.100/2012.

nel proprio settore d'intervento e tuttavia bisognosi di una funzione di raccordo e interazione "orizzontale" con l'intero sistema della Protezione civile.

Quanto colto *in nuce* già nella fase dell'"impatto" si dispiega in pienezza nella fase del soccorso.

5. Soccorso

Con il termine "soccorso" ci si riferisce all'insieme di interventi che vanno via via strutturandosi per fronteggiare l'emergenza conseguente all'evento catastrofico, fino a giungere, passo dopo passo, al ripristino di condizioni ordinariamente sostenibili.

È nella fase del soccorso che prende piede il Coordinamento delle attività nei centri operativi ai vari livelli territoriali e funzionali. L'orientamento dato dal metodo Augustus⁽⁴⁴⁾, adottato dal Dipartimento della Protezione Civile in Italia, permette una gestione relativamente immediata e flessibile dell'emergenza, capace di "fare sistema" fra diversi attori, su diverse scale d'ampiezza territoriale in base alla necessità. Gli organi di coordinamento sono i *centri operativi*, organizzati per 14 funzioni di supporto, associate a diversi settori di attività e di interventi. Per ciascuna funzione è individuato un responsabile che coordina e garantisce il raccordo con le diverse funzioni.

Gli assistenti sociali si trovano perlopiù presenti a livello territoriale, dall'interno degli Enti locali o del Sistema sanitario nazionale, nelle aziende sanitarie locali, solo in alcuni casi (non ancora molto frequenti) sono anche parte del COC o del COI, affiancando il Sindaco e/o assumendo il coordinamento di una delle funzioni di supporto.

La fase del soccorso, che come si è detto rappresenta i primi interventi di aiuto alle popolazioni colpite, può durare pochi giorni o diverse settimane, a seconda della caratteristica e della gravità del disastro.

(44) Denominazione adottata dal Dipartimento della Protezione civile per indicare un sistema integrato di 14 diverse funzioni secondo cui si articolano gli interventi per il ripristino della normalità, in modularità adatte ai singoli contesti, con grande flessibilità e scalabilità. Si veda D.F. Bignami, *Protezione civile e riduzione del rischio disastri. Metodi e strumenti di governo della sicurezza territoriale e ambientale*, Maggioli, Rimini, p.212.

È la fase che un assistente sociale del Focus Group emiliano ha indicato come quella del “riordinare il fare”.

Gli aiuti devono diventare “sistema integrato” e i titolari delle diverse funzioni recuperano, riparano, surrogano, elementi dell’ecosistema locale devastato.

In questa fase lo scenario, naturale e sociale, viene artificialmente e provvisoriamente ricomposto, costruendo un telaio infrastrutturale su cui la popolazione può riprendere una normalità di vita. Si va producendo in pochi giorni un microcosmo, allestito *ad hoc* per ridare sicurezza dopo lo sconvolgimento, rivolgendosi tanto agli edifici quanto alle persone, al sistema di regolazione e di servizi, al sistema produttivo, alle istituzioni.

In questo “fare”, anche socio-assistenziale, gli assistenti sociali raccontano del loro impegno per passare dalla iniziale improvvisazione a sistemi regolati di garanzia per tutti, a partire dai più deboli.

Vanno ripristinate tutte le informazioni disponibili sulla popolazione, sui bisogni preesistenti, su quelli nuovi e su quelli immediatamente prevedibili, ricomponendo gli archivi di dati e allestendo nuovi sistemi informativi. Da molti racconti si è ascoltato lo sforzo degli assistenti sociali di adattare o integrare le schede di censimento, spesso costruite da ingegneri, geologi o personale sanitario, ciascuna per una parziale prospettiva disciplinare, ma insufficienti a cogliere informazioni sulla condizione globale delle persone, per i diversi aspetti della loro esistenza (affettivi, culturali, relazionali, economici, psico-fisici etc.). Un impegno, come già accennato, teso tra la consapevole necessaria subordinazione ai piani di intervento, coordinati nelle diverse funzioni, e l’autonomia professionale che consente di introdurre elementi di valutazione e di azione altrimenti carenti.

«Nella tendopoli erano state affiancate famiglie di etnie diverse, precedentemente tra loro ostili, rendendo molto difficile la convivenza e la condivisione in spazi ristretti» (Pd6),

«tutti avevano ottenuto riparo sotto le tende, ma nessuno aveva pensato a come intrattenere le persone, soprattutto i bambini e le mamme, gli adolescenti, in un tempo di attesa vuoto e stressato dalla paura di nuove scosse» (Bo8),

«... le tende erano tutte uguali tra loro e alcuni anziani una volta usciti non ritrovavano più la loro...» (Bo7),

«dovevamo censire le famiglie casa per casa, utilizzando un modulo che rilevava la condizione delle cose e non delle persone... all'inizio volevamo rifiutarci, poi abbiamo colto quest'occasione per sentire la gente e raccogliere nuove informazioni» (Ge22).

Si tratta di ascoltare le domande della popolazione colpita, valutare le situazioni, catalogare richieste e offerte secondo criteri rispettosi delle particolarità ma sufficientemente formalizzati per governare la complessità.

Dai racconti si coglie l'oscillazione tra l'informalità e la formalizzazione dell'azione, tra la flessibilità e la ricerca di strutturazione di ruoli e compiti.

«ci siamo organizzati... da soli... dividendoci tra chi è in back office e chi in front office...» (Bo5).

Una particolarità emersa dagli assistenti sociali nello svolgere tale attività di *assessment*, per la riorganizzazione e ripartizione delle risorse attingibili, è l'attenzione a correlare i diversi volti del disagio, tra i bisogni considerati "oggettivi" e le percezioni soggettive di chi li esprime. L'esigenza di questi operatori è stata di ricorrere a linee guida sufficientemente chiare e generali, nella definizione di criteri e modi di erogazione, pur consentendo una relativa personalizzazione dell'aiuto, per rispettare le soggettività senza scivolare nell'arbitrio.

Nell'iniziale avvio, talora caotico, dei soccorsi, la percezione di emergenza generalizzata e il vissuto di sofferenza di molti, rischia di far cadere criteri formali di attenzione e precedenza nei soccorsi, aprendo la via, pur comprensibilmente, a forti disomogeneità di trattamento. L'arrivo improvviso, in alcuni casi sovrabbondante, di beni e risorse (logistiche, strumentali, economiche e umane) nei luoghi del dramma, richiede a chi organizza gli aiuti la pronta capacità di calibrare il rapporto tra ciò che è realmente necessario e ciò che invece è eccedente, si spreca o può creare privilegi non dovuti. In questo gli assistenti sociali hanno raccontato di essersi subito dovuti cimentare, forti

della specifica competenza, più di altre figure professionali.

«È arrivato di tutto... devi schedare ogni cosa...», «abbinare domande e risposte», «tutto in breve tempo» (Pd9),

«Cerchi di articolare il soccorso con un tuo metodo di lavoro ... dai dei criteri per gli aiuti» (Bo6).

L'aspetto del metodo è trasversale ai racconti, rilevabile nell'impegno di ri-strutturazione del lavoro, riordinandolo secondo espliciti criteri di razionalità.

«Iniziamo a deliberare nuove procedure» (Bo2), «approntare protocolli...» (Pd3).

Nella fase dei soccorsi, dunque, si sono aperti immediati spazi d'impegno professionale: l'ascolto delle persone, l'orientamento nella definizione delle necessità e nell'accesso ai servizi, la selezione e il filtro nell'erogazione di beni e prestazioni.

Un altro fronte di lavoro professionale, che dalla fase del primo impatto va strutturandosi nella fase dei soccorsi, riguarda il reperimento e la riorganizzazione delle risorse. In questo campo, per gli assistenti sociali già presenti nei territori colpiti, giova non solo la competenza professionale ma anche la conoscenza precedente delle persone, del contesto socio-culturale, delle risorse recuperabili, dei funzionamenti istituzionali. Competenza e conoscenza adattate, tuttavia, a un nuovo contesto mutato e in continua trasformazione, spesso non avendo ancora gli elementi per prefigurare con sufficiente certezza il futuro.

«Ci si deve dare una più precisa fisionomia di lavoro... che si costruisce passo passo», «... non si potevano dare certezze» (Bo4).

Anche in questo gli assistenti sociali mostrano una certa attitudine professionale, abituati come sono a procedere senza presunzioni risoltrici dei problemi, né certezze d'esito (improbabili nel lavoro sociale), ma accompagnando processi di fronteggiamento, assieme ai diversi attori.

Il modo d'agire mostrato nelle calamità dagli assistenti sociali in-

dica autonomia d'azione senza separarsi da una chiara appartenenza istituzionale. Così sintetizzano alcune assistenti sociali dopo l'esperienza vissuta:

«... aderire repentinamente a direttive di massima, dovendo dare criteri autonomi» (Bo2),

«dal COC, tante volte, arrivano indicazioni discordanti... a seconda dei punti di riferimento», «dalle 9 funzioni di supporto, compiti diversi...» in «un continuo evolvere...» (Bo5).

Emerge qui più che in altre occasioni la capacità di fungere da raccordo fra i molteplici attori e la disposizione all'intervento multidisciplinare.

«Il lavoro di rete di prima si è intensificato (...) tutti vengono da te» (Bo4).

In riferimento a tale aspetto, non è stato difficile accorgersi che la potenzialità di raccordo è risultata crescente laddove ve ne fosse stata una precedente ordinaria esperienza. Mentre, questa specie di "effetto moltiplicatore" del lavoro integrato non si esprime allo stesso modo in assenza di una consuetudine precedente degli assistenti sociali del territorio. In alcuni dei casi narrati, comunque, la crisi seguita alla calamità e l'improvviso afflusso di aiuti esterni hanno provocato gli assistenti sociali locali a scoprire nuove potenzialità e a dilatare la loro capacità di integrare il lavoro, che ha segnato il loro modo d'agire anche nei tempi successivi.

Da più voci di assistenti sociali si ascolta la scoperta, paradossalmente piacevole, di veder emergere (almeno nell'azione concreta se non nella forma istituzionale) questa loro specificità professionale

«... improvvisamente ci si sente dentro» (Bo8),

«mi sentivo riconosciuto, stavo bene» (Bo4).

Va precisato, tuttavia, che tale generalizzazione richiederebbe ulteriori distinzioni analitiche, in ragione della funzione di maggiore o minore coordinamento assunta dall'assistente sociale, in base all'istituzione di appartenenza e alla sua collocazione funzionale.

Nel soccorso, spicca dai racconti la dimensione dell'“interazione”, strumento costante degli assistenti sociali, fra persone, professionisti, istituzioni. Come già accennato, il collegamento fra operatori diversi si fa serrato e quotidiano, saper lavorare in équipe è basilare. Se la manualistica di servizio sociale indica il *social worker* come *linking agent* (Payne 1998), nella pratica lavorativa in situazioni di calamità tale caratterizzazione si fa immediatamente evidente e sostanziale. L'attitudine degli assistenti sociali a intendere e comunicare nei diversi linguaggi professionali e istituzionali, consente di ridurre l'effetto Babele del sistema degli interventi, a costo di una rinnovata fatica,

«la Protezione civile ha un lessico proprio, che bisogna imparare a conoscere...» (Bo3),

«prima dell'alluvione neppure sapevo cosa significasse: allerta 3 o allerta 4...» (Ge14).

Alcuni degli assistenti sociali ascoltati hanno vissuto sia la parte di coordinamento strategico e organizzativo sia la “discesa” sul campo

«essere nel COC mi ha aiutato molto...» (Bo7),

«ero in una riunione per dirigenti... mi è stato chiesto di rimanere nella “stanza dei bottoni”, con protezione civile e COC, ... mi sono vista lì a fare da punto di riferimento...» (Ge16),

«... è stato bene... essere stata il braccio operativo del sindaco» (Pd6).

Essere nei COC ed essere a immediato contatto con la popolazione, confrontarsi con il sindaco o il dirigente sapendo vedere e comporre tanto le esigenze istituzionali/organizzative che le esigenze individuali, personali e soggettive della gente nei “campi” (tendopoli, centri provvisori di raccolta, ricoveri di primo soccorso), mostra con immediata evidenza la caratterizzazione trifocale della professione (Lazzari 2008; Gui 2013, pp. 731-735), che mantiene costantemente l'attenzione tanto alle singole persone, quanto alle loro reti relazionali e comunitarie, quanto agli assetti istituzionali e organizzativi. Ascoltare, mediare, concertare sono costanti nelle descrizioni delle azioni riferite nei Focus Group.

In questo si è colto anche un quotidiano lavoro di negoziazione *up*

down/bottom up, per orientare le persone, talora contenendo le proteste o riducendo le liti, e orientare i referenti organizzativi trasmettendo le istanze emergenti ogni giorno dalle persone.

La fase del soccorso, protraendosi nel tempo, struttura nuove forme di socialità

«i campi diventano (nuove) piccole città» (Bo5),

esposte, quanto ogni aggregazione sociale, a dinamiche identitarie, prese di possesso, consolidamento di comportamenti, gerarchie di valori condivisi, ragioni di contesa, nuovi elementi di rischio. Questa fase, pur transitoria, è colta dagli assistenti sociali nel suo valore strategico, più di quanto altri approcci professionali abitualmente osservino, e in diversi casi ha spinto a promuovere forme di socializzazione positiva, a negoziare con i capi-campo regolazioni interne che promuovessero la corresponsabilità, a organizzare risorse esterne, perlopiù con i volontari, per attività di animazione (Bo8).

Per definizione, tuttavia, il tempo del soccorso deve cedere il passo alla fase di ripristino, per l'avvio di una nuova normalità localmente autonoma, non più esattamente com'era prima, tuttavia con i caratteri di una rinnovata stabilità.

6. Ripristino

La fase del ripristino, come è noto negli ambienti delle Protezione civile e ampiamente riferito in letteratura, è altrettanto importante e impegnativa, per riavviare le piene potenzialità di un territorio e una vita sociale funzionante (Cattarinussi, Pelanda, Moretti, 1981). L'iniziale posizione di "messa sotto tutela" delle popolazioni colpite e soccorse risulta funzionale se si esaurisce nel breve periodo, è disabilitante e patologica se si protrae lungo la spirale del "soccorso infinito".

Pur potendo apparire una fase meno tragica e addirittura attesa con trepidanza dalla gente: "si torna a casa!", l'esperienza diffusamente insegna che anche questo passaggio è difficile.

Durante il soccorso, il rapporto tra cittadini e istituzioni si è temporaneamente "gerarchizzato" a favore delle prime e parzialmente

“passivizzato” nei secondi. La condizione inaspettata di perdita di potere sulla realtà (e di risorse concrete) da parte della gente, durante i soccorsi la pone nella condizione di “richiedenti aiuto” relativamente inermi, entro un disciplinamento eteronomo, parzialmente deresponsabilizzante. Durante la fase del “ripristino”, la responsabilità e il peso della ricostruzione torna a gravare progressivamente su ciascuno. Il passo non è scontato. Così come è stato shockante per molti smarrire l’identità di persone autonome e autosufficienti, vestendo i panni di chi riceve aiuto e vi si subordina, altrettanto, poi, non è immediato dismettere quei panni e rassegnarsi al fatto che quell’aiuto esterno vien meno.

Molti dei racconti ascoltati nei Focus Group riferiscono di un lavoro delicato e faticoso di accompagnamento, spesso fronteggiando forti resistenze da coloro che non si adattano a un altro cambiamento, che non vogliono più lasciare la nuova, pur precaria, condizione. In questo, gli assistenti sociali territoriali mostrano l’evidenza del loro doppio mandato: da un lato, sono mandatari delle istituzioni, che devono contribuire a smantellare il sistema eccezionale degli aiuti, per tornare all’ordinarietà,

é il momento delle « telefonate difficili » (Bo7)

« l’assessore mi ha dato due settimane per avvisare le persone ospitate negli alberghi che dovevano lasciarli, ... che non sarebbero stati più spesati, ma molti non accettavano... » (Bo7)

« tra gli irriducibili si erano inseriti diversi stranieri che prima (del terremoto) non c’erano, ... una specie di immigrazione assistenziale » (Bo6)

d’altro lato, sono depositari di un mandato sociale, proveniente dai cittadini (in particolare i più deboli) che chiedono di non essere lasciati soli.

« Negoziando con il Comune, per un anziano sono riuscita a ottenere una proroga e poi il trasferimento in un’altra struttura » (Bo7).

Si tratta, da parte degli assistenti sociali, di un lavoro di aiuto nella rielaborazione di quanto è accaduto e sta accadendo, utilizzando principalmente lo strumento professionale del colloquio, per

« cercar di far capire », « razionalizzare... socializzare l'esperienza che si sta vivendo... » (Bo2).

Grazie all'assistente sociale che resta nel territorio, (mentre le strutture eccezionali della Protezione civile se ne vanno) la popolazione attenua il timore dell'abbandono

« se l'assistente sociale è stato un buon interlocutore fin dall'impatto, resta nel cittadino un sentimento di fiducia, di rassicurazione, anche se non chiede aiuto » (Ge13).

«Nelle emergenze – scrive Roberta Di Rosa – l'azione dell'assistente sociale si rivela indispensabile, complementare e strategica alla transizione da una condizione di “straordinarietà” a una condizione di “quotidianità”; fungendo da traghettatore della comunità verso il raggiungimento di un nuovo equilibrio» (Di Rosa 2012, p.171).

In alcuni casi, oltre all'aver rimosso le macerie, bisogna rimuovere alcune distorsioni che si sono innestate nella fase dell'erogazione di prestazioni, benefici, risorse.

Gli assistenti sociali ascoltati segnalano la dannosità dell'eccesso improvviso di beni che sono giunti da varie fonti e varie aree geografiche, sia in modo appropriato che inappropriato. In alcuni casi la competenza dell'assistente sociale è stata determinante per impostare correttamente tali aiuti.

« La Caritas locale aveva ricevuto molte donazioni e mi ha chiesto di stabilire come utilizzarli a favore della gente che stava peggio » (Pd6).

I danni che lascia un'eventuale distribuzione disomogenea delle opportunità, divengono per gli assistenti sociali motivo di un nuovo fronte di impegno (assegnazione impropria di alloggi, distribuzione differente di quote di risarcimento, accumulo ingiustificato di alcuni beni affluiti dalla generosità collettiva etc.). La calamità al primo impatto sembra investire tutti uniformemente, ma ciò che spesso lascia dopo i soccorsi, con il ritorno alla “normalità”, è l'aggravarsi delle differenze preesistenti o l'acquisizione di un malcostume assistenziale.

Un segnale interessante, emerso dai Focus Group, è dato dalla percezione che l'effetto catalizzante della solidarietà interprofessionale e interistituzionale, nella fase del ripristino vada calando. Nell'emergenza il lavoro d'équipe si costituisce, quasi quotidianamente, come lo strumento principe del lavoro di soccorso, con l'avvio alla "normalizzazione", il lavoro socio-sanitario torna a parcellizzarsi per competenze separate sia fisicamente (dai container o prefabbricati allestiti d'emergenza, concentrati negli stessi luoghi, ognuno torna nei propri edifici) che funzionalmente.

« Si sfilaccia il tessuto delle collaborazioni con gli altri servizi, che avevamo costruito» (Bo9).

Alcuni assistenti sociali, che avevano riscoperto l'efficacia e la piacevolezza di un buon rapporto con i medici di medicina generale, con gli psicologi (in particolare dell'associazione professionale Psicologi per i popoli), con i gruppi di volontari (spesso gli Scout) narrano del progressivo ritirarsi di questi interlocutori, come se gli altri servizi si "sfilassero"

«... adesso il terremoto è "solo" sociale! ... ci siamo solo noi» (Bo9).

Da quest'espressione si coglie il timore di essere dimenticati, nella funzione assistenziale dei più disagiati, sia dalla popolazione che è riuscita a emanciparsi, sia dagli operatori degli altri servizi, sia dalle istituzioni.

« Dopo settimane di lavoro senza sosta per i soccorsi, il Tribunale per i minorenni mi ha sollecitato le relazioni sui minori che mi erano state chieste prima del disastro...» (Bo11).

Così come le difficoltà delle persone non conoscono soste, parimenti rimane il lavoro degli assistenti sociali sul territorio, con la doppia aggravante della grande stanchezza personale accumulata, e del grande lavoro arretrato.

La fase del ripristino si presenta, così, particolarmente pesante:

servirebbe una pausa per riprendere le forze e invece il lavoro da smaltire è cresciuto; la tensione della “fase eroica” (della frenesia collettiva dei soccorsi, carichi di motivazione solidale) lascia un vuoto; lo stress emotivo dell'emergenza è finito e anche gli assistenti sociali possono risentire della doppia condizione di gente colpita e di professionisti sfiniti

« guardo i campi vuoti ... ho dato tutto... e non c'è più niente » (Bo9).

È importante, a questo proposito, riferire della parte di interventi praticati da assistenti sociali accorsi “dall'esterno” per aiutare le popolazioni disastrose, in appoggio ai colleghi della stessa professione già presenti nei territori colpiti.

Da tutte le narrazioni raccolte è risultato evidente quanto il valore dell'arrivo sul luogo del disastro da parte di assistenti sociali volontari e volontarie abbia avuto rilievo positivo nella misura in cui non ha preteso di sostituire il servizio sociale locale, per quanto compromesso, ma lo ha sostenuto e integrato, consentendo di alleggerire il peso e l'ansia dei colleghi (e delle colleghe) gravati dal soverchiante lavoro.

Nei primi giorni (in alcuni casi settimane), il lavoro di soccorso conosce poche tregue, si rimane attivi « 12-15 ore al giorno » (Bo4), sostenuti dal senso di solidarietà e da un'etica professionale, senza risparmiare le energie.

Va considerato che in molti casi lo stesso operatore è vittima del disastro, soffre lo stress e l'emozione come gli altri suoi concittadini, mantenendo « il doppio ruolo di sfollato e soccorritore » (Bo2).

« Il sisma e le altre scosse successive ti tolgono la certezza, la tranquillità di ogni momento, di ogni minuto: ti chiedi se è una scossa o se stanno tremando le tue gambe ogni secondo... » (Bo4).

Inoltre, il tempo quotidiano è conteso tra il lavoro di soccorso a tutti, e la preoccupazione di assistere e proteggere i propri cari.

In una fase di confusione e di stress, di facili sovrapposizioni di ruolo, nella quale « tutti - a loro dire - fanno gli assistenti sociali » e « ti viene chiesto di tutto » (Pd6), il confronto e il rinforzo dei colleghi

meno coinvolti risulta molto utile.

« C'è bisogno di qualcuno che ti aiuti da fuori, ... che pensa per te, in certi momenti» (BO5).

Per tutte queste ragioni, laddove sia stato possibile sperimentare l'appoggio esterno di colleghe/i che per alcuni giorni o settimane prendessero le consegne almeno di una parte dei compiti da svolgere, questo è risultato un supporto di grande valore. Assistenti sociali attivi "dall'interno" del territorio e assistenti sociali provenienti dall'esterno hanno anche riferito della piacevole, talora inaspettata, sintonia operativa. Si è colta, cioè, la forza del rispecchiamento identitario di tipo professionale.

« Il supporto tra colleghi è stato fondamentale... ti abbracci » (Bo6)

una delle assistenti sociali che si sono impegnate come Ordine regionale a organizzare le presenze di assistenti sociali da altre regioni, che si rendevano disponibili ad accorrere nel luogo del sisma, evoca efficacemente tale dimensione:

« è un moto solidaristico iniziale, che diventa intenzione solidaristica professionale » (Bo3).

La grande quantità di testimonianze e di riflessioni raccolte da assistenti sociali implicate/i nei disastri mette in luce una potenzialità latente e una competenza capace di esprimersi appropriatamente, che sino a pochi anni fa in Italia sono parse sottaciute e forse anche poco considerate anche dalla comunità professionale, nelle sue diverse espressioni; pur non mancando iniziative importanti da parte dell'Ordine nazionale degli assistenti sociali e dell'associazione Assistenti sociali senza frontiere, in particolare con il terremoto in Abruzzo.

7. Una competenza professionale necessaria

Val dunque la pena di richiamare alcuni elementi di piena congruenza tra ciò che accade – ed è utile a fronte dell'emergenza provocata dai disastri naturali – e alcuni contenuti caratterizzanti le competenze di servizio sociale, di cui gli assistenti sociali sono interpreti, che rendono questa professione necessaria e complementare ad altre.

Proprio laddove si infrangono le sicurezze, infatti, il servizio sociale può mettere in campo i suoi saperi (sapere, saper fare, saper essere) in un generalismo competente (Canevini Diomede, Campanini, 2013; Folgheraiter, 1998, Fargion, 2009) che consente di agire secondo metodologie e tecniche congruenti, anche quando siano venuti meno *setting* operativi chiaramente definiti e controllabili. Gli assistenti sociali in molte occasioni (anche in “tempo di pace”, in realtà non dichiaratamente catastrofiche) hanno imparato a tollerare ambiti d'impegno dominati dall'incertezza e dalla fatica, perennemente in crisi.

Il modo di operare è, come già accennato, multidimensione (Ferrario, 1987) e, in specie, trifocale (Gui, 2008: pp.160-183) (si rivolge alla singole persone e al contempo agli intrecci di relazioni sociali e comunitarie, mantenendo parimenti il fuoco sulle istituzioni e la strutturazione dei sistemi di risposta al disagio), agendo con le persone, in vista di più ampie prospettive comunitarie, per assetti istituzionali che portino a cambiamenti sociali e organizzativi, in una spola cognitiva e operativa che scorre tra il micro e il macro⁽⁴⁵⁾.

Questo agire professionale è informato da assunti antropologici ed etici che inducono a mantenere ogni persona partecipe e protagonista, autodeterminata del proprio processo di realizzazione⁽⁴⁶⁾. L'intervento d'aiuto è avviato nella prospettiva di promuovere la partecipazione consapevole delle persone, riducendo ogni rassegnata passività e al

(45) Si vedano, tra gli altri, i volumi di Giorio G., Lazzari F. e Marler A., *Dal micro al macro. Percorsi socio-comunitari e processi di socializzazione*, Cedam, Padova 1999. Allegri E., *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma, 2015.

(46) Nella vasta letteratura a questo proposito basti citare, fra i testi italiani, Neve E., *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma 2000, e Dal Pra Ponticelli M. e Pieroni G., *Introduzione al servizio sociale- Storia, principi, deontologia*, Carocci, Roma, 2005.

contrario avviando processi di *empowerment*.

In tale cornice disciplinare, non è difficile riconoscere la pertinenza di alcune funzioni propriamente di servizio sociale, nelle fasi di allarme, impatto, soccorso, ripristino (si potrebbe osservare altrettanto per le parti non meno importanti della prevenzione e della ricostruzione, pur non avendone qui trattato).

Ricordiamo per punti essenziali come, fin dai primi momenti dell'allarme, e poi per tutto il processo, gli assistenti si dispongono a:

a) ascoltare, informare, orientare, condividere il "senso" di ciò che sta accadendo⁽⁴⁷⁾ (le calamità rompono non solo gli oggetti ma anche le traiettorie esistenziali, le vite, le identità, il telaio sociale entro cui collocarsi);

b) agire nell'incertezza, attraverso processi di chiarificazione, valutazione della situazione, scelta consapevole e condivisa, pianificazione delle azioni, monitoraggio e verifica⁽⁴⁸⁾;

c) concorrere a strutturare risposte collettive, di corresponsabilità sociale (comunitaria e istituzionale) tanto nella ricerca e organizzazione delle risorse, quanto nelle funzioni di redistribuzione, reintegrazione sociale, partecipazione alla ridefinizione di bisogni e nuovi obiettivi⁽⁴⁹⁾;

d) produrre nuovi saperi professionali e sociali, secondo un approccio costruzionista (Dal Pra Ponticelli, 2010), che valorizza tanto la prospettiva di chi fa esperienza del disagio, quanto la competenza professionale di chi si dispone ad aiutare e dei "sistemi esperti" da cui riceve l'ingaggio;

e) lavorare per la ricostruzione sociale, intesa come dinamica co-

(47) Nella vasta letteratura di Servizio sociale in questo campo si rimanda, tra gli altri, ai contributi di Fabbri V. e Lippi A., *Il segretariato sociale. Storia e modelli organizzativi*, Carocci, Roma, 2007, Anfossi L. (cur.), *Informazione e diritti sociali. Il contributo del segretariato come LEA*, Fondazione Zancan, Padova, 2012. Allegri E., Palmieri P. e Zucca F., *Il colloquio nel servizio sociale*, Carocci, Roma, 2006.

(48) È evidente il riferimento al contributo di Helen Perlman in *Problem Solving* (1957), il contributo di Howard Galdstain in *Social Work Practice* (1973) e agli altri "classici" del servizio sociale, significativamente introdotti nella manualistica italiana da Maria Dal Pra Ponticelli, *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1985 a cui è seguita un'abbondante produzione sia nazionale che internazionale.

(49) Si vedano, tra gli altri, Vernò F., *Lo sviluppo del welfare di comunità*, Carocci, Roma, 2007. Gui L. (cur.), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma, 2009.

stante e compositiva delle intenzioni e delle risorse di molteplici attori, per i quali l'assistente sociale si fa *upholder of networks* (sostenitore, animatore di rete) (Maguire 1996; Folgheraiter 2007) e promotore di comunità e di cittadinanza attiva (Colozzi 2012; Lippi, Marzoli, Ruggeri, 2013; Lazzari, Gui, 2013).

Il servizio sociale, dunque, si colloca con appropriatezza come una delle discipline deputate a svolgere un ruolo attivo e strategico entro il sistema della Protezione civile, tanto quanto va impiegato nella protezione quotidiana della vita delle persone nei territori.

L'evenienza delle catastrofi, mostra, pur nella loro tragicità, il valore di questa potenzialità professionale e la responsabilità da parte della comunità dei professionisti, da un lato, di assumerne consapevolezza e crescente competenza in questo campo, d'altro lato, di esibire con chiarezza questa funzione anche sui piani politico e istituzionale.

Riferimenti bibliografici

- ALLEGRI E., (2015), *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.
- ALLEGRI E., PALMIERI P. E ZUCCA F., (2006), *Il colloquio nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- ANFOSSI L. (cur.), (2012), *Informazione e diritti sociali. Il contributo del segretariato come LEA*, Fondazione Zancan, Padova.
- BIGNAMI D.F., (2010), *Protezione civile e riduzione del rischio disastri. Metodi e strumenti di governo della sicurezza territoriale e ambientale*, Maggioli, Rimini.
- CANEVINI DIOMEDE M. CAMPANINI A. (cur.), (2013), *Servizio sociale e lavoro sociale: questioni disciplinari e professionali*, Il Mulino, Bologna.
- CATTARINUSSI B. E PELANDA C., (1981), *Disastro e azione umana*. FrancoAngeli, Milano.
- CATTARINUSSI B., PELANDA C., MORETTI G., (1981), *Il disastro: effetti di lungo termine*. Grilli, Udine.
- COLOZZI, I. (cur.), (2012), *Dal vecchio al nuovo welfare*, FrancoAngeli, Milano.
- DAL PRA PONTICELLI M., (1985), *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma.
- DAL PRA PONTICELLI M., (2010), *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci, Roma.
- DAL PRA PONTICELLI M., PIERONI G., (2005), *Introduzione al servizio sociale - Storia, principi, deontologia*, Carocci, Roma.
- DE LILLO A. (cur.), (2010), *Il mondo della ricerca qualitativa*, Utet Università, Novara.
- DI ROSA R.T. (cur.), (2012), *Il servizio sociale nell'emergenza, esperienze e prospettive dall'Abruzzo all'Emilia*, Aracne, Roma.
- DOMINELLI L., (2013), *Emergenze e servizio sociale*, vice in Campanini A. (dir.), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, (pp. 236-240).
- FABBRI V. E LIPPI A., (2007), *Il segretariato sociale. Storia e modelli organizzativi*, Carocci, Roma.
- FARGION S., (2009), *Il servizio sociale, Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Roma-Bari.
- FERRARIO F., (1996), *Le dimensioni del lavoro sociale*, Carocci, Roma.
- FERRARIO F. E GOTTARDI G., (1987), *Territorio e servizio sociale*, Unicopli, Milano.
- FOLGHERAITER F., (1998), *Teoria a metodologia del servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- FOLGHERAITER F., (2007), *La logica sociale dell'aiuto*, Erickson, Trento.
- GIORIO G., LAZZARI F. E MARLER A., (1999), *Dal micro al macro. Percorsi socio-comunitari e processi di socializzazione*, Cedam, Padova.
- GUI L. (cur.), (2009), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci, Roma.
- GUI L., (2008), *Tre committenti per un mandato*, in Lazzari F. (cur.), *Servizio sociale trifocale*, FrancoAngeli, Milano, (pp.160-183).
- GUI L., (2013), *Trifocalità*, voce in Campanini A. (dir.), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, (pp. 731-735).
- LAZZARI F. (cur.), (2008), *Servizio sociale trifocale*, FrancoAngeli, Milano.
- LAZZARI F. GUI L. (cur.), *Partecipazione e cittadinanza. Il farsi delle politiche sociali*

nei Piani di Zona, FrancoAngeli, Milano.

LIPPI L., MARZOLI F. E RUGGERI F., (2013), *Inclusione e memoria. Per un programma di intervento sociale*, Pisa University Press, Pisa.

MAGUIRE L., (1996), *Understanding social networks*, in “Sage human service guides”, Sage Focus Edition vol. 32.

MINTZBERG H., (1983), *Structures in Fives. Designing Effective Organization*, Prentice Hall, Upper SaddleRiver (NJ), trad. it. (1985), *La progettazione dell'organizzazione aziendale*, il Mulino, Bologna.

NEVE E., (2000), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma.

PAYNE M., (1998), *Case management e servizio sociale*, Erickson, Trento.

PEPE V., (1996), *Il diritto alla protezione civile*, “Quaderni della rivista giuridica dell'ambiente”, n.7, Giuffrè, Milano.

SCHIAVO V., *I servizi sociali nelle calamità naturali, in Italia*, Tesi di laurea, Università degli studi di Verona, aa. 1999-2000.

URI YANAY E SHARON BENJAMIN, (2007), *Il soccorso «sociale» nelle calamità*, in “La rivista del lavoro Sociale”, n. 2, pp. 215-244.

VERNÒ F., (2007), *Lo sviluppo del welfare di comunità*, Carocci, Roma.

PRINCIPI E METODI DI INTERVENTO SOCIALE NELLE CATASTROFI: IL CONTRIBUTO DI LENA DOMINELLI⁽⁵⁰⁾

*Roberta T. Di Rosa**

1. Aprirsi oltre confine

Il servizio sociale in Italia si sta aprendo alla costruzione di un sapere professionale specifico nell'ambito dell'intervento in emergenza. In altre realtà nazionali e internazionali, la consapevolezza del ruolo del servizio sociale nelle emergenze è già acquisita da tempo e questa competenza fa parte della formazione ordinaria o comunque di percorsi di specializzazione consolidati. Ciò grazie anche al fatto che si è da tempo sviluppato, in molti Paesi, l'apparato scientifico e formativo che permette di considerare questo settore come uno dei tanti nei quali si articola l'azione del servizio sociale.

Anche in Italia sta maturando questo cambiamento, pur se in modo ancora diseguale, secondo le specificità territoriali e la messa in

(50) Il presente saggio contiene la sintesi e la rielaborazione di alcuni brani selezionati da L. Dominelli, *Disaster Interventions and Humanitarian Aid Guidelines, Toolkits and Manual*, School of Applied Social Sciences, Durham University, UK, 2013 (traduzione propria).

* Assistente sociale e sociologa. Specializzata in mediazione comunitaria interculturale e in mediazione familiare internazionale per famiglie straniere e coppie miste. Ricercatrice e docente di Sociologia delle Migrazioni, dello Sviluppo e di Modelli e competenze interculturali nel servizio sociale presso l'Università degli Studi di Palermo. Fondatrice e presidente dell'associazione Assistenti Sociali senza Frontiere.