



**IL SERVIZIO SOCIALE
NEI DISASTRI**
TEORIE E METODOLOGIA
PER L'INTERVENTO

Luca Pavani, Mara Sanfelici



Fondazione
Nazionale
Assistenti
Sociali

FrancoAngeli 



Condivisione del sapere nel servizio sociale

collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali/FNAS

La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è viepiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.



Fondazione Nazionale Assistenti Sociali

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuove studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolge indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

Collana coordinata da

Silvana Mordegia, Presidente FNAS

Comitato editoriale

Elena Cabiati, Carmela Corleto, Luigi Gui, Silvana Mordegia, Lluís Francesc Peris Cancio, Daniela Pisu, Mara Sanfelici, Anna Zenarolla.

Comitato scientifico

Elena Allegri (*Università del Piemonte Orientale*), Teresa Bertotti (*Università di Trento*), Fabio Berti (*Università di Siena*), Marco Burgalassi (*Università di Roma3*), Annamaria Campanini (*Università di Milano Bicocca*), Maria Teresa Consoli (*Università di Catania*), Marilena Dellavalle (*Università di Torino*), Roberta Di Rosa (*Università di Palermo*), Silvia Fargion (*Università di Trento*), Fabio Folgheraiter (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*), Günter Friesenhahn (*Hochschule Koblenz*), Gianmario Gazzì (*CNOAS*), Luigi Gui (*Università di Trieste*), Francesco Lazzari (*Università di Trieste*), Kinue Komura (*Bukkyo University, Kyoto*), Walter Lorenz (*Univerzita Karlova, Praha*), Alberto Merler (*Università di Sassari*), Carla Moretti (*Università Politecnica delle Marche*), Urban Nothdurfter (Free University of Bozen-Bolzano), Clarissa Ramos Feijóo (*Universitat d'Alacant*), Anna Maria Rizzo (*Università del Salento*), Ana Sánchez Migallón Ramírez (*Universidad de Murcia*), Mara Sanfelici (*Università di Milano Bicocca*), Alessandro Sicora (*Università di Trento*).



**IL SERVIZIO SOCIALE
NEI DISASTRI**
TEORIE E METODOLOGIA
PER L'INTERVENTO

Luca Pavani, Mara Sanfelici



Fondazione
Nazionale
Assistenti
Sociali

FrancoAngeli 



OPEN ACCESS la soluzione FrancoAngeli

Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: [Pubblica con noi](#)

Isbn: 9788835186021

Isbn e-book Open Access: 9788835195474

Copyright © 2026 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Publicato con licenza *Creative Commons*
Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale
(CC-BY-NC-ND 4.0).

Sono riservati i diritti per Text and Data Mining (TDM), AI training e tutte le tecnologie simili.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore.
L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni
della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Gli eventuali link attivi e QR code inseriti nel volume sono forniti dall'autore. L'editore non si assume alcuna responsabilità sui link attivi e QR code ivi contenuti che rimandano a siti non appartenenti a FrancoAngeli.

Gli autori dichiarano che, nella fase di stesura del presente volume, non hanno utilizzato strumenti di IA generativa.

Indice

Prefazione, di Monica Forno e Silvana Mordegli	pag.	9
Introduzione	»	13
1. Definire i disastri e le modalità di fronteggiamento	»	17
1. Che cos'è un disastro?	»	17
2. Fronteggiare i disastri: prevenire, prepararsi, rispondere e ricostruire	»	21
2.1. Il ciclo di gestione del disastro	»	21
2.2. Approcci al fronteggiamento del disastro	»	23
3. Una lettura critica dei concetti di vulnerabilità e resilienza	»	24
4. Il posizionamento del servizio sociale nei disastri	»	29
2. La letteratura sul ruolo e le funzioni del servizio sociale nei disastri	»	31
1. L'aiuto nella fase pre-disastro	»	31
2. Intervenire dopo l'emergenza	»	34
3. Le condizioni per realizzare il mandato del <i>social work</i>	»	37

3. Contributi dalla sociologia e dalla psicologia	pag.	40
1. Le lenti della sociologia	»	41
2. Le lenti della psicologia	»	45
3. Ibridare saperi nel servizio sociale	»	53
4. Le prospettive teoriche del <i>disaster social work</i>	»	54
1. Introduzione	»	54
2. La prospettiva anti-oppressiva come cornice teorica sovraordinata	»	56
3. Un quadro concettuale per il servizio sociale nei disastri	»	59
3.1. Le teorie umanistiche e relazionali: la natura relazionale dell'aiuto	»	59
3.2. L'approccio <i>trauma-informed</i> : comprendere l'impatto del trauma	»	61
3.3. La prospettiva dei punti di forza: riconoscere capacità e risorse	»	63
3.4. La prospettiva sistemica: le persone nei sistemi	»	64
3.5. L' <i>ecosocial work</i> : verso una lettura critica e post-antropocentrica	»	66
3.6. La prospettiva decoloniale	»	70
4. Per un <i>disaster social work</i> anti-oppressivo	»	72
5. Metodologia del servizio sociale nei disastri	»	75
1. Sfide etiche e metodologiche nei contesti di disastro	»	75
2. L'analisi del contesto e la preparazione	»	77
3. Il coinvolgimento relazionale: costruire fiducia in condizioni di rischio	»	77
4. L'assessment: comprendere e apprendere nella crisi	»	81
5. Progettare: co-costruire azione in contesti instabili	»	86
6. Valutare gli esiti per prepararsi	»	88
7. Una storia di cura nel corso di un'alluvione	»	90
8. Il metodo in chiave anti-oppressiva	»	96

6. L'esperienza degli assistenti sociali nei disastri in Italia	pag.	98
1. Il servizio sociale italiano nel fronteggiamento dei disastri	»	98
1.1. La cornice internazionale	»	99
1.2. Il sistema italiano di Protezione Civile	»	101
1.3. Le funzioni del servizio sociale nei disastri	»	104
2. Dalle esperienze sul campo alla formalizzazione organizzativa	»	108
3. Il modello operativo in emergenza di A.S.Pro.C.	»	112
4. Organizzare l'intervento in emergenza: livelli, ruoli e funzioni	»	113
4.1. Il lavoro preparatorio e le funzioni di coordinamento, segreteria e logistica	»	115
4.2. L'attivazione delle squadre nella fase di emergenza	»	117
4.3. Il coordinamento della missione	»	118
5. Gli strumenti di sostegno all'assessment e alla documentazione	»	120
6. Condizioni per il consolidamento del <i>disaster social work</i> in Italia	»	123
 Conclusioni. Il servizio sociale come produttore di conoscenza pubblica e azione collettiva	»	127
 Riferimenti bibliografici	»	133

Prefazione

di *Monica Forno** e *Silvana Mordegli***

Ci sono eventi che interrompono il corso ordinario delle cose: terremoti, inondazioni, incendi. Non soltanto perché distruggono edifici, infrastrutture o servizi, ma perché incrinano ciò che tiene insieme una comunità: le relazioni, le abitudini, i riferimenti simbolici, il senso stesso di sicurezza che rende abitabile il quotidiano. In altri casi, invece, il processo di distruzione è progressivo, graduale, quasi invisibile, ma colpisce allo stesso modo i territori e le popolazioni più deboli, come nel caso dei disastri legati al cambiamento climatico o a forme di grave inquinamento ambientale. È in questi scenari che diventa evidente ciò che il servizio sociale conosce nell'ordinario: i processi disastrosi non colpiscono tutti allo stesso modo, ma attraversano territori già segnati da differenti opportunità, disuguaglianze, fragilità e risorse. Il servizio sociale non arriva dopo le emergenze. Esso è presente prima, quando lavora per rafforzare legami comunitari e sistemi di protezione; è presente durante, quando contribuisce a leggere bisogni, coordinare risorse e sostenere le persone colpite; è presente dopo, quando accompagna i processi più lunghi e complessi della ricostruzione materiale, relazionale e civile.

Questo volume di Luca Pavani e Mara Sanfelici affronta con rigore e profondità le questioni che emergono in tali contesti, analizzando nel dettaglio il contributo specifico degli assistenti sociali e come esso

* Presidente dell'Associazione Assistenti Sociali per la Protezione Civile (A.S.Pro.C.)

** Presidente della Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali e Past President A.S.Pro.C.

possa essere compreso, fondato teoricamente e tradotto metodologicamente.

Così, accogliamo con particolare soddisfazione la pubblicazione di questo volume nella collana editoriale della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali. Si tratta di un testo che non si limita a descrivere pratiche ed esperienze, ma propone una sistematizzazione capace di consolidare un settore di studio e di intervento che, anche nel nostro Paese, sta progressivamente acquisendo una propria identità scientifica e professionale.

Il merito degli autori consiste anzitutto nell'aver saputo collocare il tema dei disastri entro una prospettiva pienamente coerente con i fondamenti del servizio sociale contemporaneo. Il lettore troverà, infatti, un'analisi rigorosa che supera letture emergenziali o meramente tecnicistiche, per ricondurre l'attenzione ai processi relazionali implicati nella cura delle persone, delle comunità e dell'ambiente. Particolarmente significativa è la capacità del volume di mettere in dialogo la letteratura internazionale con l'esperienza italiana. Il nostro Paese rappresenta, per ragioni geografiche, ambientali e socioeconomiche, un laboratorio particolarmente complesso. La vulnerabilità sismica, il rischio idrogeologico, gli effetti del cambiamento climatico, l'invecchiamento della popolazione e la crescente fragilità di molte reti territoriali rendono sempre più necessario integrare la dimensione sociale all'interno delle strategie di protezione civile e di gestione del rischio. In questo quadro, gli assistenti sociali hanno progressivamente conquistato un ruolo che oggi appare imprescindibile. Le esperienze maturate nelle emergenze degli ultimi decenni hanno mostrato come il lavoro sociale contribuisca non soltanto all'assistenza delle persone colpite, ma anche alla lettura dei bisogni emergenti, alla ricostruzione dei legami comunitari, al sostegno dei processi partecipativi, alla tutela dei soggetti maggiormente esposti e alla promozione della resilienza collettiva e della giustizia sociale e ambientale.

L'esperienza dell'associazione A.S.Pro.C. (Assistenti Sociali per la Protezione Civile), cui il volume dedica opportunamente attenzione, costituisce una testimonianza concreta di questo percorso. Nata dalla volontà del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali e sviluppata da professionisti convinti che la dimensione sociale dovesse trovare piena cittadinanza nei sistemi di protezione civile, l'associazione ha contribuito negli anni a sviluppare competenze, linee

guida operative e modelli organizzativi che oggi rappresentano un patrimonio prezioso per l'intera professione. Vedere tale esperienza inserita all'interno di una più ampia riflessione teorica e metodologica rappresenta un passaggio importante verso la maturazione del *disaster social work* italiano.

Un ulteriore elemento di valore dell'opera risiede nell'approccio critico che attraversa l'intero impianto argomentativo. Gli autori non si limitano a indicare cosa fare nei contesti di disastro; invitano piuttosto a interrogarsi sul perché alcuni gruppi sociali risultino più esposti di altri, su quali rapporti di potere influenzino l'accesso alle risorse e su come le pratiche professionali possano contribuire a contrastare, anziché riprodurre, le disuguaglianze esistenti. In questo senso, il volume si colloca nel solco delle più avanzate elaborazioni internazionali, offrendo al contempo strumenti operativi concretamente utilizzabili nella pratica professionale.

Siamo certe che questo volume diventerà un punto di riferimento per studenti, ricercatori, professionisti, amministratori e operatori della protezione civile. Auspichiamo soprattutto che possa alimentare una cultura dell'emergenza e della prevenzione nella quale il servizio sociale venga riconosciuto non come presenza accessoria o complementare, bensì come componente essenziale delle politiche di sicurezza sociale e di resilienza territoriale.

In un'epoca segnata da crisi sempre più frequenti e interconnesse, investire sulla conoscenza significa potenziare la capacità delle comunità di affrontare il futuro. Questo libro offre un contributo importante in tale direzione, ricordandoci che ogni disastro interpella certamente le nostre infrastrutture e le nostre istituzioni, ma prima ancora chiama in causa la qualità dei legami sociali che siamo capaci di costruire, custodire e rigenerare.

Per queste ragioni, rivolgiamo ai lettori l'augurio di trovare in queste pagine non soltanto strumenti di studio e di lavoro, ma anche motivi di riflessione sul ruolo che il servizio sociale può svolgere nella costruzione di società più giuste, più solidali e più preparate ad affrontare le sfide del nostro tempo.

Introduzione

La letteratura internazionale ricorre all'espressione *disaster social work* per indicare un ambito di ricerca e pratica, orientato ad analizzare e guidare lo specifico contributo che il servizio sociale può offrire nei contesti coinvolti da eventi disastrosi, legati a fenomeni naturali (terremoti, inondazioni, eruzioni vulcaniche, ecc.) o antropici (incidenti nucleari, informatici, ferroviari, ecc.). In particolare, tale filone concentra l'attenzione sui fattori che influenzano le condizioni di vulnerabilità, la protezione delle persone, l'accesso alle risorse per il fronteggiamento dei disastri, oltre alle possibilità per la prevenzione e la ricostruzione della vita individuale e collettiva (Gillespie e Danso, 2010; Dominelli, 2012; Wong, 2018; Alston, Hazeleger e Hargreaves, 2019; Adamson *et al.*, 2024).

Questo campo di studi ha preso progressivamente forma a partire dalle esperienze maturate dagli assistenti sociali sul campo, per poi svilupparsi attraverso ricerche empiriche sul contributo della professione e alcune elaborazioni teoriche orientate a interpretarne il ruolo (Dominelli, 2012; Wong, 2018; Adamson *et al.*, 2024).

Nel contesto italiano, il servizio sociale nei disastri si presenta come un ambito ancora in via di consolidamento. La riflessione si è sviluppata principalmente a partire da recenti esperienze di assistenti sociali impegnati in supporto alle popolazioni coinvolte in emergenze collettive: per esempio, nel caso del terremoto dell'Emilia del 2012, nell'Italia centrale nel 2016, nelle alluvioni che hanno colpito diversi territori del Paese e, più recentemente, nella pandemia da Covid-19. Gli apprendimenti dal campo hanno portato alla produzione di documenti che guidano l'agire professionale e alle prime ricerche, spesso legate

a singoli eventi e a specifici territori (Di Rosa, 2012; De Santi, 2016; Calbucci, 2016; Fiorentini, 2016; Deidda e Ticchiati, 2016; Pelosio, 2020; Sanfelici e Mordeglia, 2020; Sanfelici, Gui e Mordeglia, 2020), senza comporre, tuttavia, un quadro organico.

Ne consegue l'esigenza di una sistematizzazione che colleghi tali contributi a una cornice teorico-metodologica, in grado di fornire lenti utili a guidare l'analisi e l'intervento degli assistenti sociali, tenendo conto della specificità del servizio sociale italiano e del contesto nel quale opera.

In Italia, la diffusa esposizione a rischi ambientali e tecnologici rende strutturale la necessità di politiche e interventi integrati di prevenzione e protezione. Alcune aree vulcaniche interessano territori densamente abitati. Etna e Stromboli presentano un'attività persistente, mentre altri sistemi, come Vesuvio, Campi Flegrei, Ischia e Vulcano, pur non essendo in eruzione continua, restano una priorità per la pianificazione di protezione civile. Anche il rischio sismico costituisce una dimensione strutturale del territorio italiano. Dal 1900 a oggi si sono verificati trenta terremoti con magnitudo pari o superiore a 5.8, alcuni dei quali hanno prodotto effetti catastrofici. Nel 2024, la Rete Sismica Nazionale dell'INGV ha localizzato 16.826 terremoti, con 2.082 eventi di magnitudo pari o superiore a 2.0 (INGV, 2025). Inoltre, secondo l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, nel 2024 il 94,5% dei comuni italiani risultava esposto a rischio frana, alluvione, erosione costiera o valanghe, mentre 5,7 milioni di persone vivevano in aree classificate ad alto rischio frana (ISPRA, 2025a). Il rapporto CNR-IRPI sulle frane e le inondazioni con danni diretti alla popolazione ha registrato, nello stesso anno, eventi in 149 comuni e 171 località, con 16 morti, 3 dispersi, 19 feriti e 7.333 persone evacuate o rimaste senza abitazione (Bianchi e Salvati, 2025). Il 2024 è stato anche l'anno più caldo registrato in Italia dal 1961, con un'anomalia della temperatura media pari a +1,33 °C rispetto al periodo 1991-2020. Le precipitazioni hanno avuto una distribuzione fortemente diseguale, con valori superiori alla media al Nord e inferiori al Sud e nelle Isole maggiori, dove si è aggravata la scarsità idrica (SNPA, 2025). Nello stesso periodo, il fuoco ha percorso 514 km² di territorio e 16 regioni su 20 sono state interessate da grandi incendi boschivi, con una concentrazione particolarmente elevata in Sicilia, Calabria e Sardegna (ISPRA, 2025b).

Il servizio sociale è chiamato a considerare come tali eventi impattano sul benessere delle popolazioni, e in particolare sui gruppi più esposti a forme di vulnerabilità sociale, e in quali modi può contribuire alla prevenzione e alla risposta.

Questo volume intende contribuire a tale impegno, proponendo categorie analitiche, riferimenti teorici e una rilettura del metodo nei contesti di disastro, con l'obiettivo di guidare l'intervento professionale e l'apprendimento dal campo, attraverso la necessaria riflessione critica sulla pratica.

Il testo si articola in sei capitoli. Il primo affronta la questione definitoria, ricostruendo i principali modi in cui i disastri sono stati concettualizzati nella letteratura e nei documenti istituzionali, i diversi approcci alla gestione dei disastri e il possibile posizionamento del servizio sociale entro tale quadro. Il secondo capitolo presenta il dibattito in letteratura sul ruolo e sulle funzioni degli assistenti sociali nei disastri, non solo negli interventi di soccorso, ma anche nella fase di preparazione e durante la ricostruzione post-disastro, evidenziando criticità e punti di forza che emergono in relazione alle condizioni dei contesti istituzionali in cui tale azione prende forma. Il terzo capitolo discute alcuni contributi dalla sociologia dei disastri e dalla psicologia dell'emergenza: tali prospettive offrono strumenti utili a comprendere i disastri come fenomeni sociali e, al tempo stesso, a leggere le esperienze di sofferenza psicologica, individuale e collettiva, nei contesti di crisi. Il quarto capitolo è dedicato alle prospettive teoriche del *disaster social work*. L'approccio anti-oppressivo viene assunto come cornice teorico-metodologica sovraordinata, attraverso cui mettere in relazione diversi riferimenti del servizio sociale contemporaneo. L'obiettivo è costruire un quadro concettuale orientato a leggere i disastri come processi sociali, ecologici, politici e storici, prestando attenzione alle forme di potere che incidono sull'esposizione al danno, sull'accesso alla protezione e sulla possibilità di partecipare alla definizione delle risposte. Il quinto capitolo rilegge la metodologia del servizio sociale nei contesti di disastro. L'attenzione si concentra sul modo in cui il metodo professionale può orientare l'azione quando l'urgenza, l'incertezza e la pressione decisionale rendono più complesso mantenere una postura anti-oppressiva, in grado di non trasformare il lavoro di cura in azioni disabilitanti. L'ultimo capitolo ricostruisce gli spazi di operatività della professione in Italia e il passaggio dalle esperienze

maturate sul campo a forme più organizzate di presenza degli assistenti sociali nelle emergenze. Viene in particolare analizzato il modello operativo di A.S.Pro.C. (2025), come tentativo di formalizzare ruoli, funzioni, strumenti e condizioni organizzative dell'intervento professionale nei disastri.

Gli autori desiderano rivolgere un sentito ringraziamento a Silvana Mordegli e Maria Concetta Storaci per la lettura attenta e generosa del manoscritto, per il prezioso contributo documentale offerto e per l'affetto con cui hanno accompagnato questo percorso di studio e scrittura.

Il volume è il risultato del confronto continuo tra i due autori, che ne hanno condiviso l'impostazione complessiva, la struttura argomentativa e la revisione finale. Ai soli fini dell'attribuzione formale delle parti, a Luca Pavani sono attribuibili il capitolo 6 e i paragrafi 1.2; 1.4; 2.1; 3.1; 3.3; 4.3.2; 4.3.4; 4.3.5; 4.3.6; 4.4; 5.2; 5.4; 5.6; 5.7; mentre a Mara Sanfelici sono attribuibili i paragrafi 1.1; 1.3; 2.2; 2.3; 3.2; 4.1; 4.2; 4.3.1; 4.3.3; 5.1; 5.3; 5.5; 5.8. L'Introduzione e le Conclusioni sono state elaborate congiuntamente.

1. Definire i disastri e le modalità di fronteggiamento

Il capitolo ricostruisce il dibattito sulle categorie concettuali con cui i disastri sono stati definiti, evidenziando la loro trasformazione nel tempo, anche in relazione all'ibridazione delle discipline che ne hanno approcciato lo studio (Quarantelli, 1998). Tale rassegna consente di riflettere sulle diverse rappresentazioni dei fenomeni coinvolti e delle forme di intervento ritenute appropriate, con l'obiettivo di individuare un possibile posizionamento del servizio sociale tra le diverse chiavi interpretative, coerente con i fondamenti teorici e valoriali che lo distinguono.

1. Che cos'è un disastro?

Nelle prime elaborazioni teoriche e istituzionali, il disastro è stato generalmente rappresentato come un evento improvviso, distruttivo e anomalo, che agisce dall'esterno e impatta su un territorio e la sua popolazione (Barton, 1963; Gilbert, 1998). In questa prospettiva, esso appare come un accadimento concentrato nel tempo e nello spazio, capace di produrre una rottura rispetto al funzionamento ordinario della vita sociale e istituzionale.

Questa rappresentazione ha avuto una forte influenza anche nel senso comune: ancora oggi, nella comunicazione pubblica e mediatica, il disastro è spesso presentato come un evento eccezionale, drammatico, identificabile attraverso immagini di distruzione. Tale lettura rischia, tuttavia, di lasciare nell'ombra le diverse caratteristiche degli

eventi scatenanti e il fatto che lo stesso evento produce effetti radicalmente diversi a seconda delle condizioni in cui le persone vivono, delle risorse a cui hanno accesso e delle strutture che le proteggono o le espongono al danno.

Proprio a partire dal riconoscimento di tali differenze, i contributi scientifici hanno progressivamente ampliato l'orizzonte analitico, assumendo una prospettiva in grado di mettere in luce le diverse modalità di reazione di individui, comunità e istituzioni, e guardando all'interazione tra le condizioni che precedono il disastro e le caratteristiche dei fenomeni scatenanti (Carr, 1932; Barton, 1963; Buckle, 2005; Catino, 2024; Altopiedi e Martone, 2026).

Alcuni autori hanno aiutato, in particolare, a classificare diversi tipi di disastri, in relazione ad alcune variabili che li distinguono:

- la localizzazione nello spazio: può trattarsi di eventi diffusi o localizzati che coinvolgono il livello globale, nazionale, regionale o locale (Carr, 1932);
- il dispiegamento nel tempo: gli eventi possono essere improvvisi – innescati da fenomeni che si consumano in tempi brevi (per esempio, i terremoti) – oppure progressivi – quando si sviluppano nell'arco di ore o giorni (per esempio, gli uragani) – o, ancora, gradualmente o cronici, come nei cosiddetti “disastri lenti” (Altopiedi e Martone, 2026), quando il danno si produce attraverso processi prolungati, cumulativi e spesso poco visibili, non riconducibili dunque a un unico evento scatenante (per esempio, carestie, siccità, desertificazione, contaminazioni industriali, esposizioni tossiche prolungate) (Barton, 1963; Buckle, 2005).
- la natura dell'evento: è possibile distinguere analiticamente tra disastri antropici (anche detti tecnologici o *human-made*) e disastri naturali, incrociando due dimensioni: la presenza o meno di un evento calamitoso e di una responsabilità antropica esplicita, anche presunta, purché pubblicamente tematizzata (Altopiedi e Martone, 2026). Nei disastri naturali, l'origine viene ricondotta a processi fisici o meteorologici, come alluvioni e terremoti; tra i disastri antropici si distinguono quelli causati in modo non intenzionale – nei quali errori umani si innestano all'interno di sistemi organizzativi fragili, come nel caso di incidenti aerei o ferroviari – e quelli intenzionalmente causati dagli esseri umani, come gli attacchi terroristici (Catino, 2024).

Casi come l'uragano Katrina negli Stati Uniti d'America oppure il disastro nucleare di Fukushima, seguito al terremoto e allo tsunami, hanno tuttavia mostrato come sia complesso lo stesso sforzo di classificazione. Eventi innescati da processi fisici o geologici producono conseguenze modellate di fatto da decenni di politiche sociali, urbanistiche, ambientali, industriali e, viceversa, errori umani possono innescare eventi fisici disastrosi, rendendo sfumata la linea di demarcazione tra queste categorie. Anche le crisi sanitarie e i fenomeni pandemici hanno evidenziato nella loro genesi l'intreccio tra fattori biologici, organizzazione sociale e sistemi di governance locale e globale.

Più in generale, anche grazie all'ulteriore evoluzione della conoscenza scientifica, è stata progressivamente superata una visione lineare dei disastri, interpretandoli come processi. In particolare, negli *hazard studies*, sono definiti come esito dell'interazione tra pericoli (*hazards*) – ambientali o *human-made* – e i sistemi sociali in cui si collocano. L'*hazard* è ciò che può innescare un processo disastroso, come un'inondazione o un incendio, ma è necessario considerarlo in relazione ai contesti in cui si inserisce, guardando a differenti gradi di esposizione al rischio.

In questa cornice, si colloca, per esempio, la definizione proposta dall'Ufficio delle Nazioni Unite per la Riduzione del Rischio di Disastri (UNDRR), secondo cui il disastro è

una grave perturbazione del funzionamento di una comunità o di una società, causata da eventi pericolosi che interagiscono con condizioni di esposizione, vulnerabilità e capacità (UNDRR, 2017).

In questa formulazione, il disastro prende forma quando un pericolo fisico o ambientale incontra un sistema sociale che non dispone delle condizioni sufficienti per assorbirne gli effetti e si converte in danno diffuso per le popolazioni coinvolte (Wisner, Gaillard e Kelman, 2011). La relazione tra questi elementi è stata sintetizzata nella formula "Rischio = Pericolo x Esposizione x Vulnerabilità" (Wisner *et al.*, 2004), che sposta l'accento dall'evento alle condizioni sociali che ne influenzano le conseguenze. Il rischio è inteso come una condizione che si configura nell'intreccio tra fenomeni potenzialmente dannosi e processi sociali che ne rendono possibili gli effetti. Si tratta, dunque,

di una condizione mutevole nel tempo, anche in relazione alle trasformazioni dei sistemi socioeconomici, ambientali e politici, che configurano diverse possibilità di accesso alle risorse per fronteggiare i pericoli e diversi gradi di vulnerabilità.

Tale lettura ha influenzato anche l'evoluzione dei modelli di intervento: se il disastro non coincide con l'evento naturale o con l'esito di un singolo errore umano, la sua prevenzione non può essere ricondotta al solo monitoraggio tecnico degli agenti fisici, ma richiede un approccio integrato che comprenda politiche abitative, pianificazione urbana, consolidamento delle reti sociali, tutela dei gruppi vulnerabili e promozione della sostenibilità ambientale.

In relazione a tali assunti, "il ciclo di gestione dei disastri" (Figura 1) è stato proposto come frame analitico utile a declinare l'intervento in termini operativi. Esso consente di focalizzare l'attenzione sull'interazione tra condizioni di rischio e vulnerabilità e di mostrare l'interdipendenza degli interventi in fase pre-emergenza e post-emergenza (UNISDR, 2015; Commissione Europea, 2023).



Fig. 1 - Il ciclo di gestione dei disastri

Tale *framework* aiuta a distinguere le azioni necessarie nelle diverse fasi dell'intervento per la prevenzione e la risposta ai disastri, descritte più in dettaglio nel paragrafo che segue.

2. Fronteggiare i disastri: prevenire, prepararsi, rispondere e ricostruire

2.1. Il ciclo di gestione del disastro

La gestione del rischio è descritta in letteratura (Alexander, 2002; Haddow, Bullock e Coppola, 2020; Coppola, 2020) e in alcuni dispositivi istituzionali di governance del rischio (Organizzazione Mondiale della Sanità, 2019; UNISDR, 2015) come un ciclo articolato in quattro fasi:

1. mitigazione (*mitigation*);
2. preparazione (*preparedness*);
3. risposta (*response*);
4. recupero e ricostruzione (*recovery and reconstruction*).

Nella fase della mitigazione l'obiettivo è ridurre gli effetti negativi dei disastri, attraverso l'analisi dei rischi e delle vulnerabilità e l'individuazione di strategie di prevenzione, volte a ridurre la possibilità che un pericolo si traduca in un disastro. È, infatti, nella fase precedente a esso che si consolidano forme di vulnerabilità strutturale o possibilità di risposta resiliente, in relazione a cause radicate nei sistemi economici, sociali e politici, come la concentrazione della ricchezza, del potere decisionale e delle possibilità di accesso ai sistemi di protezione (Wisner *et al.*, 2004). Tali variabili si traducono in forme di vantaggio o svantaggio che modellano il contesto quotidiano in cui le persone vivono, producendo diversi livelli di insicurezza.

Nella fase pre-emergenza, tali dinamiche possono essere osservate, governate e, almeno in parte, trasformate. Le pratiche di prevenzione e preparazione (*preparedness*) sono volte a rafforzare la capacità dei sistemi sociali e istituzionali di anticipare, assorbire e rispondere agli eventi critici, dalla stesura dei piani di emergenza alla formazione dei professionisti, dalla costruzione di sistemi di allerta precoce ai piani di evacuazione e al rafforzamento delle reti di protezione sociale (Bifulco, 2026).

La qualità di tali interventi influenza la successiva fase di risposta, che comprende le azioni necessarie in condizioni di emergenza, che può essere innescata da un evento scatenante (evento *trigger*), nel caso di fenomeni improvvisi e imprevisti, o dal collasso determinato dal susseguirsi di eventi nel tempo, come nel caso di alcuni disastri ambientali.

Per emergenza si intende una condizione caratterizzata da una sproporzione tra i bisogni da soddisfare e le possibilità di risposta individuali, delle reti naturali di aiuto e delle istituzioni, che richiede un intervento immediato. Il disequilibrio tra bisogni e risorse è connotato da un'ampiezza e un'intensità tali da mettere in crisi le ordinarie capacità delle persone e delle loro comunità di farvi fronte, incidendo sulla sicurezza, sulla salute e, più in generale, sul benessere delle persone coinvolte. Durante un'emergenza, l'obiettivo prioritario è rispondere a bisogni materiali, sociali e psicologici e contenere l'aggravarsi di situazioni di crisi, in un momento in cui anche i sistemi di protezione sociale esistenti sono sotto pressione. La risposta si articola su più livelli, da quello individuale e familiare a quello comunitario, e si sviluppa in condizioni di elevata incertezza, con interventi che devono adattarsi a contesti instabili. È in questa fase che si attivano i meccanismi di risposta istituzionale e umanitaria, con l'arrivo di risorse, personale e organizzazioni esterne che si affiancano agli attori locali, producendo dinamiche complesse di coordinamento tra soggetti con mandati, culture organizzative e logiche di intervento differenti.

La fase successiva di recupero (*recovery*) e ricostruzione (*reconstruction*) comprende gli interventi necessari a riparare i danni subiti e le strategie di medio e lungo periodo per ricostruire l'area interessata, con esiti che possono contribuire a ridurre oppure a riprodurre le vulnerabilità preesistenti. La ricostruzione non riguarda soltanto il ripristino dell'ambiente fisico e delle infrastrutture, ma investe i legami sociali, le condizioni materiali di vita e le possibilità di partecipazione alla vita collettiva. In questa fase, le modalità attraverso cui vengono allocate le risorse, organizzati gli interventi e coinvolti gli attori locali incidono in modo significativo sulla distribuzione degli effetti del disastro e sulle forme di disuguaglianza che ne possono derivare. Il recupero e la ricostruzione rappresentano così uno snodo in cui le dinamiche attivate dall'evento scatenante possono consolidarsi oppure essere riorientate, anche stimolando processi di apprendimento dall'esperienza che aiutano a prepararsi e proteggersi in futuro.

Il paragrafo che segue riflette criticamente sui possibili modi di dare forma agli interventi nel ciclo di gestione dei disastri, in relazione a diversi approcci alla governance che consentono differenti gradi di partecipazione ai processi decisionali.

2.2. Approcci al fronteggiamento del disastro

La letteratura riconosce diversi approcci al fronteggiamento dei disastri, legati ad altrettante rappresentazioni dei processi coinvolti, degli attori implicati e degli obiettivi dell'azione (Hall e Lamont, 2013; Keck, 2021; Bifulco, Centemeri e Mozzana, 2021).

Un primo approccio si focalizza su interventi generalmente orientati a preservare o ripristinare gli ecosistemi esistenti di fronte a minacce note o prevedibili. In questa prospettiva, il fronteggiamento in fase pre-emergenza e post-emergenza implica la predisposizione di procedure standardizzate, personale addestrato e strumenti operativi quali, per esempio, la pianificazione basata su scenari, i sistemi di allerta precoce e lo stoccaggio di risorse, finalizzati a garantire la continuità o il ripristino dell'ordine sociotecnico esistente (Lakoff, 2008). Si tratta di un approccio sviluppato in base all'esperienza sul campo e, in particolare, affinato durante il periodo della Guerra Fredda in relazione alla minaccia di attacchi nucleari, successivamente riadattato per il fronteggiamento di diversi tipi di disastri. Nella letteratura più critica è descritto come un approccio conservativo (Bifulco, Centemeri e Mozzana, 2021): nonostante gli interventi tecnici siano necessari a garantire il soccorso e la costruzione di strumenti per essere preparati a intervenire, tale visione rischia di oscurare le variabili sociali che intervengono nella costruzione della vulnerabilità e delle possibili risposte al disastro.

Un secondo approccio si sviluppa in relazione al concetto di resilienza, insistendo sulla necessità di analizzare e valorizzare nelle fasi di prevenzione e risposta la capacità dei sistemi sociali di assorbire gli shock, adattarsi alle perturbazioni e riorganizzarsi, mantenendo le proprie funzioni essenziali (Hall e Lamont, 2013; Keck e Sakdapolrak, 2013). Se tale prospettiva consente di evidenziare più chiaramente i punti di forza di individui e comunità e, dunque, sembra potenzialmente in grado di favorirne la partecipazione, l'enfasi sull'adattamento può rischiare, anche in questo caso, di trascurare il peso dei fattori strutturali nel definire le reali possibilità di costruire risposte resilienti (Swyngedouw, 2010). In particolare, la letteratura evidenzia come tale orientamento sia stato progressivamente incorporato all'interno di una razionalità di governo di matrice neoliberale, che tende a trasferire la responsabilità della gestione del rischio dalle istituzioni alle comunità

locali, legittimando al contempo il ridimensionamento delle politiche di protezione sociale (Bifulco, Centemeri e Mozzana, 2021; Bifulco, 2026).

A partire dalla critica di quelli sin qui descritti, un terzo approccio sottolinea, invece, la necessità di interrogare in tutte le fasi di fronteggiamento del disastro le cause strutturali che rendono alcune comunità e alcune porzioni dei territori più esposte al rischio. L'attenzione si sposta, quindi, dalla gestione dell'emergenza alla trasformazione delle condizioni che la producono. Questa prospettiva sottolinea l'importanza strategica della *preparedness* per generare apprendimenti collettivi, valorizzare saperi situati e sostenere configurazioni istituzionali e sociali alternative rispetto a quelle dominanti. Si tratta di un processo sociale di lungo periodo, radicato nelle pratiche quotidiane di cura dei territori e delle comunità, che contribuiscono attivamente a ridefinire i modi in cui gli esseri umani e l'ambiente si relazionano, aprendo spazi per forme di azione pubblica non riducibili alla sola logica della gestione del rischio (Bifulco, Centemeri e Mozzana, 2021; Keck, 2021).

In relazione a diversi approcci, mutano anche i modi di attribuire significato ai concetti di vulnerabilità e resilienza. Il prossimo paragrafo approfondisce tale riflessione, analizzando come queste variazioni si configurino nei quadri teorici e nelle pratiche di ricerca.

3. Una lettura critica dei concetti di vulnerabilità e resilienza

Nel dibattito contemporaneo sui disastri, il concetto di vulnerabilità ha assunto una posizione centrale, fino a diventare una categoria chiave per l'analisi e l'intervento (Mela, Mugnano e Olori, 2017). Esso è perlopiù utilizzato per identificare individui, gruppi e comunità considerati maggiormente esposti ai rischi legati ai disastri, per orientare le priorità delle politiche e per informare specifiche modalità di intervento. In tale lettura, la vulnerabilità è intesa come il prodotto di processi storici, socioculturali, economici e politici che costruiscono posizioni di svantaggio, influenzando le modalità di allocazione delle risorse e il capitale sociale degli individui (Ranci, 2002). Per esempio, situazioni abitative inadeguate, uno status socioeconomico precario, una condizione di isolamento socio-relazionale o di dipendenza dalle

cure altrui, o ancora il vivere in aree fortemente inquinate hanno conseguenze sulla salute e sul benessere delle persone e sulle loro capacità di fronteggiare situazioni complesse innescate da fattori naturali o antropici.

Negli studi sui disastri, il modello *Pressure and Release* (Wisner *et al.*, 2004) costituisce un riferimento rilevante per la sua capacità di evidenziare il carattere processuale della vulnerabilità. Come sintetizzato nella Figura 2, il modello consente di leggere il disastro come punto di intersezione tra due forze. Da una parte vi è il pericolo, per esempio un terremoto, un'inondazione, una frana o una siccità. Dall'altra vi è la progressione della vulnerabilità, che collega fattori radicati nei sistemi politici ed economici a pressioni dinamiche che traducono tali fattori in forme specifiche di insicurezza, producendo condizioni che espongono in modo differenziale le persone ai pericoli. La lente di ingrandimento collocata nel modello richiama, inoltre, la necessità di osservare più da vicino il punto in cui il pericolo incontra le condizioni non sicure, interrogando l'accesso concreto a risorse, reti, informazioni e opportunità di protezione. Allo stesso tempo, il modello richiede una lettura situata e storicamente informata, poiché le pressioni dinamiche non producono ovunque gli stessi effetti e vanno ricostruite nei contesti specifici in cui l'intervento prende forma.

Tale prospettiva restituisce centralità alla dimensione sociale nei processi di fronteggiamento dei disastri, anche se la sua traduzione nella costruzione e nell'implementazione delle politiche e degli interventi resta complessa e non priva di ambiguità. Da un lato, il linguaggio della vulnerabilità nelle politiche pubbliche e nei servizi ha favorito il disegno di misure preventive e l'attenzione ai fattori che espongono individui e gruppi ai danni in modo sproporzionato. Dall'altro, esso può contribuire a produrre processi di etichettamento che rischiano di rafforzare l'idea di una differenza tra persone considerate più "capaci" e altre identificate come intrinsecamente "fragili" o "a rischio".

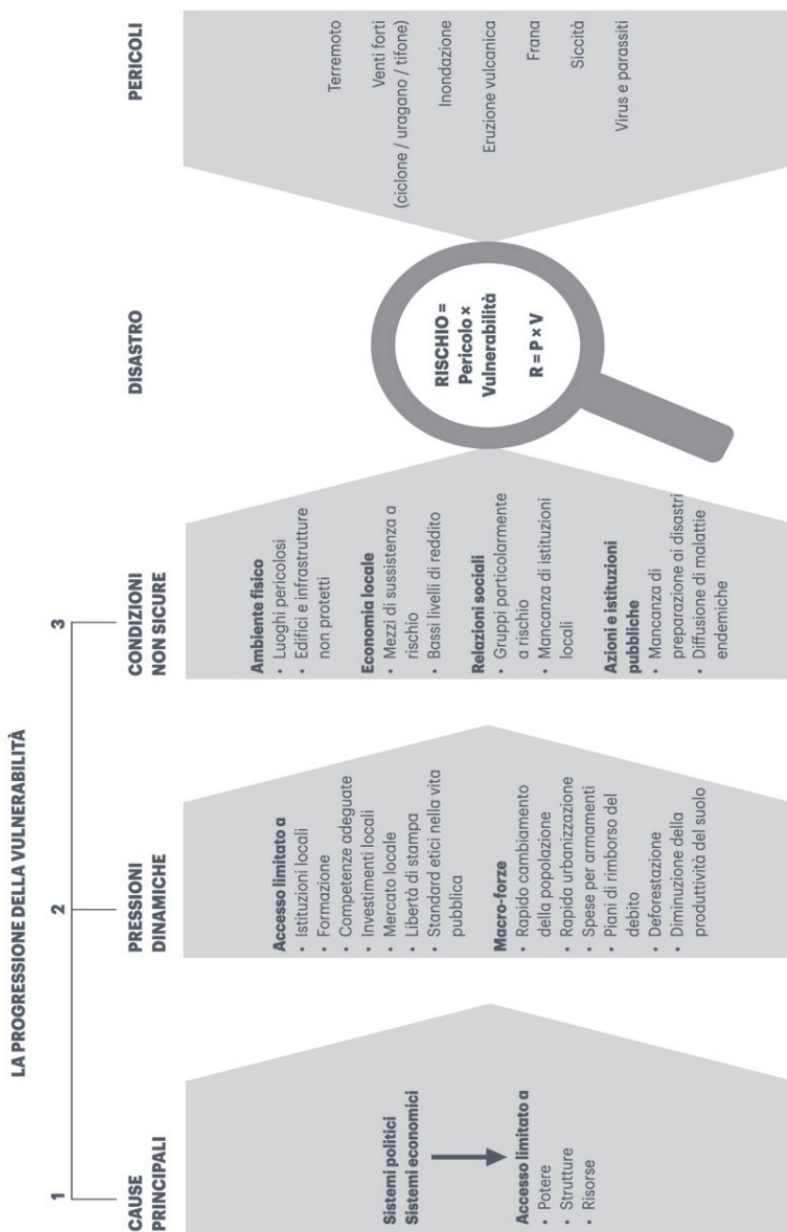


Fig. 2 – Modello adattato da Wisner et al. (2004)

Nei contesti di disastro, l'identificazione di alcuni soggetti come "vulnerabili" è necessaria per orientare interventi urgenti e indirizzare l'azione verso la distribuzione delle risorse necessarie al fronteggiamento della crisi. Al tempo stesso, la necessità di definire priorità e la pressione a classificare rapidamente bisogni e livelli di rischio possono favorire processi di categorizzazione che, quando non accompagnati da riflessività critica, rischiano di tradursi in pratiche passivizzanti, oltre a rafforzare processi di alterizzazione.

La vulnerabilità, infatti, è una categoria interpretativa che acquista senso dentro specifiche forme di conoscenza e relazioni di potere: la sua definizione si costruisce nell'intersezione tra saperi esperti che orientano politiche e dispositivi organizzativi. I processi decisionali che portano a identificare chi è vulnerabile, a stabilire le priorità di intervento e l'allocazione delle risorse implicano la necessità di riflettere criticamente su chi partecipa al processo definitorio, a partire da quali criteri, con quali effetti e quale spazio alla partecipazione viene garantito in tali processi.

È utile a questo riguardo la distinzione ripresa nella letteratura di servizio sociale tra vulnerabilità universale e ontologica, da un lato, e vulnerabilità situazionale, dall'altro (Sanfelici, 2024). La prima rimanda al fatto che tutti gli esseri umani, in quanto esseri corporei, relazionali, finiti e dipendenti da altri e dall'ambiente, sono intrinsecamente vulnerabili. La seconda riguarda, invece, i modi in cui tale vulnerabilità prende forma in contesti situati, in relazione alle risorse disponibili, ai legami sociali, alle forme di protezione sociale e alle strutture di potere. Nei disastri tali dimensioni diventano ancor più evidenti: se tutti sono vulnerabili in quanto esseri umani interdipendenti, tuttavia, non tutti sono esposti allo stesso modo alla distruzione, alla perdita o a forme di esclusione socio-istituzionale, né hanno un identico grado di influenza sulle decisioni pubbliche. Nei contesti di disastro, questa consapevolezza può impedire che gli interventi si configurino come movimento dall'alto verso il basso, dalla posizione di chi sa e controlla e protegge verso chi deve essere assistito, adeguarsi e dipendere dalle indicazioni altrui. Il duplice sguardo sulle dimensioni ontologica e sociale della vulnerabilità consente, invece, di assumere l'aiuto e il soccorso in tali contesti come processi che prendono forma tra esseri umani interdipendenti, impegnati a comprendere e fronteg-

giare insieme le condizioni che minano la possibilità di costruire benessere e sicurezza sociale.

L'esperienza in situazioni di crisi può anche aprire a una comprensione più profonda della vulnerabilità altrui (Butler, 2004). Alcune ricerche svolte durante la pandemia da Covid-19 hanno evidenziato, per esempio, come il confronto con una sofferenza diffusa abbia portato anche i professionisti dell'aiuto a riflettere sulla vulnerabilità come condizione comune, aprendo lo spazio a relazioni più paritarie, dialogiche e capaci di includere l'informale e il quotidiano (Tosone, 2021; Sanfelici, 2022a). Nei disastri, tale consapevolezza può contribuire a contrastare approcci individualisti o patologizzanti, che tendono a spiegare la vulnerabilità in termini di insufficiente capacità di adattamento o scarsa resilienza dei soggetti.

Uno dei nodi teoricamente e metodologicamente più rilevanti riguarda proprio il rapporto tra vulnerabilità e resilienza. Quest'ultima può essere intesa, in senso tecnico e ingegneristico, come capacità di un sistema di resistere al disturbo e tornare al suo stato iniziale, oppure come capacità di assorbire il disturbo trasformandosi, pur mantenendo, tuttavia, una propria continuità funzionale e identitaria. È soprattutto questa seconda accezione, più dinamica e processuale, a essersi affermata nelle scienze sociali, in cui il concetto di resilienza è stato usato per descrivere la capacità di individui, comunità e territori di reagire a circostanze avverse, di apprendere, di auto-organizzarsi e di progettare il futuro in relazione alle trasformazioni indotte dal disastro (Mela, 2017). Le persone, anche in condizioni di forte difficoltà, mettono in atto strategie, costruiscono relazioni, attivano risorse: riconoscere queste dimensioni significa restituire una lettura complessa delle situazioni e valorizzarne il ruolo attivo nei processi di fronteggiamento. Tuttavia, i discorsi sulla resilienza rischiano di risultare astratti e retorici, se non orientati ad analizzare i fattori che influenzano le capacità di risposta individuali e comunitarie e gli effettivi sforzi delle istituzioni nel sostenerle, intervenendo sulle condizioni che le limitano.

L'adozione acritica del concetto di resilienza, infatti, può avere anche effetti conservativi e depoliticizzanti (Pellizzoni, 2017). In particolare, quando il focus si sposta esclusivamente sulla capacità di adattamento, il rischio è duplice. In primo luogo, si mettono in ombra le

cause dei fenomeni sociali, trattando il disequilibrio e l'incertezza come inevitabili, piuttosto che come esiti di assetti economici, politici e territoriali contestabili e trasformabili. In secondo luogo, si può favorire uno spostamento di responsabilità dagli attori istituzionali ai singoli cittadini e alle comunità locali, chiamati a essere resilienti in contesti che restano organizzati in modo profondamente diseguale. In questo modo, la resilienza può trasformarsi da categoria analitica in dispositivo normativo, che giustifica interventi orientati a sollecitare le persone a diventare più flessibili, adattive e capaci di assorbire crisi che, tuttavia, non hanno contribuito a generare e che non hanno il potere di controllare (Lanterna, 2021).

Più in generale, vengono oscurate le relazioni di potere implicate: anche quando il concetto viene riferito alle possibilità trasformative, spesso non è esplicitato che cosa, esattamente, debba persistere attraverso il cambiamento, ossia quali assetti dovrebbero riconfigurarsi nell'ecologia che distribuisce o nega l'accesso alle risorse per il fronteggiamento (*ibidem*).

In questo quadro, è cruciale esaminare in che modo il servizio sociale si colloca tra gli approcci e le modalità di intervento nei contesti di disastro, tema che sarà affrontato nel paragrafo successivo.

4. Il posizionamento del servizio sociale nei disastri

Il servizio sociale è chiamato a collocarsi criticamente tra i diversi approcci all'analisi e le modalità di intervento, in relazione al proprio mandato. Promuovere la giustizia sociale e ambientale costituisce la missione della professione e della disciplina (IFSW e IASSW, 2014): essa si fonda sul riconoscimento della comune condizione di vulnerabilità e, al tempo stesso, delle disuguaglianze strutturali che ne differenziano profondamente le ricadute (IFSW, 2018). Nei contesti di disastro, la prossimità degli assistenti sociali ai mondi di vita delle persone e alle esperienze legate a condizioni di sofferenza individuale e collettiva consente di riportare lo sguardo su ciò che le narrazioni sull'emergenza tendono talvolta a oscurare: la differente distribuzione della protezione, il peso di condizioni abitative, lavorative e relazionali precarie, ma anche la capacità delle persone di attivarsi in situazioni estremamente difficili e il ruolo delle istituzioni nel rendere possibile

l'espressione di tali capacità, attraverso la rimozione delle barriere che producono svantaggio (Adamson *et al.*, 2024).

È l'azione in tempi ordinari che consente di non trasformare i problemi sociali in emergenze (Dominelli, 2012; Boetto, Bell e Ivory, 2021), in relazione a una retorica che trascura le responsabilità pubbliche e collettive, portando a concentrare l'attenzione sui sintomi e offuscare la dimensione strutturale che li origina. Il servizio sociale costruisce nell'ordinario legami e relazioni, muovendosi nei territori, intercettando bisogni emergenti insoddisfatti e contrastando forme di vulnerabilità socialmente costruita (Fargion, 2013; Gregori e Gui, 2012; Allegri, 2015; Pavani, 2026). L'esito di questo lavoro consente, anche nella complessità che caratterizza la fase di risposta, un intervento fondato sul coinvolgimento relazionale come base per costruire forme di aiuto dialogiche e trasformative, orientate non solo a sostenere le persone, ma anche a cambiare le strutture sociali che producono svantaggio (Sanfelici, 2024).

Il capitolo che segue propone una rassegna della letteratura sul servizio sociale nei disastri, che aiuta a identificarne più nel dettaglio ruolo e funzioni, a partire da contributi in grado di illustrare come ha concretamente preso forma e i fattori di contesto che ne influenzano l'azione. L'analisi delle condizioni che favoriscono o ostacolano un posizionamento coerente con l'impianto valoriale della disciplina e della professione è, infatti, necessaria a cogliere possibilità di trasformazione.

2. La letteratura sul ruolo e le funzioni del servizio sociale nei disastri

Il capitolo, a partire da un'analisi della letteratura sul *disaster social work*, ricostruisce i principali temi del dibattito sulle funzioni e gli interventi degli assistenti sociali nei disastri. L'obiettivo è riflettere criticamente sulle tensioni che caratterizzano tale ambito di studio e di pratica. Da un lato, i contributi teorici distinguono chiaramente il mandato del servizio sociale e il ruolo che potenzialmente può esprimere. Dall'altro, la letteratura empirica evidenzia sfide e criticità nella sua traduzione in termini operativi, legata a scelte di policy, assetti organizzativi e culture professionali che influenzano i modi e le possibilità di fare servizio sociale.

La sistematizzazione dei contributi di diversi autori proposta in questa sede è organizzata in modo da mettere in luce lo specifico contributo degli assistenti sociali nelle diverse fasi precedenti (cfr. paragrafo 1) e successive al disastro (cfr. paragrafo 2), evidenziando i punti di forza e i nodi critici che nella pratica favoriscono od ostacolano l'espressione del suo mandato.

1. L'aiuto nella fase pre-disastro

L'intervento degli assistenti sociali nella fase pre-disastro è riconosciuto come essenziale (Alston, Hazeleger e Hargreaves, 2019; Boetto, Bell e Ivory, 2021) nella letteratura che ne analizza il ruolo (Sanfelici e Mordeglia, 2020; Adamson *et al.*, 2024) e nei documenti delle associazioni professionali (CNOAS, 2020). In particolare, questi professionisti sono identificati come attori rilevanti per il loro contributo alla lettura

degli stati di vulnerabilità sociale, funzionale a informare una pianificazione degli interventi in grado di prevenire o limitare i danni determinati dagli eventi scatenanti (Zakour e Gillespie 2013; Soliman e Rogge 2002). Il lavoro di comunità è individuato come il cuore dell'intervento del servizio sociale, per promuovere iniziative che consentono di collegare persone, gruppi e organizzazioni, affinché intraprendano azioni utili a identificare e fronteggiare problemi comuni, riconoscendo alle reti collettive conoscenze e capacità e, infine, formando nuove competenze (Howard, Joseph e Rawsthorne, 2024). Una comunità preparata è pronta ad attivarsi in emergenza, quando è necessario raggiungere le persone più a rischio di isolamento sociale, per ampliare i canali di accesso agli aiuti e consentire la rapida disseminazione delle informazioni necessarie al soccorso. La ricerca-azione partecipata (Allegrì, 2015) è una delle possibili attività in tale cornice, che consente di coinvolgere le persone in modo attivo nella rilevazione dei bisogni, dei rischi e delle risorse del loro territorio. Il lavoro di comunità può includere interventi per sensibilizzare la popolazione e le istituzioni rispetto ai temi che più spesso sono implicati in situazioni di disastro, coinvolgendo e attivando rappresentanti di diversi gruppi, organizzazioni formali e informali e associazioni in grado di dar voce ai diritti delle persone più vulnerabili (Howard, Joseph e Rawsthorne, 2024). Una pronta reazione agli eventi disastrosi dipende anche dal modo in cui essi vengono percepiti. I programmi di formazione possono contribuire a prevenire episodi di panico e a sviluppare un senso di autoefficacia legato al sentirsi preparati. Essi consentono, inoltre, di assicurare la mobilitazione organizzata di professionisti, volontari e risorse per dare sollievo alle persone e superare la logica di interventi residuali e improvvisati (Sanfelici e Mordegia, 2020; Wu, 2021; Sim e He, 2024).

Se nei contributi teorici il ruolo del *disaster social work* nella fase di mitigazione è, dunque, chiaramente delineato, tuttavia, è stato scarsamente oggetto di analisi nella ricerca empirica (Harms *et al.*, 2022) e, non di rado, trascurato nella stessa pratica dei servizi sociali. A tal proposito, è interessante uno studio recente (Cunningham *et al.*, 2026) condotto in Australia con assistenti sociali inviati da un'agenzia governativa in zone colpite da disastri, in cui viene evidenziato come all'avvio di ogni missione una parte consistente del tempo sia stata dedicata a mappare in emergenza i bisogni della popolazione, le risorse

disponibili, i servizi presenti e le criticità, a causa di un evidente disinvestimento nel promuovere la conoscenza del territorio e la sistematizzazione degli apprendimenti dalle esperienze precedenti (*ibidem*). Lo studio mostra anche le conseguenze di un approccio più reattivo che orientato alla prevenzione, quali il rischio di duplicazione degli interventi, la difficoltà nel raggiungere alcune fasce della popolazione più a rischio e il rallentamento nelle fasi del soccorso.

Anche una recente revisione sistematica della letteratura sulla *preparedness* (Boetto, Bell e Ivory, 2021) conferma come il lavoro di preparazione sia raramente tradotto in riflessione sistematica o in pratiche professionali strutturate. Quattordici dei trentanove articoli analizzati criticano i modelli operativi che trattano la *preparedness* come un adempimento occasionale, riducendola alla redazione periodica di piani di emergenza o all'organizzazione di esercitazioni episodiche. Secondo le autrici, in questo modo si costruisce una preparazione “di facciata”, che non si traduce in una reale capacità di risposta, in quanto non tiene conto della dinamicità dei contesti e dei bisogni che mutano nel tempo. In alcuni casi, si tratta di azioni più funzionali alla difesa delle organizzazioni che alla preparazione delle comunità o, più in generale, di approcci coerenti con una prospettiva tecnico-procedurale, descritta nel primo capitolo, che mette al centro le capacità di risposta immediata, oscurando i fattori del contesto sociale che contribuiscono a determinarne la sostenibilità e l'efficacia.

Alcuni contributi più critici (Ewenson, 2026) evidenziano, inoltre, come il fatto di assumere la preparazione come un insieme di attività accessorie rifletta specifiche modalità di rappresentare e governare i disastri, che tendono di fatto a svalutare l'importanza del lavoro preventivo e di cura nei contesti di emergenza e a opprimerne l'espressione (Boetto, Bell e Ivory, 2021). Per esempio, uno studio condotto in aree dell'India colpite da alluvioni stagionali ricorrenti (Das, 2020) mostra come queste comunità abbiano sviluppato in passato pratiche di adattamento al rischio idrogeologico profondamente integrate nella vita quotidiana, tra cui abitazioni costruite su palafitte, calendari agricoli modellati sui cicli del fiume e forme consolidate di solidarietà reciproca in caso di evacuazione. Tuttavia, politiche coloniali e post-coloniali hanno progressivamente smantellato questi sistemi adattativi, sostituendoli con approcci tecnici centralizzati e top-down che hanno ridotto, anziché rafforzato, la capacità di risposta delle popolazioni locali.

Il disinvestimento sulla fase di prevenzione e preparazione nel ciclo dei disastri si lega a fattori di livello politico, organizzativo e culturale (cfr. paragrafo 3), che implicano azioni di *policy advocacy* e *policy practice* (Guidi e Mordeglia, 2024), al fine di incidere sulle condizioni che limitano l'esercizio del mandato, in coerenza con i fondamenti della professione.

2. Intervenire dopo l'emergenza

Nelle fasi successive all'emergenza (Figura 1), l'obiettivo è dare sollievo alla sofferenza, limitare i danni, agire immediatamente dove necessario, evitare il peggioramento delle situazioni critiche, aprire la strada a interventi per la riattivazione del funzionamento sociale e la ricostruzione delle possibilità di azione e trasformazione. La letteratura evidenzia le funzioni specifiche del *disaster social work* in questa fase (Harms *et al.*, 2022): valutare i bisogni sociali emergenti di individui e comunità, implementare azioni utili a contenere le situazioni di crisi individuali e collettive, costruire possibilità di recupero e sviluppo e intervenire per adeguare i servizi e le politiche.

L'intersezione tra la dimensione individuale e collettiva dovrebbe costituire il tratto caratterizzante del servizio sociale che si confronta con i disastri. A livello micro, gli interventi sono finalizzati al ripristino delle condizioni che consentono alle persone di riprendere il controllo della situazione e garantirne il benessere psicosociale. Il servizio sociale si occupa di assicurare aiuti per soddisfare i bisogni primari in modo tempestivo, per esempio attraverso la distribuzione di alimenti o il reperimento di un alloggio sicuro. Le attività di *case management* e *brokering* consentono di costruire connessioni tra le persone e i servizi necessari, mentre l'orientamento sui diritti facilita l'accesso alle diverse forme di aiuto. Nei casi caratterizzati da bisogni complessi, il lavoro in rete con altri servizi specialistici diventa essenziale per costruire risposte integrate (Di Rosa, 2012; Zannoni e Sartori 2016; Mirri, 2018). L'intervento degli assistenti sociali dovrebbe, infatti, garantire il carattere multidimensionale dell'aiuto, che non si esaurisce nella sola componente materiale, a cui spesso le strategie di risposta istituzionale tendono a dare priorità. Vivere l'esperienza del disastro

comprende sia la perdita dei mezzi di sussistenza sia del senso di appartenenza e dei legami affettivi e comunitari (Alston, Hazeleger e Hargreaves, 2019). Il supporto psico-sociale è necessario ad accompagnare le persone nell'elaborazione di quanto accaduto, del possibile trauma e del lutto, garantendo il tempo e lo spazio necessario a tali processi (Boehm, 2010).

Contemporaneamente, gli assistenti sociali intervengono a sostegno delle reti naturali di aiuto (Folgheraiter, 2011), affiancandole nel fronteggiamento dei bisogni emergenti. I disastri non colpiscono soltanto gli individui, ma possono indebolire i legami che veicolano supporto informale e compromettere il senso di sicurezza collettiva all'interno delle comunità. Il lavoro con i gruppi viene attivato per offrire uno spazio condiviso in cui le persone possono confrontarsi, trovando riconoscimento della propria esperienza e una cornice entro cui dare significato a reazioni emotive e comportamentali complesse, evitando di classificarle come risposte individuali disfunzionali (Huang e Wong, 2013).

Anche nel post-emergenza, il servizio sociale di comunità dovrebbe garantire la cornice che orienta i diversi interventi, al fine di individuare obiettivi condivisi rispetto alle priorità e incoraggiare la comunità ad attivarsi e a lavorare insieme per il recupero e la ricostruzione (Dominelli, 2012; Harms e Alston, 2018). La valutazione partecipata delle risorse, dei bisogni insoddisfatti e delle possibili soluzioni ai problemi sociali costituisce un processo necessario nella gestione delle crisi, per favorire processi di inclusione e cura collettiva (Smith, 2001; Pyles, 2017). La condivisione di storie, il supporto reciproco, l'interazione di diversi punti di vista (Larson, Drolet e Samuel, 2015; Drolet, 2024) promuovono lo scambio di informazioni, veicolano risorse materiali, affettive e simboliche e facilitano il coordinamento dei servizi e delle risorse formali e informali.

Più ancora che in tempi ordinari, nei contesti di disastro è necessario rinforzare la proattività dell'offerta (Bemak e Chung, 2011; Howard, Joseph e Rawsthorne, 2024): poiché molte persone coinvolte nell'emergenza non cercano attivamente aiuto per diverse ragioni – legate, per esempio, allo stato emotivo o allo stigma sociale associato alla ricerca di supporto – l'impegno dei professionisti è quello di portare il servizio là dove le persone si trovano, eliminando le barriere burocratiche e linguistiche che spesso rendono arduo l'accesso diretto

(Harms *et al.*, 2022). Gli interventi di *outreach*, ossia attività di prosimità finalizzate a raggiungere direttamente persone o comunità che difficilmente accedono spontaneamente ai servizi (Wates, 2014) possono prevedere la creazione di occasioni di contatto e dialogo nei luoghi dove è possibile incontrare le persone più a rischio, per esempio, nei rifugi temporanei, nelle mense o nei centri di assistenza sanitaria. In tali contesti, è possibile offrire informazioni sull'accesso agli aiuti e brevi consulenze su problemi specifici, oltre a identificare tempestivamente le situazioni in cui è utile un intervento specialistico.

A livello macro, le competenze degli assistenti sociali si integrano con quelle di altri professionisti per una pianificazione che dovrebbe includere simultaneamente il ripristino dei mezzi di sussistenza, la protezione ambientale, la ricostruzione delle infrastrutture e la ricomposizione del tessuto comunitario (Dominelli, 2018; Amir Zal, 2018).

La letteratura descrive, tuttavia, la frequente adozione di un modello di governance del soccorso e dei piani di *recovery* di tipo top-down, oltre a un'elevata frammentazione degli interventi (Harms *et al.*, 2022); la complessità nelle fasi post-emergenza richiede, invece, forme di cooperazione multi-agenzia e di comunicazione efficace, per evitare che i professionisti operanti a livello locale o regionale, o in settori differenti, duplicano azioni già svolte altrove, e il rischio di sostituirsi a ciò che le reti naturali di aiuto e le comunità potrebbero svolgere autonomamente (Davis e Alexander, 2015; Cunningham *et al.*, 2026). Ciò aiuta le popolazioni non solo a fronteggiare le conseguenze immediate degli eventi disastrosi, ma anche a riconoscere le proprie capacità di fronteggiamento e auto-organizzazione nel lungo periodo. La letteratura ha evidenziato come questo assicuri la tempestività e la qualità della ripresa comunitaria, evitando il rischio di costruire forme di aiuto passivizzanti e disabilitanti (Dominelli, 2018; Yang *et al.*, 2021).

Un ulteriore nodo problematico riguarda la frequente divergenza di obiettivi tra i diversi stakeholder coinvolti nel processo di *recovery* (Rowlands, 2013), attori che sono portatori "di interesse", ma anche di un diverso grado di potere nel prendere parola e definire le priorità tra gli interventi necessari. Alcuni studi evidenziano, per esempio, come i servizi di emergenza tendano ad arrivare più rapidamente nelle zone caratterizzate da status socioeconomico più elevato e la difficoltà a tenere conto delle differenze culturali nelle comunità colpite (Pyles, Fowler e DeJong Zuverink, 2024).

La letteratura mostra, infine, una tensione ricorrente tra i servizi pubblici, i cui processi di lavoro appaiono spesso troppo burocratizzati per consentire la flessibilità necessaria in contesti emergenziali, e le organizzazioni del terzo settore, generalmente meno imbrigliate in modalità organizzative standardizzate e dunque più facilmente reattive, ma con una presenza territoriale disomogenea e spesso circoscritta su specifici bisogni o gruppi di popolazione (Maglajlic, 2019).

3. Le condizioni per realizzare il mandato del *social work*

La letteratura contemporanea sul *disaster social work* aiuta anche a identificare le condizioni che consentono al servizio sociale di esprimere il proprio mandato professionale nel lavoro con le persone e l'ambiente in cui interagiscono.

In primo luogo, è necessario promuovere una cultura professionale e organizzativa che superi la logica di interventi reattivi ed emergenziali (Dominelli, 2012; Adamson *et al.*, 2024), riportando l'attenzione sui processi che contribuiscono a moltiplicare i danni o a prevenirli (Boetto, Bell e Ivory, 2021). In tale cornice, l'intervento del servizio sociale non dovrebbe essere considerato come complementare nel ciclo di gestione dell'emergenza, al più utile a sostenere le persone fragili, ma come risorsa necessaria, sia per pianificare e attivare gli interventi che rispondono alla disorganizzazione del tessuto sociale sia per contrastare i processi che costruiscono disuguaglianza, contribuendo a determinare situazioni di crisi. Questo consentirebbe di riposizionare i servizi sociali come strutture societarie a supporto delle persone e delle loro reti e strumenti per la loro realizzazione, anziché come organizzazioni finalizzate a riparare i danni di un sistema che esclude o preclude opportunità e accesso ai diritti (Sanfelici e Mordegli, 2020).

Si tratta, inoltre, di adottare un approccio anti-oppressivo che assuma una visione intersezionale nella formulazione delle politiche, nella lettura dei bisogni e nella costruzione delle risposte, con attenzione agli effetti delle relazioni di potere che mantengono alcuni gruppi in condizione di sistematico svantaggio nell'esprimere la propria prospettiva e nell'accesso alle risorse per il fronteggiamento delle criticità (Drolet, 2024).

Tale lettura esorta anche a sviluppare una comprensione critica del

rapporto tra comportamenti umani e ambiente nella genesi e nel contrasto di eventi distruttivi e crisi collettive (Dominelli, 2012). Questa si costruisce attraverso il ricorso a processi partecipati e una presenza strutturata del servizio sociale, radicata nel territorio e orientata al lungo periodo; l'obiettivo è la creazione di spazi che consentano dialogo, reciproco apprendimento e la valorizzazione delle differenze come base per l'analisi e il contrasto delle cause strutturali che producono condizioni di oppressione sociale.

Diventa altresì essenziale il coordinamento, orizzontale e verticale, tra le organizzazioni coinvolte nei diversi livelli di governance e tra i differenti settori, insieme a una leadership radicata nella comunità locale, senza la quale i servizi rischiano di restare estranei al contesto e poco efficaci (Maglajlic, 2019). A questi elementi si aggiungono la flessibilità e la creatività nell'adattare i servizi a un contesto in continua evoluzione. L'"andare verso" le persone ne costituisce un presupposto, oltre che la base per costruire prossimità e promuovere fiducia nei professionisti e nelle istituzioni, al fine di costruire possibilità concrete di interventi collaborativi.

La riflessività critica è una competenza essenziale per costruire apprendimento dall'esperienza, rielaborare criticamente quanto accaduto e collegarlo alle conoscenze pregresse, sistematizzando il sapere accumulato.

Tuttavia, l'esercizio di tali funzioni richiede condizioni organizzative e strutture di coordinamento adeguate, oltre alla promozione di una cultura dell'emergenza che sviluppi uno sguardo sistemico e orientato alla cura delle persone e dei territori (Adamson *et al.*, 2024; Sanfelici, 2024). Non di rado, invece, i ruoli, le responsabilità e le specificità del lavoro sociale risultano fraintesi o marginalizzati (Sanfelici, 2024), con una difficoltà a integrarne la prospettiva nelle diverse fasi del fronteggiamento dei disastri (Dominelli, 2018; Adams e Tyson, 2020), considerandolo come un costo da contenere, piuttosto che come un investimento generativo (Papadopoulou e Teloni, 2023; Ewenson, 2026). Si tratta di questioni che interrogano le istituzioni del welfare anche in tempi ordinari, ma che si manifestano in modo ancor più evidente per le loro conseguenze nei contesti di disastro.

Anche le competenze contano: sul piano della formazione universitaria, la letteratura evidenzia un ritardo strutturale nell'integrazione di approfondimenti specifici sull'intervento nei disastri nei corsi di

servizio sociale (Wu, 2021). Solo recentemente il *Council on Social Work Education* (2025) ha promosso linee guida per la costruzione di curricula dedicati al *disaster social work*, tuttavia, non ancora pienamente integrate nella definizione dei corsi universitari, in un quadro generalmente frammentato a livello internazionale. La formazione continua, la condivisione sistematica delle esperienze sul campo, lo sviluppo di standard professionali specifici per i contesti di disastro e una più compiuta riflessione sul piano etico, teorico e metodologico rimangono, pertanto, priorità urgenti per il rafforzamento del servizio sociale in questo ambito (Kusmaul, Gibson e Leedahl, 2018; Wu, 2021).

I capitoli che seguono intendono contribuire a colmare tale limite, costruendo progressivamente le basi per un quadro concettuale per il *disaster social work*. Si discuteranno dapprima alcuni concetti mutuati dai *disaster studies* e in particolare da discipline affini al servizio sociale, come la sociologia e la psicologia (Capitolo 3), per approfondire successivamente le basi teoriche (Capitolo 4) e metodologiche (Capitolo 5) che più specificamente orientano l'intervento del servizio sociale nei disastri.

3. Contributi dalla sociologia e dalla psicologia

Il capitolo mette a fuoco il contributo di alcuni saperi disciplinari, in particolare della sociologia dei disastri e della psicologia dell'emergenza, considerati rilevanti per il *disaster social work*.

Il servizio sociale, in quanto disciplina e professione, non si pone unicamente l'obiettivo di produrre conoscenza per comprendere il mondo, ma a esso affianca la finalità pratica di prendersi cura delle persone e degli ambienti in cui interagiscono insieme agli altri esseri viventi (IFSW e IASSW, 2014). Riprendendo l'espressione coniata da Labisch (2015) e adottata da Lusardi (2024) in riferimento alla medicina, il servizio sociale può essere definito come una scienza «basata sull'azione» (*action-based science*). Esso non persegue soltanto fini epistemici, né si fonda esclusivamente sull'esperienza; il suo sguardo è contemporaneamente rivolto alle teorie e al mondo della contingenza in cui prende forma la pratica professionale (Cavicchi, 2022). Per muoversi in tale complessità, il servizio sociale combina sguardi differenti anche mutuati da altre discipline, al fine di potenziare le proprie lenti per comprendere i fenomeni sociali di cui si occupa e orientare l'intervento professionale.

Questo capitolo contribuisce a tale sforzo, discutendo alcuni concetti dalla sociologia e dalla psicologia, utili a leggere i processi sociali e psicologici che prendono forma a livello micro, meso e macro nelle diverse fasi del disastro. L'obiettivo è consolidare le basi teoriche per una lettura trifocale (Gui, 2022) dei fenomeni e degli interventi, evitando tanto il riduzionismo patologizzante, quanto analisi esclusivamente macro-sociali, che rischiano di oscurare lo specifico contributo

del servizio sociale nello spazio di intersezione tra strutture e mondi di vita delle persone.

1. Le lenti della sociologia

Nella sociologia dei disastri, diversi filoni hanno contribuito a leggere le molteplici dimensioni del “sociale” coinvolte nella costruzione dei disastri e nelle risposte che essi sollecitano. Lo sguardo dell’interazionismo simbolico orienta l’analisi sulle trasformazioni nei mondi di vita quotidiana di individui famiglie e comunità esposte agli eventi disastrosi (Quarantelli, 1998); la sociologia delle reti aiuta ad analizzare la riconfigurazione dei legami sociali e comunitari in relazione all’evento *trigger* (Dynes e Quarantelli, 1976; Aldrich e Meyer, 2015); l’approccio culturale consente di riconoscere l’influenza di variabili culturali e simboliche nella costruzione di diversi modi di dare senso, rappresentare e fronteggiare il fenomeno nella fase antecedente e successiva all’emergere dell’evento disastroso (Kroll-Smith e Couch, 1991; Alexander, 2002; Hoffman e Oliver-Smith, 2002); lo sguardo delle teorie critiche fa luce sull’influenza delle relazioni di potere nella definizione delle risposte agli eventi distruttivi e sulla costruzione sociale della vulnerabilità di individui, comunità e territori (Hewitt, 1983; Bankoff, 2001; Wisner *et al.*, 2004; Tierney, 2014); le lenti sistemiche hanno contribuito a leggere le interrelazioni tra i sistemi coinvolti a livello micro, meso e macro, e il loro ruolo nell’innescare dell’evento *trigger* e nelle fasi di risposta, guardando sia alle reazioni delle organizzazioni e delle istituzioni, sia al contesto più ampio (Turner, 1978; Perrow, 1984; Smith, 2005; Boin, 2005).

La definizione proposta da Quarantelli e Wegner (1978) è spesso richiamata come uno dei primi efficaci tentativi di mettere in luce il carattere socialmente costruito del disastro e le dimensioni coinvolte. Come spiegano gli autori,

i disastri sono fenomeni sociali, osservabili nel tempo e nello spazio, in cui entità sociali (dalle società fino alle sub-unità minori come le comunità) subiscono uno sconvolgimento delle loro attività sociali quotidiane, come risultato di un impatto effettivo o di una percezione di minaccia, a causa dell’emergere relativamente improvviso di agenti naturali o tecnologici, che

non possono essere controllati direttamente e completamente dalla conoscenza sociale esistente (Quarantelli e Wegner, 1978, p. 675).

In tale definizione, il disastro viene innanzitutto riconosciuto come “fenomeno sociale”: non solo le persone ne subiscono le conseguenze in relazione all’intensità fisica degli agenti distruttivi, ma contribuiscono alla sua stessa produzione attraverso pratiche e processi che si svolgono a diversi livelli (simbolici, politici, istituzionali, culturali), e in relazione allo stato della “conoscenza sociale esistente” che contribuisce a interpretarli.

La definizione di Quarantelli e Wegner (1978) richiama anche le trasformazioni che coinvolgono la dimensione temporale e quella spaziale su cui può concentrarsi l’analisi delle scienze sociali.

Il disastro si configura come un processo che può essere osservato lungo una catena di micro-eventi distribuiti nel tempo (Neal, 2013). In alcuni casi, la presenza di un evento impattante rende il danno osservabile nell’interruzione immediata delle attività routinarie e nelle condizioni estreme dell’ambiente. L’analisi della dimensione temporale diventa cruciale sul piano degli effetti concreti nell’esistenza di individui e comunità: l’evento critico può iscriversi nelle storie di vita come una cesura temporale, segnando un “prima” e un “dopo” che investe non solo la dimensione materiale dell’esperienza, ma anche il senso della continuità biografica, la possibilità di proiettarsi nel futuro, la memoria individuale e collettiva dei luoghi e dei legami (Cutter e Finch, 2008). Nei casi di disastri “lenti”, invece, il tempo segna il dispiegarsi di una serie di “quasi-eventi” che persistono, spesso senza attirare l’attenzione (Anderson *et al.*, 2020), compromettendo lentamente le basi materiali della riproduzione biologica e sociale.

Le conseguenze coinvolgono anche la dimensione spaziale. In primo luogo, un disastro non assume mai la stessa forma in contesti diversi, né produce effetti uniformi all’interno di una medesima area. Le sue conseguenze possono dare origine a cesure spaziali che incidono sull’esperienza delle persone, per esempio quando si tratta di proteggersi, abbandonando i propri luoghi di vita, come il paese o la casa, e, dunque, di ricostruire l’ordinario in nuovi spazi, segnati dalla rottura o dalla riconfigurazione delle relazioni sociali precedenti.

Più in generale, gli eventi disastrosi impongono la necessità di riorganizzare il quotidiano e il suo senso, anche se in modi differenti: gli

eventi scatenanti improvvisi interrompono, destabilizzano o rendono impossibile il normale svolgimento delle attività ordinarie e mettono in crisi i riferimenti che consentono agli individui e alle collettività di orientarsi, coordinarsi, dare continuità alla progettualità a breve e lungo termine. Non si tratta soltanto di danni alle cose o alle persone, ma della compromissione delle routine, delle risorse necessarie a svolgere attività di cura, del funzionamento dei servizi e delle istituzioni. Lo sguardo sociologico consente di cogliere come si riarticolano i legami comunitari, le reti di aiuto, l'emergere di dinamiche di solidarietà e processi di erosione della fiducia (Mileti, 1999). Anche nei disastri "lenti", si producono gravi effetti disgreganti: i processi distruttivi sono meno visibili, ma causano una situazione di progressivo declino delle condizioni di benessere e delle possibilità di riparazione. La manifestazione graduale del disastro complica ulteriormente la possibilità di riconoscere, separare e analizzare il danno sociale e ambientale (Davies, 2019); inoltre, si confondono le attribuzioni delle responsabilità, trattandosi di catene decisionali diluite nel tempo, dove talvolta le condizioni presenti vengono strumentalmente giustificate da decisioni, compromessi e negoziazioni del passato, oscurando le relazioni di potere coinvolte (Altopiedi e Martone, 2026).

La lente sociologica orienta anche l'analisi delle forme di vantaggio e svantaggio difformemente distribuite nelle popolazioni (Mela, Mugnano e Olori, 2017; Drolet, 2024; Osti, 2025). Classe sociale, genere, età, etnia e status giuridico influenzano le condizioni di vulnerabilità, dunque anche le chance di sopravvivenza e le possibilità di recupero. Uno studio sull'ondata di calore a Chicago (Klinenberg, 2002) ha evidenziato come l'elevato numero di morti in tale circostanza non potesse essere spiegato unicamente in relazione all'intensità del fenomeno climatico, ma anche alle possibilità economiche, all'isolamento sociale, oltre alla configurazione degli spazi urbani, alla presenza o assenza di servizi, alle percezioni di insicurezza o sfiducia diffusa, alle capacità di riconoscimento dei pericoli da parte della popolazione e delle istituzioni locali. In relazione a tali aspetti, la sociologia dei disastri riflette criticamente anche sul concetto di rischio (Tierney, 2014). Esso è considerato sia come la probabilità che si verifichi un danno stimabile in relazione a fattori predittivi sia come una categoria socialmente costruita, la cui analisi rende visibili i modi in cui tale probabilità viene definita e go-

vernata nello spazio pubblico (*ibidem*). Ciò consente uno sguardo critico sui modi in cui i rischi vengono identificati e rappresentati dai diversi attori sociali coinvolti – istituzioni, esperti, cittadini, policy makers – influenzando in maniera significativa sia le capacità di risposta all’evento sia le possibilità di prevenzione e mitigazione (*ibidem*).

Alcuni studi sociologici si concentrano, inoltre, sulla dimensione culturale del fenomeno (Kroll-Smith e Couch, 1991; Alexander, 2002). Ogni società produce rappresentazioni dei disastri, trasmette saperi teorici e pratici, costruisce narrazioni collettive che influenzano i modi in cui gli eventi vengono percepiti, interpretati e affrontati. Da un lato, credenze fatalistiche, rassicurazioni infondate o discorsi che subordinano la sicurezza al profitto possono amplificare la percezione del rischio. Dall’altro, memorie condivise, conoscenze pratiche trasmesse tra generazioni e repertori culturali di solidarietà possono sostenere la *preparedness* e la risposta. La sociologia dei disastri ha messo in luce anche il ruolo ambivalente dei prodotti culturali, come film, reportage, memoriali, testimonianze e social media, nella costruzione dell’immaginario del disastro (Rozario, 2007). Le rappresentazioni dell’evento non si limitano a riprodurre l’esperienza, ma contribuiscono a modellare le aspettative, le paure, i comportamenti e la stessa definizione sociale di ciò che costituisce un disastro.

Un ulteriore contributo proviene dalla sociologia dell’organizzazione, che consente di analizzare il funzionamento delle strutture chiamate a prevenire eventi critici e a governarne le risposte (Catino, 2024). Turner (1978) ha proposto di leggere i disastri come esito di processi organizzativi di lungo periodo: la catastrofe segue una lunga fase di incubazione durante la quale segnali di pericolo, irregolarità e informazioni rilevanti vengono ignorati, minimizzati o trattati in modo inadeguato. L’esistenza di credenze sedimentate, la presenza di fenomeni “esca” che distraggono l’attenzione dai segnali cruciali, la difficoltà nella diffusione e nell’uso dell’informazione per la prevenzione, il mancato ascolto di critiche interne ed esterne, la non conformità a regolazioni esistenti e una generale tendenza a minimizzare il pericolo emergente contribuiscono a costruire le condizioni in cui si innesca l’emergenza. Il contributo di Turner (1978) è particolarmente rilevante nello studio dei disastri *human-made*, poiché sposta il focus dall’errore individuale, per comprendere invece la natura sistemica degli errori organizzativi e le possibilità di apprendimento. Nello stesso filone, gli studi di Weick

(1995) consentono di analizzare i processi di *sensemaking* e le strutture di ruolo nelle organizzazioni, mostrando come in condizioni di rapida *escalation* del rischio possa comprometersi la capacità degli attori di costruire una definizione condivisa di ciò che sta accadendo. In questo modo, anche i gruppi formalmente addestrati possono esperire difficoltà a mantenere un orientamento comune all'azione e diventare estremamente vulnerabili. Il fallimento organizzativo che porta al disastro non dipende, dunque, solo dalla scarsità di risorse o dall'intensità della minaccia, ma anche dalla rottura dei processi interpretativi che rendono possibile il coordinamento. I disastri, infatti, mettono alla prova routine, ruoli, modalità di coordinamento, processi decisionali, capacità di elaborare informazioni e di costruire interpretazioni condivise della situazione. Al tempo stesso, possono essere intesi come esiti di vulnerabilità organizzative e inter-organizzative che si accumulano nel tempo. In questa prospettiva, la preparazione, la risposta e il recupero dipendono anche dalla qualità delle architetture organizzative, dalla capacità di apprendere dai segnali deboli, di evitare "miopie organizzative" e il disaccoppiamento (*decoupling*) tra regole scritte e pratiche effettive, di coordinare attori differenti e di evitare che rigidità istituzionali, fallimenti informativi o frammentazione delle responsabilità trasformino una minaccia in collasso (Catino, 2024).

Se la sociologia consente di rendere visibile il carattere socialmente costruito dei disastri, mettendo in evidenza come il danno, il rischio e le possibilità di risposta si distribuiscano dentro relazioni sociali, assetti istituzionali, configurazioni territoriali e sistemi organizzativi più ampi, la psicologia integra tale sguardo permettendo di comprendere più a fondo come queste condizioni vengano vissute, interpretate e fronteggiate da individui, gruppi e comunità: il suo specifico contributo è approfondito nel paragrafo che segue.

2. Le lenti della psicologia

La psicologia dell'emergenza fornisce chiavi di lettura utili a interpretare comportamenti, emozioni e dinamiche relazionali che caratterizzano le persone e le comunità colpite da un disastro, guardando soprattutto ai processi che si innescano in condizioni di emergenza nel caso di eventi critici. Il suo contributo è particolarmente rilevante per

comprendere il funzionamento psicologico degli individui, i processi collettivi che si attivano nei gruppi e più in generale nelle popolazioni, quando si trovano esposte a eventi disorganizzanti e capaci di alterare, improvvisamente o progressivamente, i riferimenti della vita quotidiana (Pietrantonì e Prati, 2009; Sbattella, 2025).

Tale filone intreccia contributi da diverse branche della disciplina che contribuiscono a costruirne i fondamenti. La psicologia generale aiuta a comprendere i processi percettivi, mnestici e decisionali in condizioni estreme (Slovic, 2000; Kahneman, 2011). La psicologia fisiologica e la neuropsicologia forniscono lenti per interpretare gli effetti di stress, affaticamento e sovraccarico emotivo sul funzionamento cognitivo (McEwen, 2007; LeDoux, 2012). La psicologia clinica approfondisce i processi traumatici e le strategie di contenimento della sofferenza (Herman, 1992; van der Kolk, 2014). La psicologia sociale offre strumenti per analizzare le dinamiche dei gruppi, delle reti e delle rappresentazioni collettive in situazioni critiche (Drury, 2018). La psicologia dello sviluppo, della comunicazione e dell'educazione mettono in evidenza il ruolo degli apprendimenti, della condivisione delle informazioni e delle traiettorie evolutive nel favorire resilienza individuale e collettiva (Norris *et al.*, 2008; Masten, 2014).

Attingendo a questa pluralità di contributi, la psicologia dell'emergenza sviluppa il suo apparato teorico e l'analisi empirica dei fenomeni emergenziali attorno ad alcuni assi concettuali (Pietrantonì e Prati, 2009): i processi di ri-significazione, il ruolo delle emozioni, lo stress e il trauma. Si tratta di assi intrecciati, che consentono di comprendere come le persone e i gruppi danno senso a ciò che accade, reagiscono sul piano emotivo e fisiologico, valutano le proprie risorse di fronte alle richieste dell'ambiente e, in alcuni casi, sviluppano esiti traumatici più persistenti.

Il primo asse riguarda i processi di ri-significazione. La capacità di attribuire senso all'esperienza consente agli individui di orientarsi nell'ambiente, di riconoscere ciò che accade, di interpretarne la portata e di stabilire quali comportamenti risultino adeguati (Pietrantonì e Prati, 2009). Nei contesti di emergenza, tuttavia, questa funzione viene messa alla prova. Gli eventi critici interrompono bruscamente gli schemi interpretativi abituali, destabilizzano i dati per scontato che orientano la vita quotidiana e rendono incerti i riferimenti attraverso cui si valutano il pericolo, la priorità delle azioni e le possibilità di risposta (Sbattella,

2025). L'emergenza introduce una frattura nella continuità temporale e nell'organizzazione del contesto di vita, interrompendo i ritmi del quotidiano, i progetti in corso e, non di rado, la stessa capacità di codificare correttamente la situazione. La prima competenza richiesta nei contesti emergenziali diventa, dunque, quella di riconoscere e definire il *frame* della situazione, per comprendere che cosa stia accadendo, come siano mutate le variabili di contesto e le risorse disponibili, e quali regole pratiche e simboliche siano ancora valide. La ri-significazione riguarda, quindi, da un lato, la possibilità immediata di orientarsi nell'evento e decifrarne la natura e, dall'altro, la progressiva elaborazione dei cambiamenti prodotti dal disastro, necessaria a ricostruire una cornice di intelligibilità individuale e collettiva (*ibidem*). La percezione del rischio, le scelte di autoprotezione e le modalità di cooperazione dipendono in larga misura da questi processi di attribuzione di senso, il cui funzionamento deve essere noto per informare un intervento in grado di sostenere processi di riorganizzazione simbolica e narrativa dell'esperienza e la progressiva elaborazione dei cambiamenti introdotti dal disastro.

Un secondo asse concettuale riguarda il ruolo delle emozioni nei contesti di disastro. Le emergenze sono caratterizzate da un'intensa attivazione emotiva che può coinvolgere paura, angoscia, rabbia, smarrimento, senso di impotenza, colpa, ma talvolta anche sollievo e speranza che orientano forme di attivazione prosociale (Pietrantonio e Prati, 2009). Le emozioni non costituiscono un elemento puramente soggettivo dell'esperienza, bensì una componente essenziale del modo in cui le persone interpretano individualmente e collettivamente la situazione e si preparano ad agire (Frijda, 2016). Il loro funzionamento coinvolge insieme attivazione fisiologica, processi di valutazione cognitiva, autopercezione e risposta motoria, individuando una vera e propria cerniera tra dimensione corporea, realtà psichica e interazione sociale (*ibidem*). In questa prospettiva, le emozioni non vanno intese unicamente come reazioni individuali a un evento esterno, ma come processi complessi che si costruiscono in interazione con l'ambiente fisico e sociale e contribuiscono a organizzare la percezione della situazione, la valutazione del rischio, la memoria dell'esperienza e le possibilità di reazione (Frijda, 2015). La paura, per esempio, può restringere il campo dell'attenzione e sostenere risposte repentine di fuga o di protezione; la rabbia può funzionare come difesa dalla disperazione e dalla perdita; il senso di colpa può organizzarsi attorno al

timore di non aver fatto abbastanza per evitare le perdite (Sbattella, 2025). In tutti questi casi, il vissuto emotivo non resta confinato all'interiorità della persona, ma modella l'interazione con l'ambiente fisico e relazionale, influenzando le possibilità di fronteggiamento (*ibidem*).

Alcune emozioni sostengono risposte adattive rapide e coerenti con la sopravvivenza, motivando alla protezione reciproca e alla cooperazione (Pietrantonio e Prati, 2009). Speranza, sollievo, gratitudine e senso di connessione possono ampliare il repertorio cognitivo e comportamentale, nonché sostenere le strategie di fronteggiamento necessarie alla ricostruzione del quotidiano. Altre emozioni, invece, quando diventano eccessivamente intense o prolungate, possono restringere le possibilità di azione, compromettere la capacità di decisione, favorire condotte impulsive o paralizzare l'azione (Sbattella, 2025).

Anche in relazione a tali processi, un terzo asse della psicologia dell'emergenza concentra l'attenzione sullo stress (Selye, 1950; 1987): tale condizione è legata alla percezione che le richieste dell'ambiente generate nei contesti di disastro, come rapidità decisionale e assunzione di responsabilità nella gestione dei pericoli e dei rischi, eccedano le risorse personali disponibili, come tempo, energia, competenze o supporto sociale. La tradizione degli studi inaugurata da Selye (1950) ha mostrato come la risposta allo stress costituisca una condizione fisiologica generale dell'organismo, orientata all'adattamento alle richieste interne o ambientali. Nella sua formulazione classica, la concettualizzazione della *General Adaptation Syndrome* (Selye, 1950) distingue una "fase di allarme", in cui l'organismo attiva nell'immediato difese funzionali che mobilitano risorse energetiche per gli organi vitali necessari al fronteggiamento e una "fase di resistenza", in cui permangono le modificazioni fisiologiche e ormonali, con lo scopo di mantenere una risposta adattativa relativamente stabile. Infine, può innescarsi una "fase di esaurimento", quando l'esposizione agli *stressor* si prolunga e le risorse non risultano più sufficienti. In questa prospettiva, la risposta allo stress non è di per sé patologica: costituisce piuttosto un processo omeostatico e allostatico di adattamento, attraverso cui l'organismo tenta di mantenere un equilibrio dinamico in condizioni mutate. La distinzione tra *eustress* e *distress* è utile a evidenziare che l'attivazione psicofisica può assumere direzioni differenti. L'*eustress* può mobilitare energie, sostenere la vigilanza, favorire risposte

rapide e orientare l'azione del soggetto. Il *distress* può, invece, logorare progressivamente le difese psicofisiche e compromettere la possibilità di rispondere in modo efficace, traducendosi in confusione, affaticamento, cali improvvisi di vigilanza, irritabilità, difficoltà di concentrazione e ridotta capacità di regolazione emotiva.

Nei contesti di disastro possono configurarsi anche forme di stress collettivo (Erikson, 1976), ossia una condizione in cui la tensione emotiva e il disorientamento si diffondono nel tessuto sociale, intaccando i legami di fiducia, le norme condivise e i riferimenti simbolici che ordinariamente strutturano la vita collettiva. In tali circostanze, lo stress si manifesta come una perturbazione del funzionamento della comunità nel suo insieme, in quanto può compromettere la capacità di coordinarsi, di prendere decisioni condivise e di attivare forme di mutuo supporto. Questa prospettiva aiuta a spostare l'attenzione dai sintomi soggettivi alle trasformazioni che investono reti sociali, fiducia e possibilità di cooperazione.

In alcuni casi, l'intreccio tra attivazione fisiologica, vissuto emotivo, senso di impotenza e difficoltà di integrazione dell'esperienza nei propri sistemi cognitivi può porre le basi per lo sviluppo di processi traumatici (Pietrantonio e Prati, 2009; Sbattella, 2025). Diventa, quindi, rilevante interrogarsi sui criteri attraverso cui una risposta di stress viene definita patologica, distinguendo tra reazioni adattive, seppur intense, e configurazioni clinicamente significative. Su tali processi si concentra il quarto asse concettuale nella psicologia dell'emergenza, ossia il trauma come possibile conseguenza dell'esposizione a eventi che minacciano la vita, l'integrità fisica o la sicurezza propria e altrui (APA, 2018). Il trauma dipende non solo dalla gravità dell'evento critico, ma dal modo in cui esso viene vissuto e dal suo impatto più o meno durevole sul funzionamento psicologico, corporeo e relazionale della persona. La letteratura clinica ha sistematizzato tale esperienza attraverso il costrutto di disturbo post-traumatico da stress (PTSD), una reazione protratta, caratterizzata da tre nuclei principali: la riviviscenza (*re-experiencing*) dell'evento traumatico, l'evitamento persistente degli stimoli associati al trauma e uno stato durevole di iperattivazione psicofisiologica (*arousal*) (*ibidem*).

L'esperienza del trauma può continuare a essere rivissuta attraverso ricordi, immagini, pensieri, incubi o flashback, provocando intensa

sofferenza. Queste intrusioni non dipendono solo dal contenuto doloroso del ricordo, ma anche dal fatto che l'esperienza non è stata pienamente integrata dal soggetto sul piano cognitivo ed emotivo: essa ritorna come presenza attuale, riattivando senso di impotenza, perdita di controllo e forte reattività agli stimoli associati all'evento. L'evitamento riguarda, invece, persone, luoghi, attività, conversazioni o pensieri capaci di riattivare la memoria emotiva dell'evento, e può accompagnarsi a perdita di interesse, riduzione delle relazioni con gli altri e dell'investimento nel futuro. Infine, l'iperattivazione psicofisiologica si manifesta con insonnia, irritabilità, ipervigilanza, difficoltà di concentrazione e risposte esagerate di allarme, segnalando il permanere di un sistema di attivazione che continua a funzionare come se la minaccia fosse ancora presente.

La persistenza dei sintomi è legata sia alle modalità con cui si conserva e si elabora il ricordo traumatico sia alle interpretazioni che la persona costruisce rispetto all'evento e alle proprie reazioni successive (Ehlers e Clark, 2000). La memoria del trauma e degli accadimenti, quando è poco integrata nella storia personale, può associarsi a valutazioni negative riguardanti il proprio modo di reagire, la realtà circostante e il significato dei sintomi, come per esempio: "sono fragile", "il mondo è pericoloso", "sto perdendo il controllo".

Le dinamiche emotive, lo stress e i processi di traumatizzazione seguono traiettorie variabili lungo il corso del disastro. La letteratura sulla *disaster mental health* identifica alcune fasi ricorrenti di risposta psicosociale nelle diverse fasi, che possono includere reazioni adattive oppure esitare in situazioni di sofferenza psicologica, che richiedono un intervento terapeutico (Zunin e Myers, 2000). La sequenza non è universalmente valida, ma consente di riconoscere le ricorrenze, leggere la trasformazione delle condizioni psicosociali nel tempo e, conseguentemente, orientare in modo più appropriato l'intervento dei professionisti dell'aiuto.

Nella "fase dell'impatto" (*ibidem*) prevalgono in genere *shock*, disorganizzazione, paura intensa, incredulità e focalizzazione sulla sopravvivenza propria e dei propri cari; gli interventi devono privilegiare la messa in sicurezza, la protezione dei legami significativi, la ricostruzione di riferimenti minimi per orientarsi e la riduzione delle condizioni che possono intensificare vissuti di impotenza, incertezza o separazione.

Nella successiva "fase del soccorso" o "eroica" (*ibidem*), le priorità

riguardano il salvataggio e la messa in sicurezza di altre persone. Si tratta di una fase caratterizzata da forte mobilitazione, elevata attivazione, comportamenti altruistici. Tuttavia, proprio la forte spinta all'azione, la pressione temporale e la possibile ridotta capacità di valutazione del rischio richiedono l'intervento di professionisti in grado non solo di sostenere le capacità di risposta immediata, ma anche di contenere gli aspetti disorganizzanti, di proteggere le persone più esposte e di considerare le conseguenze psicofisiche dell'attivazione protratta.

Il momento successivo – la fase del “rimedio” o “luna di miele” (*ibidem*) – può essere connotato da vissuti di speranza, sollievo e fiducia nel sostegno ricevuto, soprattutto quando gli aiuti formali da parte delle istituzioni e del volontariato diventano più facilmente disponibili, la condivisione dell'esperienza catastrofica e il dare e ricevere sostegno nella comunità favoriscono processi di coesione sociale. Il ruolo dei professionisti è anche quello di consolidare questi processi, sostenendo forme di partecipazione e ricostruzione del legame sociale che possano reggere quando l'attenzione pubblica e istituzionale inizia a diminuire. Con il passare del tempo, i sopravvissuti riconoscono progressivamente i limiti dell'assistenza disponibile dopo il disastro e sentono la fatica del fronteggiamento delle molteplici sfide sul piano materiale ed emotivo. Così, l'ottimismo iniziale può lasciare il posto a scoraggiamento e sfiducia.

Nella “fase della disillusione” (*ibidem*), soprattutto quando le organizzazioni di assistenza e i gruppi di volontariato cominciano a ritirarsi, i sopravvissuti possono sentirsi abbandonati. Diventano più evidenti la realtà delle perdite subite, così come i limiti e le condizioni dell'assistenza disponibile. Le persone iniziano a misurare il divario tra l'aiuto effettivamente ricevuto e ciò che sarebbe necessario per recuperare le precedenti condizioni di vita. Gli *stressor* possono essere numerosi: conflitti familiari, perdite economiche, ostacoli burocratici, vincoli di tempo, necessarie ristrutturazioni delle abitazioni, trasferimenti e mancanza di spazi di svago o tempo libero. Problemi di salute ed esacerbazione di condizioni preesistenti possono emergere come esito di uno stress persistente e della fatica accumulata. Non di rado emergono anche ostilità e risentimento, quando le persone ricevono somme di denaro differenti tra loro per danni che percepiscono come uguali o simili. Il compito dei professionisti non può limitarsi alla gestione delle sofferenze individuali, ma deve includere attenzione ai

processi di erosione della fiducia, alla comparsa di divisioni e ostilità e al rischio che la distribuzione ineguale degli aiuti o la lentezza delle risposte istituzionali producano ulteriore danno.

Infine, nella “fase della *recovery*” (*ibidem*), il ripristino delle condizioni per soddisfare bisogni materiali si intreccia con processi più lenti di elaborazione del lutto e delle perdite subite e la possibile riorganizzazione dei progetti di vita. Le risorse emotive e sociali per il fronteggiamento sono state messe alla prova a lungo e possono progressivamente indebolirsi. Nonostante la sofferenza per le perdite e i cambiamenti imposti, i processi di fronteggiamento nel post emergenza possono anche offrire l’opportunità di riconoscere le proprie competenze e di riesaminare priorità esistenziali. I professionisti sono chiamati a sostenere non solo la continuità dell’accesso ai sostegni, ma anche la tenuta delle reti naturali e formali di aiuto, dei legami comunitari e la prevenzione di forme di cronicizzazione del disagio, riconoscendo che la ripresa non coincide con il semplice ritorno alla situazione precedente, ma con un processo complesso e diseguale di rielaborazione, riassetto e trasformazione.

Individui e comunità attraversano queste fasi con ritmi differenti, a seconda del tipo di disastro, del grado e della natura dell’esposizione e di variabili come la resilienza psicologica, il supporto sociale e le risorse economiche disponibili (Norris *et al.*, 2008). In questa prospettiva, la conoscenza delle caratteristiche psicosociali associate alle diverse fasi del disastro consente di comprendere che il ruolo dei professionisti non consiste nell’applicare risposte standardizzate all’alterazione “prevedibile” di stati cognitivi ed emotivi, ma nel modulare gli interventi in relazione al mutare dei bisogni, dei vissuti, delle risorse e dei legami, mantenendo insieme attenzione alla sofferenza soggettiva, alle dinamiche collettive e alle condizioni materiali e istituzionali che modellano il *recovery*. L’evento disastroso viene compreso nella sua dimensione sistemica e le sue reazioni psicosociali diffuse nella popolazione vengono analizzate non solo come strategie di fronteggiamento individuale, ma come processi di adattamento collettivo, in relazione ai fattori socio-ambientali che modulano gli esiti dell’esperienza critica.

3. Ibridare saperi nel servizio sociale

Il capitolo ha messo in dialogo alcuni concetti dalla sociologia e dalla psicologia, per contribuire alla costruzione di una lettura dei disastri attenta contemporaneamente alle condizioni sociali che ne modellano gli effetti e ai modi in cui individui, gruppi e comunità li attraversano, li interpretano e vi fanno fronte. Nel loro insieme, queste prospettive evitano di separare ciò che nei disastri si presenta in modo intrecciato. Infatti, la sofferenza psicologica non può essere compresa al di fuori delle condizioni materiali, sociali e istituzionali che ne modulano l'intensità e la durata; allo stesso tempo, le condizioni del contesto sociale e ambientale e delle organizzazioni emergono dall'azione concreta dei diversi attori coinvolti, in relazione al loro modo di dar senso agli eventi disastrosi, di reagire a essi, di organizzare risposte individuali e collettive.

L'ibridazione di tali saperi nel servizio sociale consente di affinare le lenti per leggere, da un lato, i processi sociali che influenzano il fronteggiamento dei disastri, di cui l'intervento degli assistenti sociali deve tenere conto e, dall'altro, le forme della sofferenza psicologica individuale e comunitaria nei contesti di crisi, che incidono sui modi in cui la relazione di aiuto prende forma.

Alcuni di questi temi sono ripresi nel capitolo successivo, dedicato alla sistematizzazione di un quadro concettuale più specificamente orientato a guidare l'analisi e gli interventi del *disaster social work*.

4. *Le prospettive teoriche del disaster social work*

1. Introduzione

Questo capitolo ricostruisce alcune delle principali prospettive teoriche per il *disaster social work*, ponendo in dialogo autori di servizio sociale internazionali con il pensiero di studiosi che hanno contribuito a definire le specificità della disciplina in Italia. La discussione proposta in questa sede è finalizzata a costruire un modello teorico ibrido, capace di guidare l'intervento degli assistenti sociali nei disastri.

La letteratura testimonia come i primi interventi della professione in tali contesti abbiano mantenuto uno sguardo prevalentemente focalizzato a livello micro, centrato sull'assistenza agli individui e sul supporto psicosociale (Barney, 2019; Harms *et al.*, 2022). Tale approccio, soprattutto nel contesto nordamericano, si è sviluppato in coerenza con un orientamento fortemente influenzato dalle teorie psicologiche e in riferimento alla più ampia tendenza a trattare i disastri come eventi eccezionali, che richiedono risposte straordinarie, piuttosto che come fenomeni che rendono visibili e amplificano disuguaglianze preesistenti. In tale prospettiva, l'intervento del servizio sociale ha rischiato di essere confinato al solo compito di sostenere l'adattamento individuale o familiare dopo l'evento, lasciando sullo sfondo le condizioni strutturali che producono esposizione differenziale al rischio (Dominnelli, 2018; Wong, 2018; Adamson *et al.*, 2024).

Il *disaster social work*, come filone specialistico sviluppatosi alla fine del Novecento, muove dalla critica a questo posizionamento. In linea con lo sguardo delle scienze sociali, il disastro è letto come un processo socialmente costruito in una trama di relazioni tra individui,

famiglie, comunità, organizzazioni, istituzioni e ambiente naturale e socioculturale. Ne deriva la necessità di un approccio che non separi il lavoro a livello individuale dall'intervento a livello macro, rivendicando un ruolo esteso all'intero ciclo del disastro, dalla prevenzione alla ricostruzione.

Tale sguardo è coerente con i fondamenti etico-teorici del servizio sociale contemporaneo (Diomede Canevini e Neve, 2017; CNOAS, 2020) e, al tempo stesso, con alcune matrici storiche della professione (Dellavalle e Mozzone, 2026). La definizione internazionale di *social work* adottata dall'*International Federation of Social Workers* e dalla *International Association of Schools of Social Work* – aggiornata nel 2014 – esplicita che il servizio sociale si fonda sulla giustizia sociale, sulla promozione dei diritti umani, sulla responsabilità collettiva e sul rispetto delle diversità, assumendo le dimensioni micro e macro dell'intervento come inscindibili. Tale formulazione non individua una definizione nuova, ma l'esito di una sua rielaborazione progressiva, in linea con le trasformazioni e gli apprendimenti nel tempo. Fin dalle origini, infatti, nel pensiero di alcune delle figure considerate pioniere del servizio sociale è presente l'attenzione all'ambiente naturale, alle condizioni materiali e sociali di vita, ai processi collettivi che influenzano il benessere individuale. Il lavoro di Jane Addams (1902; 1912) nei *Settlement Movements* aveva già mostrato come l'intervento sociale non potesse limitarsi alla risposta ai bisogni immediati, ma dovesse includere azioni individuali e collettive volte a migliorare le condizioni abitative, alimentari e sanitarie delle comunità.

L'obiettivo di adottare un'ottica che superi il divario micro-macro (Allegri, 2015; Gui, 2022; Sanfelici, 2024) è stato, tuttavia, costantemente sfidato da fattori politici, culturali e organizzativi che hanno influenzato i modi di fare servizio sociale e di intenderne il ruolo nei sistemi di welfare. In diversi contesti, il prevalere di approcci tecnocratici e managerialisti (Garrett, 2013), insieme ai processi di depoliticizzazione della questione sociale (Ioakimidis, Cruz Santos, Martinez Herero, 2014), hanno contribuito a restringere il campo della pratica a interventi centrati sull'erogazione di prestazioni e sul contenimento delle situazioni di crisi a livello individuale. La crescente burocratizzazione dei servizi ha spesso ridotto lo spazio riconosciuto al servizio sociale, come professione capace di lavorare con gruppi e comunità locali e incidere sulle organizzazioni, sulle politiche e sui contesti territoriali.

Allo stesso tempo, le conseguenze di tali trasformazioni, quali la disgregazione del tessuto sociale, l'erosione dei sistemi di solidarietà, l'aumento delle disuguaglianze, la precarizzazione delle condizioni di vita, sono state accompagnate dall'emergere di contro-narrazioni e nuove forme di resistenza, restituendo vigore ad approcci collettivi, comunitari e critici, e riaprendo il dibattito sulla pratica a livello collettivo e sul ruolo politico del servizio sociale (Allegri, 2015).

In tempi più recenti, con l'intensificarsi degli eventi estremi legati al cambiamento climatico e l'emergere di nuovi rischi ecosociali, come tifoni, alluvioni, ondate di calore, il limite degli approcci che riducono l'intervento professionale al solo livello micro è risultato ancora più evidente (Boetto, 2017; Pavani e Allegri, 2026), rendendo necessario il potenziamento delle lenti con cui il *disaster social work* analizza e affronta la vulnerabilità sociale.

In tale quadro, questo capitolo propone una sistematizzazione teorica, utile a leggere i disastri come processi relazionali, sistemici ed ecosociali, e a definire l'intervento del servizio sociale in questi contesti. In particolare, discute e mette in relazione i concetti delle principali teorie che orientano il *social work* contemporaneo, assumendo la prospettiva anti-oppressiva come cornice teorico-metodologica sovraordinata (Allegri e Sanfelici, 2023). L'intento è comporre un quadro concettuale capace di leggere criticamente i fenomeni coinvolti e le pratiche degli assistenti sociali, evidenziando le forme del potere – oppressivo o trasformativo (Sanfelici, 2024) – che attraversano il processo di aiuto rivolto alle popolazioni e ai territori implicati.

2. La prospettiva anti-oppressiva come cornice teorica sovraordinata

Nella letteratura di servizio sociale (Dominelli, 2002; Baines, 2011, Allegri e Sanfelici, 2023; Sanfelici, 2024), la prospettiva anti-oppressiva è definita come esito della progressiva ibridazione di teorie critiche, costruzioniste, femministe, relazionali e, più recentemente, decoloniali, messe in relazione con il fine di interrogare i processi attraverso cui si costruiscono condizioni di privilegio e svantaggio che conducono a un accesso diseguale a risorse materiali e simboliche.

Nel campo del *disaster social work*, questa prospettiva aiuta a comprendere i disastri come processi socialmente costruiti in cui si condensano, si rendono visibili e spesso si intensificano forme di oppressione sociale e di privilegio, già presenti nei mondi di vita delle persone e nei contesti istituzionali (Dominelli, 2012; Adamson *et al.*, 2024). Nei disastri, infatti, le disuguaglianze relative al reddito, alla casa, alla salute, all'accesso ai servizi, allo status giuridico, alle possibilità di prendere parola, di incidere sulle decisioni pubbliche e partecipare alla vita sociale tendono a diventare più evidenti e più incisive nel definire chi è maggiormente esposto al danno, chi accede più facilmente alla protezione, chi viene riconosciuto come attore partecipe della costruzione delle risposte e chi, invece, resta escluso.

In particolare, una lente anti-oppressiva consente di analizzare il ciclo del disastro, evidenziando come prendono forma relazioni di potere che incidono sulle possibilità di cambiamento verso organizzazioni sociali più giuste, oppure sul mantenimento o l'acuirsi di forme di esclusione sociale.

In questa prospettiva, il *disaster social work* non è chiamato soltanto a rispondere ai bisogni materiali nella fase del soccorso, ma anche a interrogare criticamente i modi in cui tali bisogni vengono definiti e come si risponde a essi, prima e dopo le emergenze. L'obiettivo è evitare che la necessità di agire rapidamente favorisca pratiche che classificano senza ascoltare, proteggono senza coinvolgere, organizzano l'aiuto a partire da rappresentazioni standardizzate della vulnerabilità e finiscono per ridurre le persone a oggetti di intervento, trasformando la tutela in controllo.

La connessione tra i livelli micro e macro è cruciale: l'aiuto a individui e famiglie è necessario, ma una risposta centrata esclusivamente su questo livello rischia di lasciare in ombra le condizioni strutturali che producono un accesso diseguale alla protezione e alla cura. Allo stesso tempo, un'azione collocata soltanto a livello macro riduce la capacità di cogliere gli elementi che si costruiscono nel lavoro diretto con le persone, a partire dall'esperienza vissuta, dalle capacità di azione già mobilitate (Folgheraiter, 2011; Corradini, 2018), dai legami e dalle strategie di fronteggiamento che si attivano, anche in condizioni di estrema difficoltà. Assumere la prospettiva anti-oppressiva come cornice teorica del *disaster social work* significa intrecciare l'analisi e le azioni a più livelli, affiancando le persone nei loro contesti,

valorizzandone il sapere esperto e costruendo spazi di partecipazione, affinché tale sapere concorra alla costruzione di organizzazioni e società più giuste e sostenibili (Allegri e Sanfelici, 2023; Pavani, 2026).

Tale sguardo aiuta anche a riconoscere come le pratiche professionali non possono essere ridotte a un insieme di tecniche o procedure operative (Fargion, 2013). In situazioni di disastro, la necessità di agire in tempi rapidi, di rendere tracciabili i processi decisionali e di coordinare gli interventi attraverso protocolli standardizzati si intreccia con la pressione a semplificare scenari ad alta incertezza, con la tendenza a delegare il giudizio agli esperti. Ne deriva il rischio che le decisioni vengano presentate come inevitabili, tecniche e neutrali rispetto ai valori, mentre incorporano criteri di priorità e definizioni di appropriatezza che possono privilegiare il punto di vista dei gruppi dominanti. Una prospettiva anti-oppressiva, al contrario, mette al centro la riflessività critica (Sanfelici, 2024) e mantiene aperte domande che aiutano a riconoscere l'effetto delle relazioni di potere nella costruzione della relazione d'aiuto: chi definisce il problema? Quali bisogni sono ritenuti prioritari? Quali narrazioni vengono accolte e quali restano ai margini? Chi può partecipare alla definizione delle politiche e degli interventi e chi ne è soltanto destinatario? In questa ottica, anche la risposta al disastro appare come un campo di lotta simbolica e materiale (Bourdieu e Wacquant, 1992), in cui si definiscono le forme di riconoscimento, la distribuzione delle risorse per la cura e la protezione, e la reale possibilità di incidere sulle condizioni di vita delle persone coinvolte (Fraser, 2003).

In questo capitolo, la prospettiva anti-oppressiva è utilizzata anche come lente capace di interrogare criticamente le teorie che aiutano a guidare l'intervento nei disastri e a fornire una cornice in grado di integrarne i contributi, con l'intento di valorizzarne il potenziale analitico e pratico e, al tempo stesso, riconoscerne i limiti.

La rassegna delle prospettive teoriche che segue delinea una progressione utile a rendere visibile i due focus centrali del *disaster social work*: i suoi fondamenti relazionali, come elementi centrali della cura di persone e territori, e lo sguardo critico sulle ecologie entro cui i disastri si producono e si contrastano. La discussione attraversa in primo luogo le teorie umanistiche e relazionali (par. 3.1), l'approccio *trauma-informed* (par. 3.2) e la *strengths perspective* (par. 3.3), che consentono rispettivamente di evidenziare la natura relazionale dell'aiuto,

il decentramento dello sguardo dal deficit verso risorse e capacità e l'attenzione alle conseguenze dell'esposizione a eventi traumatici. Successivamente, l'analisi si estende alla prospettiva ecologico-sistemica (par. 3.4) e all'*ecosocial work* (par. 3.5), che permettono di situare l'intervento sociale entro reti di interdipendenza più ampie e di leggere i disastri come fenomeni ecosociali, attraversati da relazioni di potere e legati a questioni di giustizia sociale e ambientale. La prospettiva decoloniale (par. 3.6), infine, problematizza il sapere esperto, i modelli di *recovery*, le gerarchie globali tra Nord e Sud del mondo, le relazioni di potere in esse strutturate e riflesse nella stessa pratica del servizio sociale occidentale. L'ultimo paragrafo del capitolo introduce, infine, una proposta per allineare tali contributi entro un approccio critico e trasformativo al *disaster social work*.

3. Un quadro concettuale per il servizio sociale nei disastri

3.1. Le teorie umanistiche e relazionali: la natura relazionale dell'aiuto

Le teorie umanistiche e relazionali nel servizio sociale rappresentano l'aiuto e la cura come processi che prendono forma nella relazione e attraverso la relazione, come spazio in cui si costruiscono riconoscimento reciproco e possibilità di azione (Dal Pra Ponticelli, 1988; Folgheraiter, 2011; Sanfelici, 2017). Nei contesti di disastro, la sofferenza non si esprime unicamente come perdita materiale, ma anche come rottura di dimensioni di senso, disorganizzazione del quotidiano, e processi che possono portare alla compressione degli spazi in cui le persone si sentono ascoltate.

La prospettiva umanistica, adottata ad esempio nel modello teorico-operativo centrato sulla persona (Sanfelici, 2017), pone in primo piano la necessità di considerare i beneficiari degli aiuti come capaci, portatori di esperienza e conoscenza che il professionista ha il compito di elicitare, e non come meri destinatari passivi di interventi. Autenticità, considerazione positiva incondizionata e comprensione empatica (Rogers, 1951; 1957) costituiscono condizioni essenziali per costruire un contesto relazionale nel quale la persona possa sentirsi legittimata nella propria lettura della situazione. La fiducia prende forma dentro

un'interazione in cui il riconoscimento dei vissuti, l'ascolto della prospettiva soggettiva e la valorizzazione del contributo della persona alla comprensione di ciò che sta accadendo diventano elementi centrali del processo di aiuto. In questa prospettiva, la relazione con l'assistente sociale assume una funzione conoscitiva e trasformativa, in quanto consente di costruire interpretazioni condivise, ricomporre dimensioni di senso compromesse dall'esperienza critica e individuare possibili direzioni di cambiamento. La relazione di aiuto è, quindi, parte costitutiva dell'intervento, poiché è attraverso di essa che la persona può ritrovare possibilità di parola, orientamento e partecipazione alla definizione del proprio percorso.

Le teorie relazionali, che nel servizio sociale si esprimono nel modello del *relational social work* (Folgheraiter, 2011), potenziano questa lettura, consentendo di leggere tali possibilità come esiti che prendono forma dentro legami, scambi e configurazioni relazionali nelle reti naturali o formali di aiuto. In questa prospettiva, il "sociale" non costituisce il semplice sfondo entro cui si collocano i problemi individuali, ma la materia stessa dell'intervento professionale (Folgheraiter, 2020).

Nei disastri, il servizio sociale partecipa al lavoro organizzativo, ma introduce la logica della cura, come componente costitutiva di una risposta relazionale che mira all'umanizzazione dell'intervento. L'assistente sociale cerca esiti che si compongono sempre attraverso tentativi di ri-connessione, incontro, mediazione, cooperazione e nutrimento delle relazioni. Le reti sociali sono spazi attraversati da dinamiche eterogenee e talvolta contraddittorie, in cui sostegno, reciprocità e riconoscimento coesistono con forme di controllo, esclusione e stigma. Esse non possono essere ridotte a veicolo di risorse da mappare, attivare o a cui delegare compiti; piuttosto, è necessario riconoscere quando diventano nutrienti e generative e quando, invece, riproducono o intensificano forme di oppressione, orientando l'accompagnamento di conseguenza.

Nella cornice di una prospettiva anti-oppressiva, il modello centrato sulla persona e il *relational social work* consentono di pensare la relazione di aiuto come spazio in cui immaginare e praticare cambiamento, anche dentro condizioni fortemente vincolanti e dolorose, andando oltre il semplice contenimento del danno, aiutando a riorganizzare il vivere comunitario, promuovendo la costruzione di alleanze e la contestazione non violenta di assetti ingiusti (Calcaterra e Raineri, 2017).

L'approccio centrato sul trauma, discusso nel paragrafo che segue, completa tale lettura, fornendo concetti utili a considerare nell'intervento e nella valutazione gli effetti che esperienze traumatiche individuali o collettive possono avere sul funzionamento psicosociale, sulle credenze riguardo al mondo, sulle capacità di regolazione emotiva e nelle relazioni con gli altri.

3.2. L'approccio trauma-informed: comprendere l'impatto del trauma

L'approccio *trauma-informed* è un orientamento nato in riferimento alla cura di traumi di natura interpersonale e successivamente esteso anche ai contesti di emergenza collettiva (SAMHSA, 2023; Rosenberg, Errett, ed Eisenman, 2022; Harms, Kosta e Letch, 2024). Nel *disaster social work*, esso offre un contributo rilevante per comprendere come molte reazioni emotive e comportamentali delle persone nei contesti di emergenza non possono essere lette come disfunzioni o mancanza di collaborazione, ma come modalità di fronteggiamento costruite in risposta a esperienze traumatiche attuali o pregresse. Gli eventi disastrosi possono riattivare ricordi traumatici, intensificare vissuti di impotenza, minaccia e perdita di controllo, o sovrapporsi a storie di violenza, trascuratezza, discriminazione e misconoscimento. In tali condizioni, una lettura *trauma-informed* aiuta a non scambiare per scarsa motivazione o irrazionale resistenza la reazione di persone esposte a vulnerabilità, incertezza, disorientamento e asimmetrie di potere nella relazione con i servizi. Tale approccio insiste sulla necessità di costruire contesti percepiti come sufficientemente sicuri e non giudicanti, di chiarire ruoli e aspettative, di evitare pressioni, e di sostenere percorsi in cui la persona possa recuperare margini di controllo, scelta e possibilità di fidarsi, evitando i modi in cui l'intervento stesso può tradursi, se non sostenuto da riflessività critica, in esperienza di re-traumatizzazione (Levenson, 2017).

I principi fondativi della *trauma-informed practice* guidano le organizzazioni e i professionisti nel prevenire la probabilità di riattivazione di traumi pregressi e sostenere i processi di fronteggiamento individuale e collettivo nelle fasi della risposta al disastro. Si tratta di principi – sicurezza, fiducia, libertà di scelta, collaborazione ed emp-

werment – che già orientano la metodologia del servizio sociale (Fargion, 2013; Maci, 2025) e che il *trauma-informed approach* contribuisce a specificare nei contesti in cui il trauma, individuale o collettivo, costituisce una variabile rilevante.

Il principio di sicurezza (*safety*) riguarda la costruzione di condizioni materiali e relazionali sufficientemente stabili, prevedibili e non umilianti. La sicurezza riguarda in primo luogo l'assenza di pericolo fisico, ma include anche il modo in cui gli spazi, i linguaggi, i confini e l'uso del potere professionale contribuiscono a rendere la relazione d'aiuto meno intrusiva e più accogliente.

Il principio della fiducia (*trustworthiness*) riguarda la necessità di ridurre l'ambiguità e l'imprevedibilità che rischiano di accompagnare le relazioni con i servizi. In una prospettiva *trauma-informed*, la fiducia non è presunta, ma deve essere costruita nel tempo attraverso coerenza, autenticità e trasparenza. In particolare, si tratta di chiarire aspettative, criteri di accesso, limiti della riservatezza, modalità decisionali e confini dell'intervento, in modo tale da aiutare a contenere l'ansia e rendere l'intervento più comprensibile anche per persone che possono avere alle spalle esperienze di fiducia tradita o abuso di autorità.

I principi di scelta (*choice*) e collaborazione (*collaboration*) orientano modalità di aiuto che garantiscono alle persone di recuperare margini di decisione e azione, anche quando non possono controllare pienamente il contesto esterno, rendendo esplicite le alternative disponibili, coinvolgendole nella definizione delle priorità e rispettandone i tempi e i limiti (Elliott *et al.*, 2005; Elliott e Pais, 2006; Levenson, 2020).

Infine, il principio di empowerment (*empowerment*) sposta lo sguardo dalla sola sintomatologia alla storia e alle capacità della persona, insistendo sul valore di una riformulazione che sostituisce la domanda "che cosa non va?" con la domanda "che cosa è accaduto?". Infatti, si tratta di comprendere come alcune reazioni, seppur disfunzionali nella situazione di emergenza in corso, abbiano potuto costituire in passato strategie di sopravvivenza a esperienze minacciose. Nei contesti di disastro, questo orientamento invita a riconoscere tanto il dolore e il disorientamento, quanto le capacità di fronteggiamento, favorendo percorsi collaborativi in grado di rinforzare il senso di *agency*.

L'apporto più rilevante di tale approccio al *disaster social work* non consiste, dunque, nell'imporre una lente del trauma come chiave unica

di comprensione, ma nel rafforzare la capacità di comprenderne la natura e considerarne le conseguenze. La *strength perspective*, presentata nel paragrafo che segue, rinforza tale visione, nell'ulteriore sforzo di superare forme di determinismo psicologico che guardano ai problemi sociali soprattutto attraverso la lente del deficit e della patologia.

3.3. La prospettiva dei punti di forza: riconoscere capacità e risorse

Nel servizio sociale, la *strengths perspective* (Saleebey, 1992) si afferma negli anni Novanta del secolo scorso come reazione critica alla persistente tendenza ad assumere le difficoltà come esclusivo focus dell'intervento, guardando nei soggetti soprattutto ciò che li ferisce o li limita. Al contrario, questa prospettiva propone di orientare il sostegno verso il riconoscimento e la promozione di capacità, aspirazioni, risorse e possibilità di azione.

Nei contesti di disastro, tale spostamento di sguardo assume una particolare rilevanza, poiché eventi distruttivi, perdite improvvise, interruzione delle routine e indebolimento dei sistemi di supporto possono favorire rappresentazioni che riducono persone e comunità alla sola condizione di vittime traumatizzate o dipendenti dalla protezione istituzionale.

La *strengths perspective*, senza negare la gravità delle conseguenze dei danni nel corso dei disastri, riconosce anche i saperi esperienziali, il valore della memoria collettiva, le aspirazioni che resistono nonostante l'evento e le forme di iniziativa che possono sostenere i processi di recupero e ricostruzione (*ibidem*). L'enfasi sulle capacità favorisce contemporaneamente processi di riconoscimento delle persone, senza trascurare come nei contesti di disastro si moltiplichino le possibili fonti di compressione delle risorse per la soddisfazione dei loro bisogni. L'assistente sociale si focalizza contemporaneamente sui bisogni insoddisfatti e sui legami ancora attivi, le capacità organizzative, le forme di mutuo aiuto. Coerentemente, la fase di *recovery* è intesa non solo come compensazione del danno, ma anche come possibilità di attivare o riattivare margini di iniziativa individuale e collettiva in situazioni di crisi.

La letteratura evidenzia anche i limiti legati a una applicazione acritica di tale prospettiva (Gray, 2011). La forza di questo orientamento risiede nell'allineare la pratica professionale ai valori del servizio sociale,

riequilibrando una tradizione troppo concentrata sulle carenze, al fine di restituire centralità alla possibilità di scelta delle persone. Tuttavia, tale assunto deve essere collocato all'interno di una lettura più esplicitamente strutturale e politica, affinché non si esponga al rischio di avallare retoriche che enfatizzano adattamento, resilienza e capacità di coping individuale, senza interrogare sufficientemente le condizioni che rendono tali capacità concretamente esercitabili. La letteratura, infatti, evidenzia come il linguaggio dell'attivazione, della responsabilizzazione e dell'*active citizenship* (Lorenz, 2016; Garrett, 2018) possa essere facilmente cooptato da assetti di welfare che devolvono il peso della risposta dalle istituzioni ai singoli soggetti, senza modificare le condizioni di disuguaglianza che hanno reso alcuni gruppi più esposti di altri.

L'approccio anti-oppressivo aiuta a utilizzare criticamente la *strengths perspective*, valorizzandone il potenziale senza assumerla come autosufficiente. Entro tale cornice, il riconoscimento delle risorse non può mai essere separato dall'analisi delle condizioni che ne permettono o ne impediscono l'espressione. Inoltre, le capacità delle persone vengono riconosciute come possibilità situate, che prendono forma dentro relazioni, organizzazioni e sistemi di welfare attraversati da relazioni di potere asimmetriche, contrastando retoriche adattive o moralizzanti, associate all'idea che siano i soggetti stessi a dover compensare, con le proprie risorse, la debolezza o l'ingiustizia dei sistemi di protezione. La prospettiva anti-oppressiva permette, quindi, di trattenere ciò che nella prospettiva dei punti di forza è più fecondo, ossia il rifiuto del riduzionismo patologizzante e la centralità del riconoscimento delle possibilità di azione, senza rinunciare a una lettura critica delle strutture sociali e istituzionali entro cui tali possibilità si costruiscono o vengono negate.

I paragrafi che seguono introducono ulteriori lenti teoriche per l'analisi del contesto sociale e ambientale in cui prendono forma i disastri e si configurano le relative strategie di risposta.

3.4. La prospettiva sistemica: le persone nei sistemi

Nel servizio sociale, la teoria generale dei sistemi (von Bertalanffy, 1968) e gli sviluppi della cibernetica (Wiener, 1948) hanno trovato una traduzione teorico-operativa nel modello sistemico (Campanini, 2002;

Payne, 2005). L'applicazione allo studio dei sistemi umani, in particolare attraverso il contributo di Bateson (1972), ha orientato l'attenzione verso le relazioni sociali, i processi comunicativi, le retroazioni e le connessioni tra i diversi sistemi in cui le persone sono inserite. Le situazioni di difficoltà vengono così comprese entro configurazioni relazionali più ampie, che coinvolgono famiglie, reti sociali, organizzazioni, servizi e comunità. La teoria generale dei sistemi (von Bertalanffy, 1968) permette di leggerle come insiemi organizzati di relazioni, nei quali ogni elemento acquista significato in rapporto agli altri e alla struttura complessiva del sistema. Il cambiamento che interessa una parte produce effetti sull'insieme, modificando equilibri, ruoli, confini e modalità di comunicazione. Ne deriva una lettura circolare dei processi, attenta alle interazioni e ai *feedback* attraverso cui una situazione può stabilizzarsi, irrigidirsi oppure aprirsi a nuove possibilità di riorganizzazione.

Nei contesti di disastro, questa chiave interpretativa consente di analizzare le perturbazioni innescate da eventi improvvisi o continuativi, e come i sistemi familiari, comunitari, organizzativi e istituzionali reagiscono, interagendo nel più ampio contesto sociale. La perdita della casa, l'interruzione dei legami di vicinato, il collasso di servizi di trasporto o di assistenza, la difficoltà di accesso alle informazioni, la sospensione delle routine educative o lavorative vengono compresi come alterazioni sistemiche, che ridefiniscono i rapporti tra persone, territori, servizi e istituzioni. Il disastro attraversa contemporaneamente più sistemi, modificando equilibri quotidiani, canali comunicativi, responsabilità istituzionali, modalità di accesso alle risorse e possibilità di partecipazione. Tale prospettiva aiuta a comprendere che, in una situazione di disastro, l'attenzione deve riguardare anche le connessioni interrotte, indebolite o trasformate.

L'aiuto si costruisce a partire dall'analisi delle interconnessioni che rendono possibile od ostacolano la ripresa di condizioni di equilibrio personale e collettivo, mettendo a sistema gli apprendimenti. L'intervento non è semplice erogazione di sostegni nel post-emergenza, ma agisce sulle capacità di adattamento e resilienza dei sistemi-comunità e delle organizzazioni, e sul potenziamento delle difese per la prevenzione e la ricostruzione. Nella fase di risposta, il modello sistemico orienta l'assistente sociale a individuare rapidamente quali relazioni siano ancora attive, quali siano state interrotte e quali possano essere rico-

struite per sostenere protezione e continuità dell'aiuto. Nella fase di *recovery*, consente di leggere la ricostruzione come processo di riorganizzazione delle relazioni tra persone, reti, servizi e istituzioni, con attenzione alla ricomposizione delle condizioni sociali della vita quotidiana.

La letteratura ha evidenziato, tuttavia, alcuni limiti di una lettura sistemica più tradizionale (Närhi e Matthies, 2016). Soprattutto nelle prime formulazioni del modello, l'ambiente è stato interpretato prevalentemente in termini sociali, relazionali e organizzativi, non sufficienti a problematizzare il rapporto tra società e natura. Inoltre, i problemi sociali sono stati ricondotti soprattutto a disfunzioni relazionali o errori nel funzionamento delle organizzazioni (Payne, 2005), lasciando in secondo piano l'analisi delle gerarchie sociali e le relazioni di potere entro cui quei sistemi prendono forma (Gray, Coates e Hetherington, 2012).

Entro una cornice anti-oppressiva è possibile valorizzare il contributo di questa prospettiva nel leggere la complessità multilivello, la circolarità delle influenze tra persone e ambiente, il carattere relazionale dei processi di *recovery*, integrandola con chiavi di lettura attente alle relazioni di potere e a come gli stessi processi di adattamento possono tradursi in accomodamento a condizioni profondamente ingiuste per le persone e le comunità coinvolte. Il prossimo paragrafo presenta l'*ecosocial work*, un approccio in grado di introdurre alcune chiavi critiche nella lettura di questi aspetti.

3.5. *L'ecosocial work: verso una lettura critica e post-antropocentrica*

Nel servizio sociale, l'ambiente è stato tradizionalmente considerato nella sua dimensione sociale, come insieme di relazioni, reti, servizi, organizzazioni e condizioni istituzionali che influenzano o facilitano i processi di vita delle persone e delle comunità (Matthies, Närhi e Ward, 2001). La formula "persona nell'ambiente" (*person-in-environment*) ha assunto un ruolo centrale, poiché ha consentito di leggere l'ambiente sociale come una dimensione costitutiva dei processi di benessere e costruzione della vulnerabilità che attraversano le traiettorie di vita delle persone e delle comunità (Närhi e Matthies, 2016).

La prospettiva dell'*ecosocial work* ha progressivamente spostato

l'attenzione da una lettura funzionale al benessere delle persone a una concezione di "persona e ambiente" (*person-and-environment*), nella quale esseri umani, natura, territori e altre forme di vita sono compresi dentro relazioni di interdipendenza (Matthies, Närhi e Ward, 2001; Boetto, 2017). Tale prospettiva consente il superamento di una concezione adattiva e dualistica del rapporto tra persone e ambienti, considerando come gli effetti dell'accelerazione del degrado ambientale legato a modelli di sviluppo non sostenibili (Matthies, Närhi e Ward, 2001; Peeters, 2012; Pavani, 2025) stia generando effetti profondi sulle condizioni degli esseri umani e delle altre forme di vita sul pianeta (Stamm *et al.*, 2023).

Gli approcci, in tale filone, assumono denominazioni diverse (*green social work, environmental social work, ecological social work*) e riflettono tradizioni teoriche distinte, ma condividono alcuni assunti chiave, utili anche nel *disaster social work*: l'interdipendenza tra esseri umani e ambiente naturale entro uno sguardo post-antropocentrico¹, la necessità di promuovere la giustizia ambientale oltre a quella sociale nella pratica del servizio sociale e una lettura critica dei capitalismi contemporanei. L'intento è riportare in evidenza come il moltiplicarsi di forme di vulnerabilità sociale e ambientale non sia qualcosa di dato e inevitabile, ma legato ad assunti antropocentrici e intrecciato a politiche eco-

¹ L'approccio post-antropocentrico è una prospettiva critica che mette in discussione una visione che attribuisce agli esseri umani una posizione separata e superiore rispetto al resto degli altri esseri viventi, considerando natura, territori e altre specie soprattutto in funzione della loro utilità per la vita umana. Nel servizio sociale, tale approccio invita ad ampliare lo sguardo oltre il solo benessere umano, riconoscendo che la vita delle persone è inseparabile dalle relazioni con altre specie, ecosistemi e condizioni materiali. L'espressione "più-che-umano" viene utilizzata per indicare animali, piante, funghi, batteri, minerali, suoli, acque, ecosistemi e, più in generale, le molteplici forme viventi e non viventi con cui gli esseri umani condividono il mondo. Il post-antropocentrismo critica sia l'idea moderna di un soggetto umano autonomo, razionale e universale, spesso costruito a partire da modelli occidentali, maschili e coloniali, sia l'eccezionalismo umano, cioè la convinzione che la specie umana occupi una posizione separata e superiore rispetto alle altre forme di vita (Braidotti, 2013, 2021; Haraway, 2016). Applicato al servizio sociale, tale approccio sollecita a interrogarsi sul modo in cui vulnerabilità, cura e giustizia siano prodotte anche nelle relazioni tra persone, ambienti e forme di vita più-che-umane (Bozalek e Pease, 2021; Aschero, Balzano e Pavani, 2026; Aschero, 2026).

nomiche che trascurano o svalutano la necessaria cura dell'ambiente sociale e naturale (Dominelli, 2013; Närhi e Matthies, 2016; Boetto, 2017; Stamm *et al.*, 2023; Pavani e Allegri, 2026).

Per tali ragioni, la prospettiva ecologico-critica supera una concezione esclusivamente socio-relazionale di ambiente (Närhi e Matthies, 2016; Boetto, 2017). Gli esseri umani non abitano un ambiente fisico esterno a loro, al più sfondo delle loro vicende, né tantomeno ne sono i gestori privilegiati; essi sono una specie tra le altre, parte integrante di sistemi naturali che hanno valore intrinseco, indipendentemente dalla loro utilità per le persone (Aschero, 2026). Tale assunto implica un allargamento della concezione stessa di benessere che non si limita più alla sfera sociale ed economica, ma si estende alla salute degli ecosistemi e alle condizioni ecologiche dei territori in cui le persone vivono (Boetto, 2017; Stamm *et al.*, 2023). Anche il servizio sociale è chiamato a riconfigurare il proprio mandato professionale, includendo tra gli obiettivi la promozione del benessere planetario, inteso come la condizione in cui tutti gli esseri viventi, umani e non umani, possano prosperare all'interno dei limiti ecologici del pianeta (Stamm *et al.*, 2023; Aschero, Balzano e Pavani, 2026).

Inoltre, questa prospettiva introduce nel dibattito di servizio sociale il concetto di giustizia ambientale. Nella sua accezione più generale, esso si riferisce all'equa distribuzione dei benefici e dei costi legati all'uso delle risorse naturali, riconoscendo le linee di disuguaglianze strutturali esistenti (Dominelli, 2012). È a partire da questa idea che Dominelli (2012) ha proposto l'approccio del *green social work*: entro una tradizione critica, esso intende tradurre i principi della giustizia ambientale in strumenti per la professione, con un'attenzione particolare al tema dei disastri come contesto in cui le ingiustizie sociali e ambientali si manifestano con maggiore intensità. In particolare, l'autrice mette in evidenza come le comunità più povere e marginalizzate, più esposte geograficamente agli effetti dei cambiamenti climatici, siano quelle che sistematicamente subiscono gli impatti maggiori, con minori risorse per prepararsi, resistere e riprendersi. Al tempo stesso, tali comunità sono spesso le meno responsabili delle cause che hanno prodotto la crisi ecologica (Dominelli, 2015; Boetto, 2017). Questa asimmetria tra chi produce il danno e chi lo subisce è il risultato di scelte politiche, di modelli di sviluppo e di strutture di governance che il servizio sociale ha la responsa-

bilità di riconoscere e provare a contrastare. Il valore della giustizia ambientale orienta la pratica lungo l'intero ciclo del disastro: il servizio sociale non può limitarsi a reagire all'emergenza, ma è chiamato a partecipare alla costruzione di condizioni di maggiore sicurezza e sostenibilità anche nei contesti ordinari, prima e dopo l'impatto. La sua azione coinvolge le comunità colpite come soggetti attivi nella co-produzione delle risposte, valorizzando i saperi locali, e lavorando per la trasformazione delle condizioni strutturali che amplificano le conseguenze del disastro (Matthies, Närhi e Ward, 2001; Dominelli, 2012), a partire da una critica più ampia ai modelli politico-economici che producono tali crisi (Peeters, 2012; Pavani e Shackelford, 2026).

Tale prospettiva invita inoltre a coniugare approcci globali e locali, promuovendo pratiche glocali² capaci di valorizzare sia la comprensione situata del contesto in cui il disastro produce i suoi effetti, sia il patrimonio di conoscenze maturato a livello globale, al fine di costruire risposte orientate a rafforzare la resilienza delle comunità e a fronteggiare le vulnerabilità (Pentaris, 2026).

Questa impostazione risulta particolarmente coerente con una prospettiva anti-oppressiva, in quanto invita a interrogarsi non solo su quali gruppi subiscano maggiormente le conseguenze dei disastri, ma anche quali assetti ne abbiano normalizzato l'esposizione al danno.

Uno dei principali rischi di questo approccio riguarda, invece, la possibilità che il riferimento al benessere planetario, alla giustizia sociale, alla sostenibilità o all'interdipendenza produca formulazioni molto ampie e normative (Boetto, 2017; Gray, Akbas e Meng, 2026), senza tradursi con sufficiente chiarezza in strumenti analitici e operativi per orientare il lavoro nei servizi.

² Il concetto di «glocalizzazione» descrive il movimento simultaneo delle dinamiche sociali, economiche e istituzionali sia su scala macro che micro. Swyngedouw (2004, p. 25) definisce la glocalizzazione come «il duplice processo per cui, in primo luogo, gli assetti istituzionali/normativi si spostano dalla scala nazionale sia verso l'alto, a livelli sovranazionali o globali, sia verso il basso, alla scala del singolo individuo o a configurazioni locali, urbane o regionali, e, in secondo luogo, le attività economiche e le reti interaziendali stanno diventando simultaneamente più localizzate/regionalizzate e transnazionali». Il *glocal social work* si presenta, quindi, come un orientamento del servizio sociale capace di collegare la comprensione dei processi globali con la costruzione di interventi situati nei contesti locali (Livholts e Bryant, 2017; Pentaris e Walker, 2025).

Per proseguire con il ragionamento proposto, è inoltre opportuno notare che la maggior parte degli approcci fin qui considerati si è sviluppata nella tradizione del servizio sociale occidentale. Pertanto, il paragrafo che segue discute un ulteriore contributo che introduce al pensiero decoloniale, come risposta a una crescente consapevolezza critica dei fondamenti storici del servizio sociale e delle relative ambiguità, mostrandone le conseguenze nel lavoro in emergenza.

3.6. La prospettiva decoloniale

La letteratura di servizio sociale ha progressivamente messo in evidenza il rischio di assumere implicitamente logiche di superiorità culturale, in cui gli interventi per il miglioramento delle condizioni dei gruppi più svantaggiati replicano, sul piano disciplinare e professionale, le asimmetrie di potere proprie dei progetti colonialisti (Gray e Hetherington, 2013). L'introduzione della competenza al *diversity* (CSWE, 2015; Cabiati, 2020) ha contribuito a mettere in luce la necessità di superare l'assunzione dell'universalità di categorie interpretative e modelli di intervento nel servizio sociale occidentale, riconoscendone il carattere storicamente e culturalmente costruito, così come il rischio di riprodurre, anche nelle migliori intenzioni, relazioni paternalistiche con comunità e gruppi, negandone le differenze culturali (Cabiati, 2020; Pyles, Fowler e Zuverink, 2024).

L'approccio decoloniale elaborato nel filone critico degli studi sul *global south* (Quijano, 2000) ha radicalizzato questa lettura. La letteratura di riferimento si è sviluppata principalmente in paesi con una significativa presenza di popolazioni indigene, come l'Australia, la Nuova Zelanda e diversi contesti dell'America Latina e del Nord America. In essa, il concetto di "colonialismo storico" si riferisce all'insieme di pratiche di conquista, insediamento e dominio politico (Mignolo, 2011), mentre quello di "colonialità" descrive la logica di potere che sopravvive alla fine del dominio formale e continua a strutturare gerarchie razziali, di genere, di classe e tra specie, contribuendo a oscurare prospettive e sistemi di conoscenza non conformi alla razionalità occidentale dominante (Mignolo e Walsh, 2018). In questa prospettiva, il servizio sociale decoloniale nasce dall'esigenza di riconoscere tale logica all'interno della stessa professione, con particolare

attenzione ai modi di conoscere, ai modelli di intervento, alle categorie concettuali e al rapporto con le comunità (Gray e Hetherington, 2013). La decolonizzazione non si configura, allora, come semplice presa di posizione etica, ma come progetto continuo di dis-apprendimento e ricostruzione, volto a rendere visibili prospettive che vanno oltre la razionalità occidentale come unico orizzonte possibile di analisi e azione (Tuck e Yang, 2012; Boetto, 2019).

Nel *disaster social work*, il concetto di colonialità aiuta a comprendere come i disastri si producano e si dispieghino dentro strutture di potere storicamente determinate (Pyles, Fowler e Zuverink, 2024). Le pratiche estrattiviste che generano vulnerabilità sociale e ambientale, come la deforestazione, l'appropriazione privata delle risorse naturali, la marginalizzazione territoriale e la subordinazione delle economie locali, rinviano a modalità di organizzazione del rapporto tra potere, natura e comunità che il progetto coloniale ha storicamente sedimentato nei territori più esposti, producendo condizioni di fragilità che preesistono all'evento e ne determinano l'impatto differenziale. La letteratura più recente arriva a sostenere che la crisi climatica stessa debba essere letta come intensificazione delle conseguenze ambientali del colonialismo, soprattutto per le comunità indigene e del Sud globale, che sperimentano oggi nuove forme di sradicamento, perdite territoriali e distruzione ecosistemica in continuità con espropriazioni già vissute storicamente (*ibidem*).

Per il servizio sociale, assumere questa prospettiva significa anche interrogare criticamente le proprie assunzioni moderniste (Boetto, 2019; Pyles, Fowler e Zuverink, 2024). In effetti, il servizio sociale occidentale nel Novecento si è fondato su modalità che hanno rischiato di separare il soggetto conoscente dall'oggetto conosciuto, riducendo situazioni complesse in parti discrete e privilegiando processi lineari di intervento. Nei contesti di disastro, questi assunti possono tradursi in pratiche che mirano a ricostruire rapidamente un ordine dato per scontato, senza interrogare quali forme di ingiustizia esso abbia incorporato. Una prospettiva decoloniale consente, invece, di mettere in discussione non solo le forme dell'aiuto, ma anche le epistemologie che le orientano, chiedendosi quali visioni del mondo rendano pensabili certe soluzioni e ne escludano altre e come parte dei danni abbiano origine da particolari scelte storiche.

Anche questo approccio, se non integrato da altre letture che riportano in evidenza l'interconnessione tra micro e macro, rischia di restare confinato a un piano di critica teorica senza tradursi in strumenti per il lavoro quotidiano dei servizi, riproducendo di fatto una separazione tra riflessione critica e pratica professionale che essa stessa si propone di superare.

Il paragrafo conclusivo del capitolo riprende, dunque, la discussione fin qui sviluppata, mettendo a fuoco le possibilità di integrazione tra le diverse prospettive teoriche, mostrando una possibilità di ibridazione dentro una cornice sovraordinata, offerta dalla lente anti-oppressiva.

4. Per un *disaster social work* anti-oppressivo

Nel servizio sociale si riconosce uno sforzo costante per costruire lenti capaci di cogliere la complessità del sociale in trasformazione e di orientare l'azione di chi prova a prendersene cura, dagli assistenti sociali agli altri attori coinvolti, umani e non umani.

In linea con tale impegno, questo capitolo ha proposto un'analisi di diverse prospettive teoriche, evidenziandone l'utilità per il servizio sociale nei disastri e, al tempo stesso, la possibilità di superarne i limiti, se lette come contributi complementari alla costruzione di un approccio anti-oppressivo per il *disaster social work*, capace di orientare la pratica professionale lungo l'intero ciclo del disastro. La prospettiva anti-oppressiva svolge una funzione integrativa e critica, poiché consente di mettere in relazione la dimensione micro delle esperienze individuali, la dimensione meso delle reti comunitarie e delle organizzazioni, e la dimensione macro delle politiche e delle strutture sociali.

Da questa ibridazione deriva una possibile definizione di *disaster social work* anti-oppressivo, inteso come una prospettiva teorico-metodologica che interpreta i disastri come esito di processi sociali, ecologici, politici e storici, e che orienta l'intervento alla comprensione e alla trasformazione delle condizioni che producono esposizione differenziale al rischio e diverse possibilità di incidere sulle risposte. La tavola sinottica che segue sintetizza il contributo delle prospettive discusse nel capitolo e il modo in cui l'approccio anti-oppressivo ne orienta l'integrazione nel *disaster social work*.

Prospettiva teorica	Contributo al <i>disaster social work</i>	<i>Disaster social work</i> anti-oppressivo
Teorie umanistiche e relazionali (Dal Pra Ponticelli, 1988; Folgheraiter, 2011)	Aiutano a configurare l'intervento del servizio sociale come una pratica relazionale, fondata sul riconoscimento di valore e capacità e orientata a ricostruire legami, senso e possibilità di azione.	- Consente di riconoscere l'effetto delle relazioni di potere (a livello micro, meso e macro) nel costruire forme di vulnerabilità sociale che aumentano l'esposizione ai rischi nei di disastro.
Approccio <i>trauma-informed</i> (Levenson, 2017; 2020)	Orienta a considerare gli effetti del trauma sui processi di regolazione emotiva e alla costruzione di setting sicuri e non giudicanti.	- Orienta a interrogare chi definisce il problema, quali saperi sono legittimati e chi partecipa alle decisioni.
Prospettiva dei punti di forza (Saleebey, 1992) Prospettiva sistemica (Payne, 2005; Campanini, 2002)	Utile a contrastare rappresentazioni focalizzate sui deficit o vittimizzanti, sostenendo processi di aiuto che riconoscono e abilitano punti di forza e capacità. Legge i disastri come perturbazioni sistemiche e multilivello, orientando a una lettura trifocale.	- Nella relazione d'aiuto interroga le asimmetrie tra professionisti e persone colpite, e il modo in cui esse influenzano il grado di partecipazione nei processi decisionali - Critica approcci coercitivi, paternalistici o direttivi dell'aiuto, da un lato, riconoscendo l'impatto della vulnerabilità socialmente costruita sull'esperienza quotidiana delle persone e, dall'altro, valorizzando il loro sapere esperienziale in tutte le fasi del processo di aiuto, dalla prevenzione alla ricostruzione.
<i>Ecosocial work</i> (Matthies., Närhi e Ward, 2001; Dominelli, 2012; Boetto, 2017)	Introducendo il concetto di giustizia ambientale nel servizio sociale, critica, da un lato, una visione antropocentrica che oscura l'interdipendenza tra gli esseri umani e l'ambiente naturale e, dall'altro, gli assetti economici e politici che normalizzano l'esposizione differenziale al danno sociale e ambientale.	- Legge i punti di forza e la resilienza degli individui, delle comunità e dei territori, in relazione al contesto che ne permette o ne ostacola l'espressione, impedendo che il focus sulle risorse si trasformi in retorica sull'adattamento.

<p>Prospettiva decoloniale (Gray e Hetherington, 2013; Pyles, 2017)</p>	<p>Invita a riconoscere come oppressione e vulnerabilità siano anche conseguenza di storie coloniali e delle conseguenze che ancora determinano condizioni di svantaggio per le popolazioni depredate di risorse e saperi, problematizzando i modelli occidentali di intervento e promuovendo la valorizzazione dei saperi locali e comunitari.</p>	<p>- Fornisce strumenti per tradurre in pratica una visione trifocale dell'analisi e dell'azione, riconoscendo l'interdipendenza della pratica micro e macro nell'intervento degli assistenti sociali, integrando gli apporti delle diverse prospettive teoriche.</p>
--	---	---

Tavola sinottica 1 - Ibridazione delle prospettive teoriche

Nel capitolo successivo, tali lenti teoriche saranno utilizzate per guidare il procedimento metodologico del servizio sociale nei contesti di disastro, in modo coerente con i fondamenti valoriali della professione.

5. Metodologia del servizio sociale nei disastri

1. Sfide etiche e metodologiche nei contesti di disastro

Il metodo del servizio sociale individua un modo di procedere logico, organizzato, eticamente e teoricamente orientato (Fargion, 2013; Cellini e Dellavalle, 2022), in grado di guidare l'azione professionale verso il cambiamento di condizioni alla base di forme di sofferenza e ingiustizia. Nei disastri, è necessario analizzare peculiarità e tensioni che ne modificano le condizioni di applicazione, in contesti caratterizzati da elevata complessità. L'urgenza dell'azione, la scarsità e l'instabilità delle risorse informali e formali, l'intensificazione delle condizioni di vulnerabilità producono un ambiente ecosociale, in cui tale "procedere" è continuamente sfidato dalla compressione dei tempi e degli spazi di decisione e azione.

In tali contesti, si configurano almeno tre possibili rischi. In primo luogo, la pratica degli assistenti sociali può ridursi a una sequenza di interventi guidati da protocolli e linee guida orientati da logiche organizzative che privilegiano la rapidità e il controllo, con il pericolo di appiattire la complessità delle situazioni e di marginalizzare la dimensione relazionale del lavoro sociale. Inoltre, la pressione dell'emergenza può favorire modalità di intervento fortemente reattive, in cui prevalgono forme di conoscenza pratica e intuitiva, non sempre accompagnate dalla rielaborazione teorica e da riflessività critica. A tali *setting* si associa, infine, anche il rischio di una pratica molto più direttiva, basata sull'assunto della legittimità delle sole conoscenze esperte e istituzionalmente codificate, marginalizzando i saperi situati delle comunità colpite, la loro lettura del disastro e le forme di risposta

che esse hanno già attivato o sono in grado di attivare. Le persone potrebbero così essere rappresentate come oggetto di valutazione più che soggetti coinvolti in un processo di comprensione condivisa, mentre l'azione guidata dal metodo cede il posto a una pratica di classificazione e gestione acritica delle risorse.

Queste possibili derive richiamano, in forma accentuata, la tipologia di approccio al servizio sociale già discussa in letteratura (Fargion, 2013): una modalità più burocratica, con un forte accento su procedure che orientano interventi standard, uguali per tutti; un approccio elastico, caratterizzato da una propensione all'improvvisazione, tuttavia non teoricamente e metodologicamente orientato; una pratica più investigativa, che può tradursi in forme intrusive e finalizzate al contenimento dei rischi e al controllo di comportamenti individuali e collettivi. Ognuna di queste modalità, se non bilanciata da un orientamento riflessivo, si associa al rischio di moltiplicare forme di esclusione e discriminazione, limitando la capacità del servizio sociale di agire come pratica trasformativa (Boetto, 2017).

È invece possibile, anche in condizioni di elevata tensione e forti vincoli spazio-temporali, orientare l'intervento verso un approccio dello scambio, indicato in letteratura come quello più coerente con i fondamenti del servizio sociale contemporaneo (Fargion, 2013). La prospettiva del *disaster social work* anti-oppressivo, proposta nel capitolo precedente, può guidare i professionisti in tale direzione, offrendo chiavi di lettura che sostengono uno sguardo critico sulle condizioni in cui si dispiega l'intervento.

I paragrafi che seguono, in relazione a tale prospettiva, mostrano come ogni fase del procedimento metodologico – il coinvolgimento relazionale, la valutazione sociale, la progettazione, l'attuazione dell'intervento e la valutazione – può prendere forma come un processo in cui l'assistente sociale non si limita a gestire le conseguenze del disastro, ma contribuisce a interrogare e a trasformare i fattori che rendono alcune persone e alcune comunità più esposte di altre, verso condizioni più giuste.

2. L'analisi del contesto e la preparazione

Nel processo di aiuto, il primo incontro rappresenta uno snodo decisivo dell'intervento (Fargion, 2013): è in questo momento che iniziano a definirsi il tipo di relazione tra assistente sociale e persone coinvolte, e le possibilità di collaborazione che potranno aprirsi, oppure chiudersi. La qualità di questo scambio dipende in larga misura da ciò che è stato costruito prima: non solo politiche e procedure che guidano un'azione organizzata, ma anche la conoscenza del territorio, delle relazioni tra gli attori, delle risorse in campo. In fase di preparazione, la presenza attiva nelle comunità, al di là della gestione delle singole situazioni note al servizio, rende possibile una conoscenza che si rivela decisiva nella fase di emergenza per raggiungere chi altrimenti resterebbe escluso dagli aiuti. La rete di relazioni costruita nel tempo, le forme di auto-organizzazione comunitaria, le leadership locali riconosciute e valorizzate diventano non solo risorsa, ma anche garanzia di tutela dei saperi locali e guida a forme di intervento partecipato (Boetto, Bell e Ivory, 2021). Non tutte le reti sono, però, ugualmente attivabili in emergenza, non tutte includono chi è più esposto, e alcune possono riprodurre forme di marginalizzazione già presenti in tempi ordinari. Interrogarsi su quali connessioni reggono sotto pressione e quali si spezzano, quali voci vengono amplificate e quali restano marginali, è parte integrante di un lavoro di comunità orientato da un approccio anti-oppressivo (Rawsthorne, Howard e Joseph, 2022).

Gli assistenti sociali impegnati nei servizi territoriali e quelli specializzati nel lavoro in emergenza si coordinano in questa fase per costruire azioni multilivello e garantire possibilità di lavoro integrato con gli altri professionisti coinvolti (cfr. Capitolo 6): l'esito di tali processi influenza le fasi successive in cui si concretizza il processo di aiuto.

3. Il coinvolgimento relazionale: costruire fiducia in condizioni di rischio

L'*engagement*, o coinvolgimento relazionale (Fargion, 2013), rappresenta il primo processo nel metodo del servizio sociale, in quanto pone le basi per la costruzione e il mantenimento di una relazione di fiducia, fondata sul reciproco riconoscimento (Sanfelici, 2024). Nei

contesti di emergenza, questo processo si sviluppa in condizioni diverse rispetto ai tempi ordinari: l'incontro con le persone avviene in situazioni segnate da perdita, disorientamento, paura e talvolta trauma, le relazioni sono governate da nuovi dispositivi istituzionali e il tempo è limitato. In tali condizioni, l'*engagement* è attraversato da una tensione fondamentale che richiama, da un lato, la necessità di agire rapidamente e, dall'altro, quella di costruire una relazione che consenta alle persone di sentirsi riconosciute e coinvolte.

Ridurre l'*engagement* a un contatto funzionale all'attivazione di interventi significa perdere una dimensione essenziale del servizio sociale, quella relazionale (Folgheraiter, 2011): è possibile attivare prestazioni e aiuti concreti, senza, tuttavia, creare le condizioni che costruiscono possibilità di reciproco apprendimento e generazione di soluzioni che nutrono, nonostante le difficoltà. Inoltre, in assenza di fiducia, le persone possono non sentirsi al sicuro nel condividere informazioni rilevanti, e possono resistere alle proposte di intervento o aderirvi in modo formale, senza un reale coinvolgimento. L'*engagement* come forma di cura e riconoscimento, costruito e curato nel corso dell'intervento sociale, è condizione necessaria per un accompagnamento che restituisce spazio alla prospettiva della persona e alle sue aspirazioni, in situazioni in cui la giustificata propensione al "fare subito" rischia di oscurare le soggettività coinvolte (Clifford e Williams, 2002). Anche nella fase acuta del disastro, si tratta di restituire tempo all'ascolto, per consentire alle persone di ritrovarsi, riconoscersi in una relazione e lavorare insieme. L'*engagement* implica la creazione, anche in tempi compressi, di spazi in cui le persone possano sentirsi considerate non solo come "vittime" esposte a rischi, ma come soggetti dotati di esperienza, conoscenza e capacità di azione. Ciò richiede il mantenimento di uno sguardo attento alle relazioni di potere implicate nell'incontro: il professionista rappresenta un'istituzione, gestisce risorse, può esercitare forme di controllo ed è necessario che mantenga una postura riflessiva sul proprio posizionamento.

Gli atteggiamenti professionali che fondano l'*engagement*, come autenticità, accettazione non giudicante, comprensione empatica (Rogers, 1957), mantengono la loro centralità, ma devono essere declinati in un contesto sfidante per un esercizio professionale etico.

Un primo dilemma emerge quando si incontrano persone in stato di *shock* o che fanno esperienza di conseguenze del trauma: è possibile

parlare di coinvolgimento autentico e non intrusivo in casi in cui serve una guida più forte e, nel “qui e ora”, le persone non sono pronte per alcuna attivazione? La prospettiva *trauma-informed* (Levenson, 2017) suggerisce che in queste condizioni la priorità è costruire un contesto relazionale sufficientemente sicuro, accogliente e non umiliante, che restituisca spazio e legittimazione a emozioni, vissuti ed esperienze, evitando che forme coercitive riproducano l’esperienza del trauma (Levenson, 2020). Il principio di accettazione implica anche la capacità di accogliere reazioni emotive intense, come rabbia, disperazione, sfiducia, senza interpretarle come ostacoli o resistenze all’aiuto, ma come possibili risposte adattive (Sicora, 2021).

Tale postura orienta un’attenzione costante al rischio di azioni intrusive e disabilitanti o di atteggiamenti manipolativi o paternalisti, anche quando mossi dall’intento di prendersi cura.

Le tecniche per favorire l’*engagement* già descritte in letteratura (Sanfelici, 2017; Allegri, Palmieri e Zucca, 2017) – ascolto attivo, rispecchiamento, attenzione al linguaggio verbale e non verbale – restano un riferimento essenziale per tradurre in pratica gli atteggiamenti che fondano un approccio relazionale, centrato sulla persona. La cura del setting, tuttavia, è complessa: gli spazi dell’interazione possono essere temporanei, affollati, poco protetti, e organizzati in modo improvvisato; il compito di prendersi cura delle persone e degli ambienti diventa ancora più sfidante, soprattutto nei contesti con meno risorse per il fronteggiamento, a cui gli assistenti sociali sono chiamati a prestare particolare attenzione.

In alcuni casi, le persone hanno già un rapporto con il servizio e la conoscenza pregressa può consentire di lavorare nella cornice di una relazione di fiducia già consolidata, ma anche indurre bias: la storia relazionale costruita nel tempo ordinario non può essere considerata entro una fotografia statica, ma come una trama da rileggere alla luce di ciò che l’evento ha mobilitato. In altre situazioni, si tratta di aiutare le persone che non hanno mai avuto contatti con i servizi a comprenderne il ruolo, talvolta anche contrastando rappresentazioni negative dei servizi (Allegri, 2006).

In tali condizioni, assume particolare rilevanza anche la capacità di andare verso le persone, costruendo attraverso forme di *outreach* la prossimità nei loro contesti di vita, seppur precari. Attendere che i cittadini colpiti si rivolgano al servizio significa rinunciare a raggiungere

chi è più isolato, chi diffida delle istituzioni, chi non sa quali risorse sono disponibili o come accedervi (Allegrì, 2015). Al contrario, muoversi nel territorio, rendersi visibili e riconoscibili, frequentare i luoghi in cui le persone si trovano – anche quelli improvvisati durante la fase acuta del disastro come i centri di accoglienza, le tendopoli, i punti di distribuzione dei beni di prima necessità – è una condizione per intercettare chi altrimenti resterebbe fuori dalla risposta.

Anche l'*engagement* delle comunità è carico di sfide, legate alle conseguenze del disastro: da un lato, l'evento può interrompere legami consolidati, distruggendo i luoghi fisici e simbolici della vita collettiva; dall'altro, può elicitare forme di solidarietà che emergono in contesti di crisi. La qualità del processo di *engagement* in fase post-disastro garantisce la possibilità di sostenere queste forme di aiuto spontaneo, senza sostituirsi o ridurle a strumenti della risposta istituzionale.

Essere autentici ed empatici, in emergenza, implica anche riconoscere i propri limiti, i vincoli organizzativi, l'incertezza che attraversa l'azione, in contesti a elevata instabilità. La profonda comprensione dell'esperienza dell'altro richiede la capacità di sentire "con l'altro", dalla sua prospettiva, per accompagnarlo in processi di costruzione di senso, garantendo uno spazio di espressione, senza invaderlo con il proprio "sé". Tuttavia, nei contesti di disastro la complessità aumenta. Gli assistenti sociali dei servizi territoriali sono spesso chiamati a sostenere le persone colpite, quando sono essi stessi coinvolti dalle conseguenze dell'evento: possono, dunque, fare esperienza della stessa incertezza sul futuro, della stessa esposizione al pericolo e della stessa fatica. Questa condizione è definita in letteratura come *shared reality* (realtà condivisa), un concetto che descrive situazioni in cui il professionista non è un osservatore esterno all'evento traumatico, ma vi è immerso, e impegnato nel fronteggiamento di difficoltà, similmente alle persone che cerca di sostenere (Pentaraki, 2017; Tosone, 2021). Riconoscere questa condizione ha implicazioni concrete sul piano metodologico ed etico. Un assistente sociale che nega o minimizza il proprio coinvolgimento nell'evento rischia di portare nella relazione d'aiuto tensioni non elaborate, reazioni emotive non riconosciute, o al contrario un distacco difensivo che impoverisce la qualità della presenza. Le ricerche mostrano invece come, in alcuni casi, proprio il riconoscimento di una condizione di comune vulnerabilità abbia consentito relazioni più democratiche, in cui si riducono le distanze tra prospettive di professionisti e beneficiari,

attivando un più autentico processo di scambio e reciprocità, che sembra avere come condizione il riconoscersi, anche al di là dei ruoli, come persone (Sanfelici, 2022a).

4. L'assessment: comprendere e apprendere nella crisi

L'assessment, in una prospettiva anti-oppressiva, è inteso come un processo di esplorazione condivisa che consente un apprendimento reciproco tra professionisti e persone coinvolte. Nei contesti di disastro, si moltiplicano le variabili che espongono a incertezza: le informazioni disponibili sono spesso incomplete, contraddittorie o difficili da verificare, i bisogni sono molteplici e interconnessi, le priorità cambiano rapidamente in relazione all'evoluzione della situazione.

In tali condizioni, la valutazione deve, da un lato, concentrarsi sui bisogni insoddisfatti e i relativi rischi e, dall'altro, comprendere l'impatto del trauma sulle capacità di percezione, decisione e azione delle persone.

L'uso di dispositivi condivisi aiuta a orientare il focus dell'analisi e a supportare decisioni coordinate tra professionisti diversi. Si tratta di strumenti strutturati, utili nelle situazioni in cui il tempo è estremamente limitato, la pressione sul professionista e le persone coinvolte è molto elevata e l'accuratezza nella valutazione è fondamentale. Essi forniscono un *framework* che viene facilmente memorizzato e guida il focus della valutazione, al fine di ottenere le informazioni indispensabili e rilevanti in modo efficace.

Uno strumento diffuso nelle équipes che si occupano di interventi in situazioni di crisi e utilizzato da professionisti di diversa formazione è, per esempio, il *Triage Assessment* (Myer *et al.*, 1992), che consente di orientare la valutazione sull'area emotiva, comportamentale e cognitiva e sul grado di compromissione relativo a ciascuna area, individuando gli aspetti su cui è prioritario lavorare.

Per quanto concerne la sfera emotiva, alcune persone in conseguenza all'esposizione a eventi critici sono in grado di mantenere una buona gestione emotiva in relazione alle circostanze. Altre possono invece esprimere sentimenti di rabbia, ostilità, ansia o tristezza e non essere in grado di esercitare un controllo su di esse, fino a situazioni di scom-

penso o depersonalizzazione, che richiedono un intervento esperto. Alcune reazioni possono tradursi in episodi di aggressività o crisi di pianto, o al contrario stati emotivi in cui la persona si mostra completamente distaccata da ciò che sta accadendo, apatica o depressa. È rilevante valutare anche se e come questi stati sono influenzati da altre persone coinvolte nella situazione, e più in generale dall'ambiente fisico e sociale.

Riguardo alla sfera comportamentale, ciò che viene valutato dai professionisti coinvolti è la capacità della persona di mobilitarsi e intraprendere iniziative e azioni per far fronte alle conseguenze dell'evento. La persona può essere più o meno attiva nel tentare di risolvere i problemi emergenti: per esempio, chiede aiuto, si mette in fila per compilare i moduli necessari a ottenere beni di prima necessità in conseguenza all'isolamento determinato da una calamità naturale; in altri casi, al contrario, cerca di prendere le distanze rispetto alle difficoltà che è necessario fronteggiare. Nelle situazioni più complesse, l'azione è bloccata e la persona non è temporaneamente in grado di prendere iniziativa o di mantenerla, come nel caso in cui compila il modulo per ottenere cibo e acqua e poi abbandona la fila.

Rispetto alla valutazione della sfera cognitiva, alcune persone conservano intatte le capacità di *problem solving* e *decision making*; all'opposto, per alcuni diventano dominanti pensieri ossessivi, senso di ansia e incertezza e confusione, compromettendo in parte le capacità di interpretare la situazione e agire di conseguenza. Nei casi di severa compromissione, può accadere che la lettura dell'evento che ha scatenato la crisi differisca in modo sostanziale dalla realtà e sia a rischio la salute psicofisica. La persona può provare vissuti più o meno intensi di minaccia rispetto al futuro: "che cosa succederà?", "cosa sarà di noi?", "dove troverò il cibo, adesso che la mia casa è andata a fuoco?". In alcuni casi, le persone possono esperire vissuti di perdita rispetto a ciò che davano per scontato prima dell'evento precipitante, tanto sul piano delle relazioni sociali quanto su quello materiale e psicologico. La perdita di persone care, la difficoltà a reperire generi di prima necessità o il venir meno della casa rappresentano dimensioni concrete di questa esperienza, a cui si affianca spesso una sofferenza più intima legata al proprio ruolo e alla propria identità.

In relazione all'esito dell'assessment, è possibile riflettere anche sul grado di direttività dell'intervento (James, Whisenhunt e Myer, 2024).

Se la persona in crisi si trova in uno stato di confusione, bloccata dall'incertezza o totalmente incapace di prendere iniziativa, soprattutto in situazioni in cui è a rischio la sua incolumità fisica, può essere necessario adottare un approccio accogliente, ma più orientato alla guida, verso azioni necessarie a ridurre eventuali danni (Leach, 2004). Per esempio, quando una persona in età anziana rifiuta di lasciare un alloggio in una zona colpita da un incendio, la valutazione lascia spazio all'esplorazione delle emozioni coinvolte, delle difficoltà che la condizione immediata impone e delle strade per un cammino in cui l'assistente sociale affianca e sostiene, anche in condizioni non scelte.

In altri casi, quando il quadro emotivo e cognitivo e lo stadio della motivazione (Miller e Rollnick, 2014) lo consentono, è possibile passare più rapidamente alla fase di focalizzazione sulle possibili priorità e direzioni dell'azione, valorizzando le capacità di analisi e di *problem solving* e costruendo uno spazio che consente alle persone di sperimentare la propria capacità di riprendere il controllo della situazione, anche se affiancate dall'operatore. Per esempio, nel caso di una famiglia la cui abitazione è stata devastata da un'inondazione è possibile comprendere che cosa, dal punto di vista dei diversi componenti, sarebbe più opportuno fare e se hanno pensato a risorse che potrebbero essere attivate ("Che cosa potrebbe essere più d'aiuto per loro ora?"). Un approccio collaborativo ha l'obiettivo di far comprendere che il professionista è presente, disponibile a sostenere, che le persone non sono sole nell'affrontare la situazione, e che, se necessario, è possibile attivare risorse integrative. L'assistente sociale e la persona lavorano, dunque, insieme per valutare la situazione, esplorare e attivare possibili alternative per fronteggiare la crisi.

Come in fase di *engagement*, è presente una complessità specifica che riguarda le persone già in relazione con i servizi prima del disastro. In questi casi, il professionista dispone di una conoscenza pregressa della situazione, di una storia di bisogni riconosciuti e di interventi attivati, di categorie interpretative già formate. Questa conoscenza può essere una risorsa, perché consente di collocare rapidamente la situazione post-disastro in un quadro già parzialmente noto. Al tempo stesso, si rischia che la valutazione preesistente venga applicata alla nuova situazione senza interrogare ciò che l'evento ha trasformato.

Per muoversi in tale complessità, Collins e Collins (2005) hanno

proposto un modello di valutazione in situazioni di crisi, il *Developmental-Ecological Model* che, alle tre dimensioni (emotiva, cognitiva e comportamentale) del modello di Myer e colleghi (1992), aggiunge altre due variabili: l'analisi dell'ecosistema in cui la persona è inserita e la considerazione della particolare fase del ciclo di vita in cui si colloca, che può a sua volta essere fonte di ulteriori elementi di stress, oppure di risorse utili al superamento della situazione di crisi. L'attenzione all'ambiente sociale e fisico consente di mantenere uno sguardo critico e contestualizzato. Le manifestazioni emotive (rabbia, apatia, disperazione), i comportamenti (attivazione o immobilità) e i processi cognitivi (confusione, pensiero ossessivo, difficoltà decisionali) devono essere considerati sia come indicatori delle capacità di fronteggiamento individuali, sia in relazione al contesto, alle perdite subite e alle condizioni sociali che hanno contribuito a generare la crisi e che influenzano le possibilità per fronteggiarla. L'analisi dell'ambiente socio-relazionale aiuta altresì a focalizzare lo sguardo sulle risorse materiali e simboliche veicolate nelle reti sociali più o meno ampie in cui le persone sono inserite, fonti di legami che potenziano le *capabilities* o che, al contrario, le opprimono.

Anche l'assessment della qualità dell'ambiente fisico e territoriale e delle condizioni materiali diventa essenziale nei disastri: si tratta di valutare la salubrità degli ambienti di accoglienza temporanea, l'accessibilità fisica degli spazi per le persone con disabilità o con mobilità ridotta, la disponibilità di acqua potabile, la presenza di condizioni igieniche adeguate, la sicurezza strutturale degli edifici in cui le persone si trovano a vivere. Questo non significa che l'assistente sociale debba sostituirsi a figure tecniche specializzate nella valutazione della sicurezza strutturale o ambientale, ma implica la capacità di leggere come queste condizioni si intrecciano con la vulnerabilità sociale, di segnalarle all'interno delle équipes multiprofessionali e di contribuire a una risposta che non separi la dimensione sociale da quella ambientale.

Una delle competenze specifiche del servizio sociale nei contesti di disastro è, infatti, la capacità di contribuire ai processi di assessment comunitari e del territorio. Uno degli strumenti più utilizzati in questo ambito è il MIRA (*Multi-Cluster/Sector Initial Rapid Assessment*), elaborato nell'ambito del sistema umanitario delle Nazioni Unite e adottato dalle principali agenzie internazionali come standard condiviso per la valutazione rapida nei disastri su larga scala. Il MIRA è uno strumento

di valutazione rapida multisettoriale, pensato per essere utilizzato nelle prime due settimane successive a un disastro a esordio improvviso. Coinvolge attori di diversa provenienza istituzionale e *background* professionale e produce due *output* principali: una “definizione preliminare dello scenario” entro 72 ore dall’evento, che fotografa la situazione nelle sue linee essenziali, e un rapporto più articolato entro due settimane, che orienta la pianificazione della risposta. Il processo si basa sull’integrazione di dati secondari preesistenti, sistematizzati in tempo ordinario, e di dati raccolti con l’intervento immediato a livello comunitario, attraverso interviste, osservazione e confronto con i diversi attori coinvolti. L’obiettivo è costruire, fin dall’inizio dell’emergenza, una comprensione partecipata e condivisa della situazione, identificare le aree e i gruppi più colpiti e concordare le priorità di intervento.

La partecipazione dell’assistente sociale a processi come quelli orientati dal MIRA permette di valorizzare le competenze specifiche del servizio sociale, come la lettura dei legami comunitari, l’attenzione alle vulnerabilità sociali e la conoscenza dei servizi e delle reti territoriali, che rappresentano un contributo specifico all’interno di *équipe*, evitando il rischio di leggere la situazione di disastro prevalentemente attraverso lenti esclusivamente ingegneristiche, economiche o sanitarie.

Una dimensione che merita attenzione riguarda anche le barriere culturali e linguistiche nell’assessment (Cabiati, 2020). Spesso gli strumenti standardizzati di valutazione presuppongono una competenza linguistica fluida e una familiarità con categorie e codici culturali che non possono essere dati per scontati. Valutare lo stato emotivo, cognitivo e comportamentale di una persona attraverso un interprete improvvisato, o con l’aiuto di un familiare che traduce, può introdurre distorsioni significative, che possono invece essere evitate, preparando per tempo servizi di mediazione culturale e sensibili alle differenze.

Più in generale, un assessment anti-oppressivo aiuta a mantenere uno sguardo trifocale, in grado di riconoscere le soggettività e l’unicità dell’esperienza delle persone implicate e l’effetto di condizioni di privilegio o svantaggio legate a classe, genere, età, origine, disabilità e altre dimensioni della differenza che incidono sulle loro capacità di fronteggiamento di eventi avversi, adottando uno sguardo intersezionale.

In questa prospettiva, l’assessment non può essere ridotto a un processo di raccolta dati “sulle” singole persone, ma deve essere costruito

come spazio di dialogo e co-costruzione di significato. L'ascolto critico assume un ruolo centrale: anche in condizioni di disastro, è fondamentale riconoscere le esperienze di ingiustizia, dare spazio alle narrazioni delle persone ed evitare forme di oppressione epistemica legate all'imposizione di categorie incomprensibili o distanti dall'esperienza vissuta. Creare spazi, anche brevi, in cui le persone possano raccontare ciò che è accaduto, attribuire significato alla propria esperienza e condividere le proprie percezioni consente non solo di migliorare la qualità della valutazione, ma anche di sostenere processi di riappropriazione, in contesti in cui il controllo sulla propria vita può essere fortemente compromesso.

Avere riconosciuta la possibilità di raccontare e raccontarsi è in sé un'esperienza che restituisce potere, in particolare a chi lo spazio di parola è spesso negato. Nell'atto di narrare, emerge la possibilità di costruire un filo rosso che dà senso alla propria storia ed esperienza: garantire questa opportunità riconosce e legittima la capacità di azione dei soggetti (Morgaine e Capous-Desyllas, 2015). Tuttavia, ciò non esclude letture che intrappolano in condizioni di oppressione, oscurando capacità e punti di forza. Il professionista interagisce anche stimolando possibili riletture e riformulazioni e offre alle persone la possibilità di accedere a prospettive capacitanti che non avevano considerato fino a quel momento.

L'assessment nel *disaster social work* è, dunque, attraversato da tensioni significative, che richiedono un costante esercizio di riflessività critica: sono al contempo necessarie valutazioni rapide e accurate, poiché le decisioni devono essere prese in tempi brevi, ma queste si fondano su basi spesso incerte e in rapida trasformazione; l'adozione di strumenti validati e condivisi è utile a un processo valutativo teoricamente orientato e coordinato, ma occorre allo stesso tempo saper riconoscere e valorizzare l'unicità delle persone e dei contesti implicati.

5. Progettare: co-costruire azione in contesti instabili

La fase di progettazione (*planning*) rappresenta il processo attraverso cui l'apprendimento generato nell'assessment si traduce in azioni condivise. In una prospettiva anti-oppressiva, il piano di inter-

vento non è elaborato e proposto dal professionista, ma costruito nell'ambito di una traiettoria di cambiamento co-definita con le persone coinvolte, orientata al ripristino di condizioni di giustizia e possibilità di azione (Fargion, 2013; Sanfelici, 2024).

Nei contesti di disastro, la progettazione si sviluppa, tuttavia, in condizioni di forte instabilità e compressione temporale. Inoltre, la progettazione non si colloca in una fase distinta e successiva all'assessment, ma si intreccia continuamente con esso e con l'azione: si ridefiniscono gli obiettivi mentre emergono nuovi bisogni, si negoziano continuamente priorità e possibilità. Più che individuare un piano definitivo, si tratta di ipotizzare direzioni di azione, continuamente rinegoziate alla luce dei cambiamenti del contesto e dei *feedback* delle persone coinvolte.

In questo senso, la progettazione è strettamente intrecciata alla valutazione: ogni azione diventa occasione di apprendimento, che informa le decisioni successive. Questo richiede la capacità di mantenere aperti spazi di riflessione anche durante l'azione, evitando che l'urgenza annulli la dimensione riflessiva del metodo.

Il rischio che la progettazione assuma una forma direttiva è particolarmente elevato. La responsabilità di gestire risorse scarse e la necessità di garantire sicurezza possono portare il professionista a definire obiettivi e azioni in modo unilaterale, limitando lo spazio di partecipazione delle persone coinvolte. Al contrario, partire dal riconoscimento delle risorse, anziché dalle lacune, significa costruire il piano di intervento su ciò che c'è e può essere sostenuto e amplificato, riducendo il rischio di riprodurre relazioni di dipendenza. Anche nelle condizioni più critiche, mantenere un orientamento verso il "fare con", anziché "fare per", significa riconoscere le persone come co-autrici del processo di cambiamento, sostenendone la capacità di partecipare, decidere e agire.

Il *trauma-informed approach* aiuta a riconoscere come gli eventi critici possano incidere sulle capacità decisionali. Integrare questa prospettiva nella progettazione, significa interrogarsi sulle condizioni necessarie affinché le persone possano riappropriarsi progressivamente di spazi di scelta e non solo definire risposte ai bisogni più urgenti. Il principio di sicurezza (cfr. Capitolo 4) in questa fase implica prestare attenzione non solo a ciò che si fa, ma al modo in cui lo si fa: è impor-

tante rispondere a bisogni materiali, evitare modalità che possano riattivare vissuti traumatici, costruire, per quanto possibile, continuità nelle relazioni. Un secondo aspetto riguarda la promozione delle possibilità di scelta: offrire opzioni, coinvolgere le persone nella definizione delle priorità, evitare di imporre un'unica soluzione quando non strettamente necessario rappresentano pratiche che contribuiscono a sostenere processi di empowerment.

Infine, nei contesti di disastro, è presente un rischio connesso alla tendenza a concentrare la progettazione sociale a livello micro, lasciando in secondo piano l'intervento che coinvolge comunità e territori (cfr. Capitolo 2). In coerenza con un approccio anti-oppressivo, anche il planning implica la capacità di mantenere uno sguardo trifocale, che integri livelli micro, meso e macro dell'azione. A livello micro, si tratta di identificare azioni concrete per rispondere ai bisogni immediati e sostenere la stabilizzazione della situazione, come accesso a risorse, supporto, orientamento e sostegno psicosociale. A livello meso, il focus è sul lavoro con le organizzazioni e le reti: coordinamento tra servizi, attivazione di risorse comunitarie, costruzione di contesti di supporto, *policy practice* interne per promuovere l'adattamento e l'apprendimento organizzativo. A livello macro, la progettazione può includere azioni di *advocacy* e *policy practice*, volte a influenzare le condizioni strutturali che producono o amplificano la vulnerabilità.

6. Valutare gli esiti per prepararsi

Nel metodo del servizio sociale, l'*evaluation* è un processo trasversale che accompagna l'intero intervento ed è caratterizzata da due forme complementari. La valutazione di processo riguarda il modo in cui l'azione si sviluppa nel tempo, le decisioni prese, i criteri su cui sono state fondate, la qualità delle relazioni costruite, le modalità operative adottate e la coerenza tra queste e i valori e gli obiettivi dichiarati (Campanini, 2006). La valutazione degli esiti riguarda invece i cambiamenti prodotti nelle condizioni di vita delle persone, nelle loro possibilità di azione e nelle relazioni comunitarie, e si interroga su quali effetti l'intervento abbia generato, per chi e in quali direzioni (Fargion, 2013).

Il processo di valutazione è strettamente connesso a quello della preparazione: esso individua infatti lo spazio in cui l'apprendimento

necessario a informare strategie in fase pre-disastro può prendere forma, mettendo a sistema le conoscenze costruite; esse sono la base con cui alimentare i processi di prevenzione e capacitazione individuali e collettivi che aiutano a mitigare gli effetti negativi dei disastri.

In una prospettiva anti-oppressiva la valutazione è un processo riflessivo condiviso, in cui le persone stesse possono riconoscere i cambiamenti avvenuti, attribuire significato alla propria esperienza e contribuire a definire che cosa ha funzionato e che cosa no. Questo implica creare spazi, informali e brevi, o più strutturati, in cui individui e comunità possano esprimere la propria lettura dei processi e degli esiti, incluse le esperienze di misconoscimento, esclusione o inadeguatezza della risposta ricevuta, valutando quali condizioni potrebbero essere costruite diversamente in futuro.

La qualità della documentazione professionale influenza i processi valutativi. Alcuni sistemi supportano la raccolta di dati, rilevati in relazione a categorie predefinite, come il numero di persone incontrate, le prestazioni erogate e i bisogni identificati. Queste informazioni sono necessarie, ma non esauriscono la conoscenza prodotta nell'intervento. Le dinamiche relazionali costruite nel corso del contatto, le resistenze incontrate e le loro possibili spiegazioni, le risorse informali attivate, le letture che le persone hanno dato della propria situazione, le tensioni etiche affrontate sono elementi cruciali inclusi in altri tipi di strumenti, quali per esempio il diario sociale, che consentono una ricostruzione narrativa dell'esperienza e la riflessione sull'azione.

Nei disastri, tuttavia, l'instabilità dei contesti può produrre condizioni in cui l'attività di documentazione professionale tende a essere compressa o rinviata, o, talvolta, percepita come un compito secondario rispetto all'urgenza dell'azione. La documentazione assume, invece, una funzione strategica sul piano metodologico che incide sull'efficacia dell'intervento, in quanto non serve solo a garantire la continuità tra i professionisti che si alternano, ma consente di ricostruire il percorso di aiuto; essa è dunque la condizione che trasforma l'esperienza accumulata in conoscenza trasmissibile e che fornisce la base empirica su cui costruire la valutazione. È attraverso tale processo, sostenuto anche dalla pratica della scrittura, che il lavoro del servizio sociale acquista visibilità e riconoscibilità, e costruisce al contempo occasioni per elaborare insieme alle persone una valutazione che con-

sente di evitare errori futuri, interrogando ciò che è accaduto, identificando le condizioni che hanno generato criticità e aprendo spazi di trasformazione a partire da quanto l'esperienza ha sedimentato.

Il prossimo paragrafo mostra il concreto dispiegarsi dell'azione professionale nelle diverse fasi del metodo, attraverso il racconto dell'intervento del servizio sociale nel contesto di un'alluvione e più in particolare del processo di aiuto che ha coinvolto la signora Nadine.

7. Una storia di cura nel corso di un'alluvione

Il lavoro di preparazione a Rivafonda

La città di Rivafonda è stata coinvolta nell'ultima decade in diversi eventi calamitosi. La Regione in cui è dislocata è spesso interessata da terremoti, le cui conseguenze colpiscono soprattutto le aree del centro storico, ma anche quartieri più nuovi, in cui l'edilizia non aderisce alle più recenti norme antisismiche. Rivafonda si trova, inoltre, in un'area territoriale in cui sono particolarmente evidenti le conseguenze del cambiamento climatico. Da un lato, i periodi di siccità hanno ridotto le capacità di infiltrazione dei terreni, dall'altro, fenomeni sempre più frequenti di precipitazioni a elevata intensità, mai registrati in questi territori, hanno reso estremamente complessa la gestione idrogeologica.

Di recente, un terremoto ha compromesso diverse abitazioni in un quartiere di edilizia residenziale pubblica: non ci sono state vittime, anche grazie all'intervento tempestivo per l'evacuazione di alcuni alloggi. In questa emergenza, gli assistenti sociali hanno giocato un ruolo cruciale nel mappare le persone più a rischio, contribuendo attivamente nella fase del soccorso.

A seguito di tale evento, l'amministrazione ha coinvolto il servizio sociale nell'aggiornamento del piano comunale di Protezione Civile. Gli assistenti sociali hanno contribuito alla costruzione del profilo di comunità¹, aggiornato attraverso le situazioni conosciute dai servizi e il confronto con le organizzazioni di volontariato locali. Esso individua casi di particolare vulnerabilità: persone con disabilità, con pro-

¹ Per un approfondimento si veda Allegri (2015, pp. 107-111)

blemi di salute mentale o altre forme di esclusione sociale. Inoltre, elenca le abitazioni più esposte al rischio idrogeologico. Tale piano è aggiornato insieme a Network, un'organizzazione di secondo livello che promuove le reti di volontariato attive sul territorio tra cui: l'associazione Anni Vivi, che valorizza l'invecchiamento attivo e sostiene le persone più fragili attraverso azioni di contrasto alla solitudine, l'associazione Verso il Sereno, attiva nell'ambito della salute mentale, l'ANMIC, le parrocchie, i Medici per l'Ambiente, la Protezione Animali; sono stati, inoltre, individuati e coinvolti i referenti dei condomini di edilizia pubblica. Durante gli incontri dedicati alla programmazione delle attività sul territorio, l'assistente sociale del Comune referente per le funzioni di servizio sociale di comunità – e ora incaricata di aggiornare il profilo di comunità – ha coinvolto le organizzazioni per ipotizzare insieme quali problemi potrebbero presentarsi in caso di necessaria evacuazione di persone in difficoltà per barriere fisiche, linguistiche o economiche. L'associazione Anni Vivi ha segnalato alcune persone a cui eroga forme di sostegno quotidiane garantite dai volontari, mentre l'associazione Verso il Sereno ha richiamato l'attenzione su chi potrebbe essere destabilizzato dall'allontanamento improvviso da casa. L'associazione per la tutela dell'ambiente ha ribadito la necessità di riportare l'attenzione sulla scarsa manutenzione del territorio, dato il noto rischio idrogeologico.

L'evento scatenante

Agli inizi di ottobre, le previsioni meteorologiche hanno segnalato un peggioramento intenso delle precipitazioni in tutta la Regione. Il Comune ha diffuso le prime comunicazioni di allerta e il servizio sociale ha aggiornato la conoscenza delle situazioni considerate più esposte.

Si è, tuttavia, verificato un evento non previsto: dopo tre giorni di piogge estreme, nella sera del 8 ottobre una massa enorme di detriti, tronchi e rami si è accumulata contro la struttura di un ponte. La pressione ha provocato il cedimento del ponte, che è stato trascinato via dalla corrente; poco dopo, il fiume è esondato nel quartiere Zambelletto, in cui sono collocati anche un piccolo ospedale e diverse case per anziani. Il sindaco ha attivato immediatamente il Centro Operativo Comunale (COC). Una parte del quartiere è stata evacuata, la palestra

comunale è stata aperta e adibita come centro di accoglienza, un padiglione dell'ospedale è stato organizzato per accogliere le persone con bisogni sociosanitari.

L'incontro con Nadine: coinvolgimento relazionale e assessment

Nell'evacuazione è stata coinvolta Nadine Samba. La signora ha cinquantasei anni, è originaria della Repubblica Democratica del Congo e vive sola in un alloggio di edilizia pubblica, al piano terra. Ha ottenuto quella casa dopo anni di precarietà abitativa. Non è "in carico" al servizio sociale. Vive con due gatti, Zola e Malla, che rappresentano una presenza stabile e un importante riferimento affettivo nella sua vita quotidiana. Durante l'evacuazione, Nadine è stata accompagnata nella palestra comunale. Piangeva, rifiutava di rispondere alle domande e ripeteva di voler tornare a casa sua. Alcuni volontari, nel tentativo di aiutarla, le hanno chiesto dove abitasse, se avesse parenti, se assumesse farmaci, se avesse bisogno di vestiti. A ogni domanda, Nadine si irrigidiva sempre di più, fino a smettere di comunicare.

Il giorno successivo, un volontario ha segnalato la situazione all'assistente sociale Marianna Ferrari, presente nel COC.

Accanto allo spazio collettivo organizzato nella palestra, una stanza laterale è stata riservata ai colloqui. L'assistente sociale ha potuto accogliere qui Nadine, che giunta nella stanza ha ripreso a piangere, spiegando di essere preoccupata per i suoi gatti probabilmente rimasti chiusi in casa. Ha aggiunto di non voler perdere di nuovo tutto e di voler tornare a casa. Marianna è rimasta sul contenuto che Nadine è riuscita a nominare: la casa, i gatti, la paura di perdere ciò che aveva faticosamente ottenuto. Quando il pianto si è placato, Marianna ha spiegato che il rientro al domicilio non era consentito per le condizioni di pericolo, ma ha proposto di contattare il COC per capire se gli animali potessero essere recuperati da personale autorizzato. Nadine è sembrata calmarsi e ha iniziato, anche se faticosamente a raccontare di sé. Molti anni prima aveva vissuto uno sfollamento nel paese d'origine, a seguito di un'alluvione. Così, in quel momento la palestra, il rumore, le persone che ponevano domande e la mancanza di notizie sull'abitazione le stavano facendo rivivere la percezione "di essere di nuovo senza un posto per sé nel mondo". Nadine ha anche spiegato di non avere parenti in Italia, di frequentare saltuariamente la parrocchia e di conoscere poche persone nel quartiere.

L'assessment non è stato centrato soltanto sulla ricerca di una collocazione temporanea. L'assistente sociale ha considerato insieme la perdita provvisoria dell'alloggio, la riattivazione di vissuti traumatici, la povertà materiale, l'isolamento relazionale, il legame con gli animali, la fragile appartenenza al quartiere e la difficoltà a fidarsi delle istituzioni.

La valutazione della situazione individuale ha aperto anche una lettura del contesto. In palestra erano presenti altre persone dei condomini di edilizia pubblica. Alcune non parlavano bene l'italiano, altre non avevano compreso come richiedere i primi contributi, altre ancora temevano di non poter rientrare negli alloggi. Il servizio sociale ha rilevato che il lavoro preparatorio aveva privilegiato, nella sua mappatura, le persone anziane sole, quelle in condizione di disabilità e quelle con fragilità psichica, mentre aveva sviluppato meno il rapporto con persone straniere e le reti associative delle comunità migranti.

I primi interventi

L'assistente sociale si è raccordata con il COC e con l'associazione locale di protezione animali. Quando le condizioni di sicurezza lo hanno consentito, i volontari hanno recuperato gli animali e li hanno affidati temporaneamente a una volontaria. Nadine ha ricevuto una fotografia dei gatti che l'ha rassicurata. È stata implicata anche una mediatrice linguistico-culturale. Nadine parla italiano, ma in quel momento faticava a dare ordine ai ricordi e alle paure.

Prima di attivare altri contatti, l'assistente sociale ha valutato con lei quali persone o organizzazioni desiderava coinvolgere e quali, invece, preferiva non rendere partecipi della situazione. Il lavoro di rete non è stato costruito sulla presunzione che ogni legame comunitario fosse automaticamente protettivo, ma sulla verifica condivisa di ciò che, per Nadine, poteva rappresentare sostegno e sicurezza.

La mediazione è stata, quindi, utilizzata per ridurre il carico comunicativo ed emotivo della situazione, creando condizioni più adeguate all'ascolto e per la partecipazione della persona alle decisioni che la riguardavano. L'assistente sociale ha contattato la parrocchia e un'associazione congolese presente nella città vicina. Una volontaria della parrocchia ha confermato di conoscere Nadine. L'associazione congolese ha segnalato la possibilità di valutare, tra le proprie reti, una solu-

zione temporanea che consentisse alla signora di non essere allontanata dal territorio e di rimanere con i gatti.

Esplorazione delle alternative e progettazione

La prima soluzione formalmente disponibile nel circuito dell'accoglienza è stata un albergo in un altro Comune. La struttura avrebbe potuto ospitare Nadine, ma non accettava animali: Nadine ha reagito con sconforto alla sola proposta e ha chiesto di non essere trasferita.

Marianna non ha interpretato il rifiuto come indisponibilità a collaborare. Il legame con i gatti è stato considerato parte dei legami che permettono alla signora di mantenere continuità e controllo in una situazione di perdita e spiazzamento. Al tempo stesso, il rifiuto ha aperto un dilemma etico. La scelta di Nadine doveva essere riconosciuta, ma non poteva essere trattata come se si collocasse in uno spazio pienamente libero da vincoli. La casa non era accessibile, la palestra era una soluzione provvisoria e l'albergo disponibile garantiva protezione materiale, ma avrebbe comportato una separazione dagli animali che per Nadine avrebbe avuto un significato profondamente destabilizzante. La progettazione ha preso forma, quindi, dentro una tensione tra sicurezza, continuità affettiva e possibilità effettiva di scelta.

Il tentativo di trovare soluzioni condivise è giunto a un compromesso sostenibile: restare in palestra per una notte in attesa dell'esito del contatto attivato attraverso l'associazione congolese. Il giorno seguente, l'associazione ha segnalato una possibile disponibilità all'interno della propria rete. L'assistente sociale ha accertato, insieme alla mediatrice culturale, le condizioni minime dell'ospitalità, la durata presumibile, la possibilità di accogliere anche i gatti. Con il supporto della mediatrice, Nadine ha chiesto di parlare con la persona che si era resa disponibile ad accoglierla. Dopo la telefonata, ha accettato volentieri questa soluzione, chiedendo che qualcuno la tenesse aggiornata sulle condizioni della casa.

Il piano a breve termine è stato costruito attorno a pochi passaggi immediatamente verificabili. Nadine è stata accompagnata nella sistemazione temporanea individuata, i gatti sono stati ricongiunti a lei e il servizio sociale ha coinvolto l'ufficio casa per la valutazione delle condizioni dell'alloggio. La soluzione individuata non è stata presentata come esito definitivo del percorso, ma come una misura temporanea e

modificabile, orientata a ridurre la crisi immediata e a rinviare decisioni più complesse a un momento in cui Nadine avrebbe potuto parteciparvi con maggiore stabilità.

A partire dalla situazione di Nadine, l'assistente sociale ha ampliato il proprio campo di osservazione. Il contatto con la parrocchia, l'associazione congolese e i referenti dei condomini di edilizia pubblica ha permesso di intercettare altre possibili situazioni di isolamento, verificare quali canali comunicativi erano effettivamente accessibili e comprendere quali timori stavano attraversando gli abitanti evacuati.

Considerato l'elevato numero di persone coinvolte, il suo lavoro è stato supportato dagli assistenti sociali volontari in Protezione civile, fino al termine dell'emergenza.

Follow-up e valutazione

Dopo una settimana, Nadine era più tranquilla. La sistemazione temporanea funzionava, anche grazie a una rete di supporto attivata dall'associazione congolese. La casa era, tuttavia, pesantemente danneggiata ed erano necessari interventi consistenti per renderla di nuovo abitabile.

Nadine ha esplicitato a Marianna il suo timore, ovvero quello di dover ricominciare di nuovo “tutto da capo”, ma è riuscita a formulare domande più precise sui tempi, sui contributi e sulle possibilità di rientro.

La valutazione condivisa ha segnato il passaggio dalla gestione della crisi immediata a una fase successiva, nella quale occorreva accompagnare il rientro o l'eventuale nuova sistemazione abitativa, mantenendo attenzione agli effetti sociali e relazionali prodotti dall'evento.

La valutazione ha riguardato anche il lavoro del servizio. Alcuni elementi della preparazione hanno funzionato. Il COC sapeva attivare il servizio sociale. La palestra prevedeva una stanza per i colloqui. Alcune associazioni erano già coinvolte nel piano. Altri elementi hanno richiesto una revisione. Gli animali da compagnia non erano stati considerati nella pianificazione dell'accoglienza. Le persone straniere residenti negli alloggi pubblici erano state intercettate meno di altri gruppi. Le reti religiose e associative legate alle comunità migranti non erano incluse stabilmente nel profilo di comunità. Così, il servizio sociale ha portato al tavolo di coordinamento alcune indicazioni maturate dalla pratica: la necessità di prevedere procedure per gli animali da compagnia, di includere stabilmente le reti associative e religiose frequentate da persone

non conosciute dai servizi, e di diversificare i canali di comunicazione dell'allerta, aggiornando il profilo di comunità e i piani di preparazione.

8. Il metodo in chiave anti-oppressiva

La storia di Nadine consente di leggere il metodo del *disaster social work* anti-oppressivo come un processo dinamico, nel quale *engagement*, *assessment*, progettazione, attuazione e valutazione si richiamano continuamente.

La Figura 3 rappresenta questa circolarità: ogni passaggio influenza le condizioni del successivo e viene, a sua volta, riletto alla luce di ciò che accade nella relazione di aiuto e nel contesto colpito dal disastro.



Fig. 3 - Il metodo nel *disaster social work* anti-oppressivo

Il primo colloquio apre uno spazio minimo di fiducia, necessario perché la persona possa orientarsi, nominare ciò che le sta accadendo e partecipare alle decisioni. L'assessment tiene insieme la lettura di vissuti, condizioni materiali, reti disponibili, legami significativi e vincoli istituzionali. La progettazione traduce questa comprensione in alternative realistiche, costruite entro risorse limitate e tempi compressi.

L'attuazione mobilita interventi concreti, responsabilità organizzative e connessioni comunitarie. La valutazione accompagna l'intero percorso, interrogando gli effetti delle decisioni assunte e trasformando l'esperienza in apprendimento per il servizio e per il territorio.

Il *disaster social work* anti-oppressivo chiede al professionista di restare in ascolto non solo della persona, ma anche delle trasformazioni che il territorio attraversa, abitando l'incertezza senza rinunciare a una pratica metodologicamente orientata.

Eventi naturali e antropici richiedono contemporaneamente un'azione a livello macro, per interrogare insieme agli altri professionisti e alle istituzioni coinvolte le condizioni strutturali che riproducono forme di oppressione sistematica: l'attività di Marianna e delle assistenti sociali giunte volontariamente in soccorso non si esaurisce nell'aiuto a Nadine e alle altre persone esposte a vulnerabilità sociale, ma prova a contrastare dinamiche ingiuste attraverso azioni di *policy advocacy* che si estendono ai tempi ordinari, oltre a svolgere un lavoro costante per prendersi cura dei legami di solidarietà nei territori.

6. *L'esperienza degli assistenti sociali nei disastri in Italia*

1. Il servizio sociale italiano nel fronteggiamento dei disastri

Negli ultimi decenni, i documenti prodotti dalle organizzazioni internazionali sulla gestione dei disastri (UNISDR, 2015) hanno progressivamente incorporato una lettura che affianca alle strategie per la risposta alle emergenze, azioni per la prevenzione e la preparazione. Nel contesto italiano, tali orientamenti sono stati tradotti nella cornice di sistemi istituzionali con proprie specificità in termini di procedure, competenze e culture organizzative.

Questo capitolo presenta più in particolare l'esperienza del servizio sociale italiano in tale contesto e analizza il suo contributo al fronteggiamento dei disastri, guardando all'intersezione tra orientamenti internazionali, sistema dei servizi a livello nazionale e locale e mandato professionale.

L'obiettivo è evidenziare i concreti spazi di operatività della professione nei contesti di disastro e le sfide che emergono dalle esperienze sul campo. Per introdurre tale analisi, la prima parte di questo paragrafo è dedicata alla descrizione del principale documento internazionale per la riduzione del rischio di disastri – il Sendai *Framework* per la riduzione dei rischi nei disastri (UNISDR, 2015) – soffermandosi sul contributo che il servizio sociale può offrire al perseguimento delle sue priorità. La seconda sezione analizza, invece, il contesto italiano, con particolare attenzione al sistema di Protezione Civile. Infine, nel terzo paragrafo, viene ricostruito il ruolo del servizio sociale in tale sistema.

1.1. La cornice internazionale

A livello internazionale, il riferimento principale in materia di governance dei disastri è il Sendai *Framework for Disaster Risk Reduction* 2015-2030 (UNISDR, 2015), adottato nel 2015 nell'ambito della Terza Conferenza Mondiale delle Nazioni Unite sulla riduzione del rischio di disastri. Il documento ha segnato un passaggio importante, perché ha spostato l'attenzione dalla sola gestione delle conseguenze dell'evento alla riduzione del rischio, al rafforzamento delle strategie per la fase di preparazione e alla costruzione di processi di *recovery* più sicuri e inclusivi. Tale orientamento richiede misure integrate di carattere economico, ingegneristico, architettonico, legale, sociale, sanitario, culturale, educativo, ambientale, tecnologico, politico e istituzionale capaci di intervenire sul grado di esposizione e sulle capacità di risposta delle persone e delle comunità. In particolare, il Sendai *Framework* individua quattro priorità d'azione, da perseguire sia a livello locale e nazionale sia a livello globale e sovranazionale:

1. analizzare e conoscere i fattori di rischio
2. rafforzare la governance del rischio, attraverso norme, politiche e interventi;
3. investire in misure per la riduzione del rischio finalizzate a promuovere resilienza;
4. migliorare le azioni per la preparazione per una risposta efficace e per "ricostruire meglio" ("*building back better*") nelle fasi di *recovery* e ricostruzione.

Il servizio sociale può contribuire a tali priorità nelle diverse fasi del ciclo dell'emergenza, a partire dalla propria collocazione specifica tra persone, comunità e istituzioni (Lorenz, 2025).

La prima priorità del Sendai *Framework*, relativa alla comprensione del rischio di esposizione ai disastri, richiama la necessità di conoscere i fattori che espongono a vulnerabilità sociale o che, al contrario, ne sostengono il fronteggiamento, attraverso la raccolta, l'analisi, e l'utilizzo di dati rilevanti. Il servizio sociale è coinvolto in tali azioni per la sua capacità di leggere come il rischio si distribuisca nella vita quotidiana delle persone e nelle reti di protezione formali e informali (cfr. Capitolo 1). Gli assistenti sociali dispongono, infatti, di un punto

di osservazione privilegiato sulle condizioni abitative, economiche, familiari, relazionali e istituzionali che possono aumentare l'esposizione al danno o, al contrario, sostenere capacità di risposta resiliente (Dominelli, 2015; Adamson *et al.*, 2024). L'analisi della componente sociale del rischio, strettamente ancorata alle specificità dei contesti, dovrebbe essere utilizzata per migliorare il patrimonio conoscitivo dei funzionari governativi e per informare una pianificazione degli interventi nelle diverse fasi della gestione del disastro.

La seconda priorità interroga la capacità dei sistemi istituzionali di definire ruoli, responsabilità, procedure, coordinamento e forme di partecipazione implicate nella governance del rischio (UNISDR, 2015). In tali azioni, le funzioni proprie degli assistenti sociali di rafforzamento dei legami (*bonding*) e di costruzione di connessioni tra gruppi o reti diverse (*bridging*) aiutano a predisporre assetti organizzativi capaci di collegare servizi territoriali, Protezione Civile, enti del terzo settore e comunità, per promuovere cooperazione, comunicazione efficace e coordinamento tra settori differenti, evitando duplicazioni, frammentazione degli interventi e sovrapposizioni tra risorse formali e informali (Davis e Alexander, 2015; Maglajlic, 2019). Gli assistenti sociali dovrebbero essere, in particolare, implicati nella definizione di piani per l'emergenza, individuando in modo chiaro ruoli e funzioni per il coordinamento interno e quello multilivello e garantendo modalità di governance partecipate.

La terza priorità, centrata sugli investimenti nella riduzione del rischio per promuovere resilienza, richiama l'esigenza di rafforzare misure strutturali e non strutturali capaci di salvare e proteggere vite umane e più-che-umane e l'ambiente naturale (UNISDR, 2015). Per il servizio sociale, questo principio implica l'investimento nei servizi territoriali, nella formazione dei professionisti, nella preparazione delle comunità, nella costruzione di reti di prossimità e nella capacità di intercettare forme di vulnerabilità che, in condizioni ordinarie, possono restare poco visibili (Sanfelici e Mordegli, 2020). Investire nella riduzione del rischio significa, quindi, evitare che la risposta sociale all'emergenza dipenda dalla disponibilità contingente dei singoli professionisti o dalla sola capacità adattiva delle comunità, costruendo condizioni organizzative e professionali capaci di sostenere continuità, accessibilità e tutela dei diritti (Boetto, Bell e Ivory, 2021).

La quarta priorità, relativa alle azioni per la preparazione, la risposta efficace e la ricostruzione, evidenzia l'influenza delle azioni nelle fasi pre-disastro per tradurre le azioni in risposta all'evento *trigger* in opportunità per rafforzare le capacità locali e migliorare i sistemi di protezione (UNISDR, 2015). L'obiettivo è quello di "ricostruire meglio", integrando le misure per la riduzione del rischio con le misure di *recovery*. In fase di risposta, lo sguardo trifocale del servizio sociale orienta azioni per il sostegno alle persone, il miglioramento delle organizzazioni dei servizi, il contrasto a processi sociali e culturali che costruiscono condizioni di discriminazione e svantaggio, prima e dopo l'emergenza (Dominelli, 2012; Sanfelici e Mordegli, 2020; Adamson *et al.*, 2024).

Se le priorità del Sendai *Framework* offrono una cornice utile per leggere il contributo del servizio sociale lungo tutto il ciclo del disastro, tali orientamenti, per tradursi in pratiche professionali, devono, tuttavia, confrontarsi con assetti istituzionali e organizzativi locali, con specifiche modalità di attivazione e forme di coordinamento. Il prossimo paragrafo è dedicato all'analisi del sistema italiano di risposta ai disastri.

1.2. Il sistema italiano di Protezione Civile

In Italia, la risposta ai disastri si colloca entro il Servizio nazionale della Protezione Civile, istituito dalla legge 225/1992 e successivamente riordinato dal Codice della Protezione Civile, approvato con il D.Lgs. 1/2018. Il Codice definisce il Servizio nazionale della protezione civile, qualificato come sistema di pubblica utilità, quale insieme di competenze e attività volte a tutelare la vita, l'integrità fisica, i beni, gli insediamenti, gli animali e l'ambiente. Le attività di Protezione Civile comprendono previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, gestione dell'emergenza e superamento dell'emergenza. La riforma del 2018, in coerenza con il Sendai *Framework*, conferma, quindi, una concezione processuale e policentrica della Protezione Civile, nella quale il disastro non viene affrontato soltanto nel momento del soccorso, ma attraverso un insieme di attività che precedono, accompagnano e seguono l'evento.

Il Servizio nazionale di Protezione Civile si configura come un sistema integrato composto da autorità, componenti, strutture operative e soggetti concorrenti. Le autorità di Protezione Civile sono il Presidente del Consiglio dei ministri, i Presidenti delle Regioni e delle Province autonome, i Sindaci comunali e i Sindaci metropolitani, secondo i rispettivi ambiti di governo. Le componenti sono lo Stato, le Regioni, le Province autonome e gli enti locali; tra le strutture operative rientrano, tra gli altri, il Corpo nazionale dei Vigili del fuoco, le Forze armate, le Forze di polizia, il Servizio sanitario nazionale, la Croce Rossa italiana, il volontariato organizzato di Protezione Civile, il Corpo nazionale del soccorso alpino e speleologico, il sistema nazionale per la protezione dell'ambiente e i servizi meteorologici. Inoltre, il Codice prevede il concorso di ordini professionali, enti e istituti di ricerca, aziende e organizzazioni pubbliche o private che svolgono funzioni utili alle finalità di Protezione Civile.

Tale struttura si fonda su una doppia logica di sussidiarietà. La sussidiarietà verticale riguarda la distribuzione delle responsabilità tra i diversi livelli istituzionali: Comune, ambito territoriale, Provincia o Città metropolitana, Regione, Stato. In termini operativi, un evento circoscritto al territorio comunale, come l'esondazione di un torrente locale o un allagamento di media entità, può essere gestito attraverso le risorse ordinarie del Comune; un evento che coinvolge più Comuni o più Province, come la piena di un fiume o la rottura di argini, richiede, invece, forme di coordinamento provinciale o regionale; un evento di particolare intensità ed estensione, come un grande terremoto, può richiedere il coordinamento nazionale e l'attivazione di strutture straordinarie.

La sussidiarietà orizzontale riguarda il concorso di una pluralità di soggetti, pubblici, privati, tecnici, professionali, associativi e volontari, chiamati a cooperare nella previsione, nella prevenzione, nella risposta e nel superamento dell'emergenza. La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 aprile 2021 sulla pianificazione di Protezione Civile rafforza questa impostazione, indicando la pianificazione come attività di sistema da svolgere congiuntamente ai diversi livelli territoriali e individuando livelli di pianificazione nazionale, regionale, provinciale o di area vasta, di ambito territoriale e comunale.

Quest'ultimo costituisce il primo presidio della risposta e della pre-

venzione ai disastri. Il sindaco, quale autorità locale di Protezione Civile, assume la direzione dei servizi di emergenza che insistono sul territorio comunale, coordina i servizi di soccorso e di assistenza alla popolazione e provvede ai primi interventi necessari. In questa prospettiva, il Codice della Protezione Civile attribuisce ai Comuni un ruolo centrale nella preparazione e nella gestione dell'emergenza. L'art. 12 del Decreto Legislativo 1/2018 qualifica, infatti, lo svolgimento delle attività di pianificazione di Protezione Civile e di direzione dei soccorsi in ambito comunale come funzione fondamentale dei Comuni, prevedendo la predisposizione dei piani comunali di Protezione Civile e la cura della loro attuazione. Il piano comunale di Protezione Civile si presenta come un documento attraverso cui vengono definiti scenari di rischio, strategie operative, modelli di intervento, responsabilità, procedure, aree di emergenza, flussi informativi e modalità di raccordo tra le organizzazioni coinvolte. In concreto, esso può indicare le aree di attesa nelle quali la popolazione deve recarsi dopo l'evento calamitoso, le aree di accoglienza per le persone temporaneamente sfollate, le strutture utilizzabili in caso di evacuazione, le vie di accesso e di deflusso, le modalità di comunicazione con la popolazione e le risorse disponibili sul territorio. La pianificazione comunale assume, pertanto, una funzione essenziale, perché permette di preparare una risposta ordinata nel momento in cui l'evento scatenante altera tempi, spazi, comunicazioni e disponibilità delle risorse.

Nel momento dell'emergenza, il principale dispositivo di coordinamento locale è il Centro Operativo Comunale (COC). Il COC è il centro operativo attivato dal sindaco nel quale il Comune organizza la risposta, raccorda le componenti presenti sul territorio, coordina le funzioni di supporto, dispone l'impiego delle risorse, gestisce le informazioni e mantiene il collegamento con i livelli sovraordinati. La sua attivazione consente di tradurre la pianificazione in decisioni operative, soprattutto quando occorre evacuare persone, allestire aree di attesa o accoglienza, distribuire beni essenziali, garantire informazione alla popolazione e coordinare volontariato, strutture tecniche, servizi e amministrazione comunale.

Quando l'evento supera la capacità di risposta comunale, il sistema prevede l'attivazione progressiva dei livelli superiori. In questa progressione, il livello provinciale coinvolge anche le funzioni del Prefetto, chiamato ad assicurare il raccordo informativo tra Dipartimento,

Regione e Comuni e, nell'immediatezza dell'evento, la direzione unitaria dei servizi di emergenza da attivare a livello provinciale, in raccordo con il Presidente della Giunta regionale e con la struttura regionale di protezione civile. A livello provinciale operano strutture di coordinamento come il Centro Coordinamento Soccorsi (CCS) e i Centri Operativi Misti (COM), mentre a livello regionale possono essere attivate strutture di coordinamento regionale. Per gli eventi di rilievo nazionale, il Dipartimento della Protezione Civile può costituire una Direzione di Comando e Controllo (DiComaC) collocata nell'area colpita e chiamata a coordinare sul territorio le componenti e le strutture operative del Servizio nazionale.

Questa architettura consente di comprendere come la risposta ai disastri in Italia sia costruita attorno a un sistema multilivello, capace di integrare competenze molto differenti tra loro. Su questo sfondo si colloca il contributo del servizio sociale, che si sviluppa tra il sistema ordinario dell'emergenza sociale e i dispositivi della Protezione Civile dedicati alla protezione delle popolazioni colpite.

1.3. Le funzioni del servizio sociale nei disastri

Nel sistema di welfare italiano e nella legislazione sociale l'intervento del servizio sociale in emergenza è stato riconosciuto con l'istituzione del Pronto Intervento Sociale (PIS) come servizio dedicato alle situazioni di crisi personali e familiari. Il PIS è stato collocato dalla legge 328/2000 tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali (LEPS) che, tuttavia, per due decenni non sono stati finanziati; tale condizione è stata, invece, risolta nel periodo post-pandemico, garantendo il Pronto Intervento Sociale come LEPS in ogni territorio. Il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023 attribuisce a questo servizio funzioni di prima valutazione professionale, assistenza immediata, documentazione delle azioni svolte, predisposizione di un progetto d'aiuto urgente e successivo trasferimento al servizio sociale competente o ad altri servizi, al fine di garantire continuità nella gestione delle situazioni. Il PIS è stato disegnato come nodo nel sistema ordinario dei servizi sociali e riguarda prevalentemente situazioni di individui e famiglie che richiedono una risposta urgente (Mirri, 2018; Campanini e Mirri, 2022); la legislazione non prevede un suo specifico

ruolo nella gestione dei disastri, ma in alcune sue espressioni sul territorio nazionale è evidente come potrebbe svolgere un ruolo cruciale in tempi ordinari per la prevenzione e la preparazione (Sanfelici, 2022b).

Per comprendere la presenza del servizio sociale nei disastri occorre, quindi, spostare lo sguardo dal sistema dei servizi sociali ordinari all'organizzazione della Protezione Civile, dove la professione non viene formalmente riconosciuta attraverso funzioni specifiche e risorse strutturali, ma può essere rintracciata in alcuni passaggi di documenti che descrivono alcuni snodi operativi (Pelosio, 2020; Presidenza del Consiglio dei ministri, 2013, 2019). Ciò accade, in primo luogo, nella pianificazione comunale di Protezione Civile, che richiede una conoscenza preventiva del territorio, delle risorse disponibili, delle strutture da proteggere e delle condizioni di maggiore esposizione della popolazione. In questo ambito, gli assistenti sociali dei servizi territoriali dispongono di una competenza specifica, fondata sulla conoscenza delle situazioni di fragilità, delle reti formali e informali di sostegno, dei servizi presenti nel territorio e delle condizioni sociali che possono incidere sulla capacità delle persone di proteggersi, evacuare, accedere alle informazioni o raggiungere le risorse disponibili. Il potenziale contributo specifico del servizio sociale risiede, infatti, nella capacità di tenere insieme questi livelli: le condizioni di vita delle singole persone e dei nuclei familiari già noti ai servizi, le risorse presenti nelle reti territoriali, le dinamiche comunitarie e il funzionamento dei servizi. La pianificazione comunale diventa così uno spazio nel quale la conoscenza intenzionalmente costruita nel lavoro quotidiano con persone, gruppi e comunità può essere rielaborata in termini di preparazione (Boetto, Bell e Ivory, 2021).

Sul piano operativo, la Protezione Civile si è tradizionalmente avvalsa del *Metodo Augustus*, un modello di pianificazione e coordinamento dell'emergenza fondato sull'organizzazione della risposta per funzioni di supporto. Il metodo parte dall'assunto che un evento calamitoso non possa essere gestito attraverso uno schema rigido e interamente predeterminato, poiché la situazione concreta può variare in relazione all'intensità dell'evento, all'estensione territoriale, alle risorse disponibili e alle condizioni del contesto colpito. Per questo, la pianificazione individua in anticipo ambiti di responsabilità, soggetti da coinvolgere, risorse attivabili e canali di raccordo tra i diversi livelli istituzionali e operativi. Le funzioni di supporto non corrispondono

quindi a singole professioni, ma ad aree operative riferite a settori essenziali della risposta, come sanità, volontariato, materiali e mezzi di trasporto, telecomunicazioni, servizi essenziali e assistenza alla popolazione.

In particolare, il servizio sociale può essere ricondotto alla Funzione 2, denominata “Sanità, assistenza sociale e veterinaria”. Tale funzione raccorda gli interventi relativi al soccorso sanitario urgente, all’assistenza sanitaria e sociosanitaria, agli interventi psicosociali, alla sanità pubblica, alla prevenzione e agli aspetti veterinari. Nel caso di attivazione del COC, gli assistenti sociali possono svolgere azioni di verifica delle situazioni già conosciute dai servizi, accompagnamento delle persone sfollate verso strutture di accoglienza adeguate, continuità degli interventi sociali e sociosanitari, individuazione di soluzioni temporanee per persone con bisogni specifici e collegamento tra popolazione colpita, amministrazione comunale, volontariato e servizi territoriali. Nei livelli di coordinamento sovracomunale, il coordinamento della funzione tende a essere affidato soprattutto a referenti sanitari, mentre a livello comunale può coinvolgere più direttamente il servizio sociale territoriale.

La Funzione 2 costituisce, dunque, un punto di ingresso rilevante per il servizio sociale, ma ne segnala anche una collocazione ambivalente. L’assistenza sociale è prevista nel dispositivo operativo, ma viene inserita in una funzione a prevalente impronta sanitaria e sociosanitaria. Da un lato, ciò permette di riconoscere il ruolo degli assistenti sociali nella gestione di bisogni che coinvolgono persone fragili, strutture socioassistenziali, percorsi di cura e continuità degli interventi territoriali. Dall’altro, rischia di comprimere la specificità professionale del servizio sociale dentro una logica centrata soprattutto sulla continuità dell’assistenza sanitaria e sociosanitaria, lasciando meno visibile il contributo professionale nella lettura delle condizioni sociali del rischio, nel lavoro con le reti comunitarie, nel raccordo tra servizi e popolazione colpita, nell’accesso alle risorse e nella tutela dei diritti.

Accanto alla Funzione 2, il servizio sociale può essere compreso anche nella Funzione 9, dedicata all’assistenza alla popolazione e alle attività scolastiche (Pelosio, 2020). Tale funzione riguarda l’allestimento delle aree e dei centri di accoglienza, l’individuazione delle strutture utilizzabili per il ricovero temporaneo, l’organizzazione dei servizi essenziali per le persone evacuate o sfollate, la distribuzione di

beni e alimenti, il raccordo con le scuole e la ripresa di condizioni minime di vita quotidiana. Nonostante non sia costruita attorno al servizio sociale professionale, essa intercetta bisogni di chiara rilevanza sociale, perché accoglienza, alloggiamento temporaneo, accesso alle informazioni, protezione dei nuclei più esposti e orientamento alle risorse disponibili incidono direttamente sulle condizioni di sicurezza e dignità delle persone colpite.

Anche nel Posto di Assistenza Socio-Sanitaria (PASS) il servizio sociale può trovare uno spazio di azione. La direttiva del Dipartimento della Protezione Civile del 2013 disciplina la realizzazione di strutture modulari campali dedicate all'assistenza sanitaria di base e sociosanitaria della popolazione colpita da disastri, da attivare quando il sistema territoriale ordinario risulta compromesso o non pienamente in grado di garantire continuità assistenziale. Il PASS non coincide con il soccorso sanitario urgente, ma si colloca nelle attività di ripristino e superamento dell'emergenza. La sua funzione è sostenere o integrare i servizi sanitari locali con personale qualificato quando le strutture ordinarie risultano inagibili o insufficienti. La configurazione ordinaria del PASS prevede aree di segreteria, accoglienza e registrazione, oltre ad ambulatori per medicina generale, pediatria di libera scelta, infermieristica e fisioterapia, psicologia e assistenza sociale. La direzione della struttura è affidata a un medico con funzioni di direttore sanitario.

Il PASS rappresenta un passaggio rilevante perché riconosce la presenza di bisogni sociali che richiedono competenze professionali specifiche. La sua introduzione risponde a una criticità rilevata dopo il terremoto dell'Abruzzo del 2009, quando l'assenza di una struttura integrata capace di ascoltare, valutare e orientare i bisogni sociali delle persone sfollate e accolte nei centri rese evidente la necessità di un presidio più articolato. La perdita temporanea dell'abitazione, l'interruzione dei percorsi di cura, il disorientamento nell'accesso agli aiuti, la separazione dalle reti familiari e comunitarie, la presenza di persone già note ai servizi o prive di sostegni adeguati richiedono competenze capaci di leggere la dimensione sociale dell'emergenza e di collegare persone, servizi e risorse territoriali. Il limite del PASS, tuttavia, è che tale esigenza viene nuovamente collocata dentro un presidio prevalentemente sociosanitario, senza che si traduca in un riconoscimento del servizio sociale come professione necessaria della protezione della popolazione lungo l'intero ciclo del disastro.

Il quadro delineato restituisce, quindi, una collocazione ambivalente del servizio sociale. La dimensione sociale della protezione della popolazione è riconosciuta, ma resta distribuita tra dispositivi costruiti prevalentemente attorno al soccorso sanitario. Il paragrafo che segue ricostruisce il modo in cui gli assistenti sociali italiani hanno progressivamente dato forma al proprio contributo nei disastri, a partire dalle esperienze maturate nei territori colpiti, dalle elaborazioni prodotte dall'Ordine professionale a livello nazionale e regionale e dalla successiva costituzione di forme associative organizzate nel sistema di Protezione Civile.

2. Dalle esperienze sul campo alla formalizzazione organizzativa

La presenza del servizio sociale nei disastri in Italia prende forma attraverso una storia discontinua, fatta di interventi nei territori colpiti, testimonianze, tentativi di coordinamento, elaborazioni dei Consigli dell'Ordine Regionali e Nazionale Assistenti Sociali e successive forme di organizzazione. Per gli anni Cinquanta, Sessanta e Settanta le fonti scritte sono scarse e discontinue; molte conoscenze sono rimaste affidate alla memoria dei professionisti e alle ricostruzioni successive. Questo materiale consente comunque di riconoscere che il coinvolgimento degli assistenti sociali nelle calamità accompagna fin dalle origini lo sviluppo del servizio sociale italiano (De Santi, 2016).

Una delle prime esperienze presenti nei testi di servizio sociale riguarda l'alluvione del Polesine del 1951. L'evento costrinse circa 180.000 persone a lasciare la propria casa e diede luogo a una vasta mobilitazione di aiuti e volontari. Le testimonianze raccolte (AA.VV., 2000) indicano che molte assistenti sociali furono coinvolte dalle amministrazioni per censire la popolazione colpita ed evacuata, rilevare i bisogni e contribuire al collocamento temporaneo dei minori rimasti senza casa presso famiglie affidatarie. Già in questa esperienza si delineano alcune funzioni necessarie che diventeranno ricorrenti nei disastri successivi: raccogliere informazioni, leggere bisogni complessi, proteggere persone in condizioni di maggiore esposizione e sostenere soluzioni temporanee in un contesto di forte disorganizzazione sociale.

Un secondo passaggio rilevante è costituito dal disastro del Vajont del 1963. In quel caso, secondo le testimonianze raccolte (De Santi,

2016), fu attivato un accordo immediato tra scuole di servizio sociale del Triveneto, Amministrazione per le Attività Assistenziali Italiane e Internazionali e Province di Udine, Bolzano e Trento. Le prime assistenti sociali arrivarono sul posto entro ventiquattro ore, con compiti di mappatura delle famiglie superstiti, rilevazione dei bisogni e sostegno alla popolazione colpita. Il lavoro non riguardò soltanto la fase acuta, ma anche il post-emergenza, con attenzione alla riattivazione delle risorse comunitarie e alla ricostruzione dei legami tra persone, comunità e territorio.

Queste prime esperienze consentono di cogliere una distinzione che attraverserà la storia successiva del servizio sociale italiano nei disastri: da un lato, gli assistenti sociali del territorio colpito, portatori di una conoscenza situata delle persone, dei servizi e delle reti locali; dall'altro, gli assistenti sociali provenienti da altri territori, chiamati a sostenere i colleghi quando l'evento supera le risorse ordinarie e coinvolge direttamente anche i professionisti locali. Proprio questa distinzione rende evidente, fin dalle prime esperienze, la necessità di accordi e forme di attivazione capaci di evitare che il supporto professionale resti affidato alla sola disponibilità individuale o a iniziative costruite nell'urgenza.

Il terremoto dell'Abruzzo del 2009 rappresenta, in questa traiettoria, uno snodo particolarmente importante. L'evento colpì anche il sistema dei servizi territoriali e diversi assistenti sociali erano direttamente coinvolti dal disastro, gli uffici risultavano inagibili e la continuità dell'intervento sociale fu messa fortemente sotto pressione (Di Rosa, 2012). Il CNOAS offrì al Dipartimento della Protezione Civile la disponibilità di assistenti sociali provenienti dalle regioni limitrofe, senza ricevere inizialmente riscontro. Successivamente venne attivata una collaborazione tra Ordine regionale e nazionale, l'associazione Assistenti Sociali Senza Frontiere, Comune dell'Aquila e Caritas, con sportelli di segretariato sociale nelle tendopoli e nei container, attività di ascolto, accoglienza, raccolta e analisi dei bisogni, sostegno alle persone e raccordo con i servizi territoriali.

L'esperienza abruzzese rese evidente una criticità decisiva, poiché nei disastri i bisogni sociali della popolazione colpita tendono a intensificarsi proprio nel momento in cui il sistema locale chiamato a rispondervi può risultare danneggiato, disorganizzato o sovraccaricato. Da questa consapevolezza prenderà forma, nel 2013, la direttiva sul

PASS, già richiamata nel paragrafo precedente, come tentativo di prevedere un presidio capace di garantire anche l'assistenza sociale e socio-sanitaria alla popolazione colpita.

Il terremoto dell'Emilia-Romagna del 2012 segna un passaggio importante (Di Rosa, 2012) soprattutto per la capacità della professione di capitalizzare l'esperienza maturata durante l'emergenza. Nei giorni successivi alle scosse, l'Ordine degli Assistenti Sociali dell'Emilia-Romagna (OASER) si attivò mettendo a disposizione un numero telefonico rivolto a cittadini e colleghi, raccogliendo le disponibilità di assistenti sociali volontari e cercando un raccordo con Regione e Protezione Civile. In tale processo, l'OASER assunse una funzione di coordinamento delle disponibilità raccolte, in raccordo con Regione e Protezione Civile, affinché l'apporto degli assistenti sociali volontari potesse essere integrato nell'organizzazione dei servizi sociali delle zone terremotate. La procedura qualificava tale presenza come supporto professionale ai servizi locali e ai colleghi impegnati nell'emergenza, distinguendola da forme di volontariato generico. L'assegnazione avveniva sulla base delle richieste provenienti dai territori e dell'organizzazione locale, attraverso il collegamento con i servizi sociali, i COC e i coordinatori delle Unioni dei Comuni delegati dai sindaci alla gestione del personale nei Comuni colpiti. In questo modo, l'intervento degli assistenti sociali volontari veniva collegato ai bisogni organizzativi dei servizi territoriali e inserito nella rete di coordinamento dell'emergenza.

Queste iniziative nacquero dentro l'urgenza, ma furono successivamente rielaborate come materiale professionale su cui riflettere, costruire apprendimenti e produrre orientamenti condivisi. Infatti, a partire da questa esperienza, l'OASER avviò un gruppo di lavoro, successivamente denominato "gruppo emergenze", con il compito di riflettere su quanto accaduto, individuare percorsi di collaborazione con la Protezione Civile, promuovere attività formative e informative e delineare un possibile modello di riferimento per il servizio sociale in emergenza. Le linee di indirizzo pubblicate nel 2016 dall'OASER nascono da questo percorso e sono articolate in due parti: una prima dedicata al contesto di Protezione Civile, alle sue regole e procedure e al ruolo assumibile dall'assistente sociale; una seconda centrata su strategie, metodo di lavoro, strumenti professionali e modulistica utilizzata nelle emergenze. Il documento insiste sulla necessità di prepararsi prima, conoscere il sistema nel quale si è chiamati a operare, definire

relazioni con la Protezione Civile, costruire strumenti condivisi e riconoscere che l'intervento sociale nei disastri richiede competenze specifiche, pur radicate nel metodo ordinario della professione.

Per quanto concerne il livello nazionale, subito dopo il terremoto dell'Emilia-Romagna, il CNOAS avviò un'interlocuzione con il Dipartimento della Protezione Civile e pose alla comunità professionale, attraverso il coinvolgimento dei Consigli regionali e della Conferenza dei presidenti, una scelta di natura organizzativa e istituzionale. Da un lato, era possibile procedere verso una convenzione o un protocollo diretto con il Dipartimento, sul modello di altre professioni ordinistiche chiamate a concorrere alle attività di Protezione Civile. Dall'altro, si poteva costituire un'associazione nazionale di volontariato di Protezione Civile composta da assistenti sociali, capace di sostenere i colleghi dei territori colpiti e, al tempo stesso, di costruire una cultura professionale specifica della Protezione Civile dentro il servizio sociale.

La scelta condivisa in sede ordinistica fu quella di procedere verso la costituzione di un'associazione, ritenuta più idonea a garantire riconoscibilità operativa, possibilità di formazione dei volontari e raccordo tra livello nazionale e articolazioni territoriali. È a partire da questo processo nazionale, alimentato dalle esperienze vissute nei diversi territori, che si colloca la nascita di A.S.Pro.C. nel 2015.

L'associazione è composta da assistenti sociali ed è iscritta nell'elenco centrale delle organizzazioni di volontariato di Protezione Civile. Questa collocazione consente l'attivazione secondo le procedure del sistema di Protezione Civile, mentre la composizione professionale dell'associazione definisce la specificità del suo contributo. Infatti, i professionisti coinvolti intervengono in qualità di assistenti sociali iscritti all'albo unico, con competenze orientate alla lettura delle vulnerabilità sociali, all'ascolto, all'orientamento, al lavoro di rete, con i gruppi e le comunità. A.S.Pro.C. assume, quindi, una forma organizzata di volontariato di Protezione Civile composta da assistenti sociali, nella quale la disponibilità volontaria si intreccia con saperi, competenze, etica e strumenti propri della professione.

I paragrafi che seguono discutono, in particolare, il documento "Modelli operativi in emergenza" (A.S.Pro.C., 2025), elaborato dall'associazione nel 2025: esso rappresenta, nel contesto italiano e internazionale, uno dei primi tentativi organici di formalizzare ruoli, funzioni e condizioni organizzative attraverso cui gli assistenti sociali

possono intervenire nei disastri come professionisti inseriti nel sistema di Protezione Civile.

3. Il modello operativo in emergenza di A.S.Pro.C.

Con la proposta di un modello operativo per gli interventi in emergenza, A.S.Pro.C. (2025) ha inteso riconoscere e valorizzare le competenze e il sapere consolidato dal servizio sociale italiano attraverso l'esperienza maturata nei contesti di disastro, oltre a rendere condivisibili le strategie e gli strumenti elaborati su tutto il territorio nazionale.

La stesura del documento ha preso forma a partire dalle esperienze delle missioni successive al sisma del Centro Italia del 2016 e dal primo coordinamento nazionale A.S.Pro.C., tenutosi a Norcia nel 2017. Tale incontro ha rappresentato un passaggio importante nella storia dell'associazione, poiché ha costituito uno dei primi spazi di riflessione collettiva sul ruolo degli assistenti sociali nella Protezione Civile, con particolare attenzione alla formazione, all'organizzazione dell'intervento nei disastri e agli strumenti in uso.

A partire dal 2019, l'associazione ha avviato un gruppo di lavoro finalizzato a produrre una prima formalizzazione del modello, successivamente sottoposta a revisioni collettive. La pandemia da Covid-19 ha inciso su questo percorso, portando a riconfigurare alcune modalità operative più consolidate grazie a nuovi apprendimenti in un contesto segnato per la prima volta dalla necessità di limitare i contatti e dunque riorganizzare i servizi, in relazione all'obbligo del distanziamento fisico per prevenire i contagi. La revisione successiva ha integrato i contributi delle sezioni locali dell'associazione, il riferimento al nuovo Codice deontologico degli assistenti sociali (CNOAS, 2020) e gli apprendimenti maturati in diversi contesti di intervento, tra cui, oltre alla pandemia, l'accoglienza delle persone in fuga dall'Ucraina e le alluvioni in Emilia-Romagna e Toscana.

Il modello si presenta, quindi, come l'esito di più passaggi di riflessione, verifica, riscrittura e consolidamento, nei quali l'esperienza sul campo viene rielaborata in indicazioni operative condivise. La formalizzazione di ruoli e strumenti risponde all'esigenza di rendere trasferibili gli apprendimenti maturati sul campo e di costruire condizioni operative comuni tra volontari provenienti da territori e servizi differenti.

Con l'adozione di questo modello, A.S.Pro.C. non definisce in modo prescrittivo il contenuto di ogni singola azione professionale, che resta necessariamente legato alla valutazione del contesto, alla relazione con i servizi territoriali e alle condizioni concrete del territorio colpito. Il modello interviene, piuttosto, su ciò che rende possibile l'azione professionale in un sistema complesso, esplicitando come si struttura l'associazione, l'attribuzione di responsabilità e funzioni, le modalità di comunicazione interne ed esterne, gli strumenti di rilevazione e reportistica, il coordinamento con il sistema di Protezione Civile. In questo senso, il documento offre una cornice condivisa entro cui gli assistenti sociali volontari possano orientarsi, evidenziando al contempo la necessità di valutare ogni situazione in modo situato, critico e riflessivo, e restando aperto alla revisione alla luce delle esperienze realizzate. Questa caratteristica risponde alla natura stessa dell'intervento nei disastri, che richiede strumenti definiti per garantire continuità e raccordo e al contempo sufficientemente flessibili per essere ricalibrati alla luce dei bisogni incontrati nelle diverse esperienze di campo. Il paragrafo che segue presenta la struttura organizzativa prevista dal modello (A.S.Pro.C., 2025).

4. Organizzare l'intervento in emergenza: livelli, ruoli e funzioni

Il modello prevede una struttura organizzativa pensata per accompagnare il passaggio dalla richiesta di attivazione dei volontari all'organizzazione della presenza nel territorio colpito dal disastro, fino alla documentazione delle attività e al passaggio di consegne tra volontari. Esso individua livelli e gruppi operativi con diverse competenze e responsabilità:

1. il Consiglio di Presidenza, organo di governo dell'associazione, che assume le decisioni relative all'attività associativa e, nelle attivazioni in emergenza, concorre all'individuazione dei volontari da inviare sul campo;
2. gli Organismi Operativi Periferici, articolazioni territoriali dell'associazione, di norma a carattere regionale, dotate di autonomia funzionale e chiamate a costruire il raccordo tra il livello locale e il livello nazionale;
3. la Squadra Segreteria e Logistica, che sostiene l'attivazione e la

- missione attraverso la gestione delle comunicazioni, delle disponibilità dei volontari, dei turni, della documentazione, dei report e degli aspetti logistici;
4. il Caposquadra, che coordina la missione sul campo, cura il raccordo con gli interlocutori istituzionali e accompagna l'organizzazione quotidiana del lavoro;
 5. il Referente logistico, che presidia gli aspetti materiali della missione, come mezzi, attrezzature, dispositivi, spostamenti, vitto e alloggio;
 6. la Squadra di Pronta Partenza, composta da assistenti sociali volontari disponibili a partire nelle ore successive all'attivazione dell'associazione;
 7. la Squadra sul campo, che opera nel territorio colpito, in affiancamento ai servizi sociali locali e in raccordo con il sistema di Protezione Civile.

Tale articolazione organizza la presenza sul territorio colpito dal disastro, collocando l'assistente sociale volontario entro un assetto capace di rendere riconoscibili le responsabilità, ordinare i passaggi decisionali e sostenere il raccordo tra i diversi livelli dell'intervento. La definizione dei ruoli consente di muoversi nella complessità, individuando i diversi compiti: la gestione dell'attivazione, la raccolta delle disponibilità dei volontari, la cura delle comunicazioni interne ed esterne, il coordinamento delle squadre, il presidio degli aspetti logistici, l'attività di documentazione e valutazione degli interventi. In scenari caratterizzati dalla presenza simultanea di molteplici attori, una struttura riconoscibile consente al servizio sociale di collocarsi in modo più definito all'interno del sistema di risposta, riduce la dispersione delle informazioni e facilita la cooperazione.

Il modello stabilisce, dunque, le coordinate entro cui l'assistente sociale volontario opera; l'efficacia dell'intervento resta dipendente dalla capacità dei volontari di interpretare il contesto, riconoscere i margini e i vincoli del mandato ricevuto, selezionare le priorità in base al mandato professionale e a quello istituzionale e interpretare il loro ruolo in relazione alle condizioni concrete.

I paragrafi che seguono descrivono più nel dettaglio la gestione e l'organizzazione del lavoro nelle diverse fasi, dal lavoro preparatorio svolto in tempo ordinario (cfr. par. 4.1), all'attivazione delle squadre

nella fase di emergenza (cfr. par. 4.2), fino al coordinamento della missione sul campo (cfr. par. 4.3).

4.1. Il lavoro preparatorio e le funzioni di coordinamento, segreteria e logistica

Nel modello A.S.Pro.C. (2025), l'intervento sul campo è preceduto e accompagnato da un insieme di attività organizzative che ne rendono possibile la preparazione, l'attivazione e la continuità operativa. La Squadra Segreteria e Logistica coordina tali azioni, operando come struttura di raccordo informativo e logistico tra i livelli nazionali e territoriali dell'associazione, le squadre impegnate nel territorio colpito dal disastro e il sistema di Protezione Civile.

Le attività della Squadra Segreteria e Logistica possono essere ricondotte a quattro aree principali:

1. il lavoro preparatorio;
2. la gestione dei volontari;
3. il governo dei flussi informativi;
4. il supporto logistico-comunicativo alla missione.

La prima funzione concretizza il lavoro in fase di preparazione, organizzando informazioni e strumenti necessari in caso di intervento in emergenza, successivamente aggiornati alla luce delle condizioni prodotte dal disastro. L'intervento al momento dell'impatto dell'evento scatenante richiede un'azione rapida per conoscere gli assetti istituzionali del territorio, i servizi presenti, i referenti territoriali, le risorse disponibili. Una parte di questa conoscenza viene acquisita in fase operativa, attraverso il confronto con i servizi locali e con gli attori presenti; un'altra parte può essere costruita nel tempo ordinario, definito nel linguaggio della Protezione Civile "tempo di pace", riducendo il rischio che i volontari arrivino sul campo privi di coordinate istituzionali e organizzative. Il documento attribuisce alla Squadra Segreteria e Logistica i compiti che si collocano sia in questa fase preparatoria sia nel momento dell'attivazione, in raccordo con gli Organismi Operativi Periferici. In ciascuno di essi, vengono individuati alcuni volontari incaricati di aggiornare la scheda descrittiva dei servizi sociosani-

tari del territorio regionale, costruire rubriche informatizzate con i contatti dei referenti formali e informali, acquisire e mantenere aggiornata la conoscenza dell'organizzazione regionale della Protezione Civile e curare gli elenchi dei capisquadra e dei volontari coinvolti. Questo lavoro consente di disporre, prima dell'evento, di un primo quadro dei sistemi locali con cui l'associazione potrà entrare in relazione.

La seconda funzione della Squadra Segreteria e Logistica riguarda la raccolta delle disponibilità degli assistenti sociali, l'organizzazione dei turni, la gestione di arrivi e partenze e la trasmissione ai volontari delle informazioni necessarie per inserirsi nel contesto colpito. La Segreteria, di fatto, costruisce le condizioni affinché la presenza dei volontari sia temporalmente ordinata, coerente con le necessità dell'intervento e sostenibile per le squadre che si alternano sul campo.

La terza funzione riguarda la gestione delle informazioni organizzative e amministrative necessarie allo svolgimento della missione. Rientrano in questo ambito le note di attivazione delle squadre, le comunicazioni rivolte ai datori di lavoro dei volontari, il documento per la trasmissione delle informazioni di partenza, gli attestati di presenza e la raccolta e archiviazione dei report provenienti dalle squadre sul campo. Nel modello, tale funzione sostiene la continuità organizzativa dell'intervento, rendendo disponibili informazioni utili per i passaggi di consegne e per le comunicazioni interne.

Infine, la funzione logistica riguarda il raccordo sui mezzi, sulla strumentazione e sui materiali necessari alla missione. In contesti emergenziali, questi aspetti incidono direttamente sulla possibilità delle squadre di spostarsi, comunicare, documentare le attività e mantenere condizioni operative adeguate. A questa dimensione si affianca la gestione della comunicazione esterna, attraverso la cura di comunicati, interviste, raccolta di materiali fotografici e aggiornamenti rivolti ai soci e all'esterno. Tale funzione consente di ricostruire in modo ordinato l'attività svolta e di evitare comunicazioni frammentarie o improprie in contesti nei quali l'esposizione pubblica dell'emergenza è spesso elevata.

La funzione di Segreteria e Logistica rende evidente come il lavoro sul campo dipenda da un lavoro organizzativo che resta in larga misura esterno alla scena dell'intervento diretto. La qualità della missione è condizionata anche dalla precisione delle informazioni disponibili, dalla regolarità delle comunicazioni, dalla gestione dei turni, dalla continuità dei report e dalla capacità di affrontare problemi logistici.

4.2. L'attivazione delle squadre nella fase di emergenza

Al momento dell'attivazione da parte della Protezione Civile, il Consiglio di Presidenza Nazionale, con il supporto della Squadra Segreteria e Logistica, individua un nucleo di due o tre volontari che compone la Squadra di Pronta Partenza. Il modello prevede che tali volontari siano scelti da una lista di professionisti che, in relazione a condizioni lavorative e personali, si sono dichiarati disponibili a partire immediatamente in caso di emergenza; questi assistenti sociali, inoltre, devono aver svolto la formazione di base proposta dall'associazione, maturato almeno tre anni di esperienza professionale e, preferibilmente, fatto esperienze precedenti in missioni in emergenza.

L'attivazione della Squadra di Pronta Partenza è funzionale a raccogliere le informazioni iniziali sul territorio colpito, verificare la richiesta formulata dal sistema di Protezione Civile, stabilire i primi raccordi con gli interlocutori istituzionali e preparare le condizioni per il lavoro delle squadre operative che interverranno successivamente.

La richiesta di attivazione da parte della Protezione Civile indica la necessità della presenza degli assistenti sociali volontari; le modalità e le azioni da svolgere sul campo vengono però chiarite progressivamente attraverso il confronto con i referenti della Protezione Civile, il raccordo con i servizi sociali locali e l'osservazione delle condizioni organizzative del territorio colpito. La loro attività implica, dunque, una prima analisi dei servizi già attivi, degli attori presenti, dei bisogni segnalati, della distribuzione delle persone sfollate, la capacità delle istituzioni locali di sostenere la domanda sociale e degli spazi di intervento che possono essere assunti dai volontari dell'associazione, condizioni che contribuiscono a definire la forma effettiva dell'intervento.

La Squadra di Pronta Partenza rappresenta, pertanto, uno snodo di orientamento iniziale e la sua azione condiziona la possibilità di mantenere coerenza tra la richiesta ricevuta dalla Protezione Civile, le risorse effettivamente disponibili e le necessità rilevate nel territorio colpito. Il suo lavoro prepara l'inserimento delle Squadre sul campo, alle quali è affidata una presenza più continuativa e maggiormente orientata ad affiancare e sostenere il lavoro dei servizi sociali locali.

Queste squadre sono composte da assistenti sociali formati e disponibili per una missione di durata indicativamente compresa tra sei giorni e un massimo di quattordici giorni consecutivi. Esse intervengono,

alternandosi, in affiancamento ai servizi locali, in una fase in cui il carico di lavoro, la pressione organizzativa e la complessità delle domande possono superare le capacità ordinarie di risposta. La competenza dei professionisti radicati nel territorio resta un riferimento indispensabile, soprattutto per la conoscenza pregressa delle persone, delle reti istituzionali, delle fragilità già presenti e delle risorse comunitarie. L'intervento dei volontari A.S.Pro.C. si colloca, quindi, in una posizione di sostegno temporaneo, da costruire attraverso il raccordo con chi conosce il contesto prima dell'evento e continuerà a operarvi anche nelle fasi successive.

Il modello attribuisce un ruolo significativo anche al passaggio di consegne tra le squadre che si alternano nel lavoro sul campo. L'arrivo della nuova squadra deve avvenire in un tempo utile a garantire uno scambio approfondito di informazioni e a evitare discontinuità nel lavoro avviato. Il passaggio di consegne consente di trasferire informazioni sulle attività svolte, i contatti attivati, le criticità osservate, gli orientamenti assunti e le questioni ancora aperte.

Anche la riconoscibilità dei volontari costituisce un elemento previsto dal modello. La divisa e una tessera dell'associazione consentono alla squadra di essere identificata all'interno del sistema di Protezione Civile e nei luoghi dell'intervento. Questa visibilità facilita l'inserimento nel sistema di gestione dell'emergenza e può agevolare il contatto con persone, servizi e altri attori presenti. Al tempo stesso, richiede un esercizio di riflessività, poiché la presenza formalmente riconoscibile dell'associazione può generare aspettative o richieste non coerenti con il mandato. Occorre, quindi, affiancare a tali strumenti una comunicazione chiara sul ruolo della squadra, sulle sue funzioni e sui limiti del suo intervento.

4.3. Il coordinamento della missione

Nel quadro descritto, una funzione centrale è costituita dal coordinamento della missione. La presenza temporanea delle squadre sul territorio colpito richiede una regia capace di curare il coordinamento delle squadre e gestire le interazioni con la Squadra di Segreteria e Logistica, il sistema di Protezione Civile e i servizi locali. Il modello

A.S.Pro.C. assegna questa funzione al Caposquadra, figura individuata al momento dell'attivazione e destinata a concludere il proprio incarico al termine della missione.

Il Caposquadra assume una responsabilità nella traduzione operativa del mandato ricevuto da parte della Protezione Civile, perché accompagna la squadra nell'organizzazione del lavoro quotidiano, nel rapporto con gli interlocutori istituzionali e nella verifica dell'andamento dell'intervento. Il Caposquadra cura anche il *debriefing*, che nel linguaggio dell'intervento in emergenza indica un momento strutturato di confronto successivo all'azione. In questo spazio, il gruppo ricostruisce quanto è accaduto, condivide informazioni, rilegge le decisioni assunte e identifica eventuali criticità operative, comunicative o relazionali. Nel modello, tale momento contribuisce a trasformare l'esperienza della giornata in materiale di lavoro per la squadra, favorendo una rielaborazione collettiva dell'intervento. Esso sostiene anche la tenuta del gruppo, perché offre uno spazio in cui nominare fatiche, incertezze e tensioni che, se lasciate alla sola gestione individuale, possono incidere sulla qualità dell'intervento e il benessere dei volontari e delle persone coinvolte. Il *debriefing* riporta così l'esperienza dentro una cornice collettiva di apprendimento, riflessività e responsabilità.

Accanto al Caposquadra, il modello prevede la figura del Referente logistico, incaricata della gestione di mezzi, attrezzature, dispositivi, inventario, consegne dei materiali e raccordo sulle necessità relative a spostamenti, vitto e alloggio. Quando nello stesso territorio sono presenti più squadre A.S.Pro.C., può essere nominato un unico Referente logistico con compiti di raccordo tra i diversi Capisquadra e le esigenze operative. Questa figura consente di distinguere il coordinamento professionale della missione dalla gestione delle condizioni materiali che ne permettono lo svolgimento, in quanto nei contesti di emergenza, la logistica costituisce una componente pratica della continuità dell'intervento e permette alla squadra di mantenere condizioni operative ordinate, non caotiche e di concentrarsi sulle funzioni professionali affidate dall'attivazione.

L'interazione tra Caposquadra e Referente logistico contribuisce alla tenuta della missione, soprattutto quando l'intervento si sviluppa attraverso turnazioni, avvicendamenti e rapporti con una pluralità di interlocutori. Il coordinamento, in questa prospettiva, riguarda la possibilità di mantenere comprensibile e documentabile il lavoro della

squadra, evitando che la pressione dell'emergenza produca frammentazione, sovrapposizioni o perdita di informazioni. Il paragrafo che segue presenta i tre strumenti introdotti dal modello.

5. Gli strumenti di sostegno all'assessment e alla documentazione

Il modello A.S.Pro.C. (2025) prevede diversi strumenti a sostegno dell'attività di documentazione professionale. La loro funzione è duplice. Da un lato, orientano la raccolta delle informazioni nelle prime fasi dell'attivazione e durante il lavoro sul campo. Dall'altro, consentono di mantenere traccia delle attività svolte, delle decisioni assunte, dell'evoluzione del progetto di intervento e dei passaggi di consegne tra squadre. In particolare, il modello individua tre strumenti di raccolta e organizzazione delle informazioni rilevanti per monitorare il processo di aiuto:

1. la Scheda Individuale Bisogni Sociali (SChiBiS);
2. il report quantitativo;
3. il diario qualitativo del Progetto di Intervento.

Si tratta di strumenti attraverso cui l'esperienza professionale viene resa condivisibile tra le squadre, documentata nel corso della missione e disponibile per successive riletture dell'intervento.

La scheda SChiBiS, pensata per una prima valutazione sociale delle situazioni, risponde a un'esigenza propria del contesto di emergenza. Infatti, in presenza di tempi ridotti, turnazione delle squadre e pluralità di attori, la raccolta delle informazioni sulle situazioni deve avvenire con un linguaggio condiviso e criteri sufficientemente chiari da consentire il passaggio delle informazioni tra professionisti. In questo senso, la SChiBiS svolge una funzione ordinatrice, poiché aiuta a non disperdere informazioni essenziali, facilita il confronto tra professionisti e sostiene la continuità dell'intervento quando le squadre si alternano sul territorio colpito.

La scheda è articolata in più sezioni. Una prima parte raccoglie i dati sociodemografici della persona e le modalità di accesso o invio. Una seconda area riguarda la composizione del nucleo familiare e consente di raccogliere elementi utili alla comprensione delle relazioni fa-

miliari, della distribuzione dei compiti di cura, delle condizioni di autonomia dei componenti e delle risorse interne al nucleo. Un ulteriore spazio è dedicato alla rilevazione delle condizioni personali, sociali e materiali che incidono sulla situazione, con l'obiettivo di collocare il bisogno espresso in rapporto alla rete familiare, alla rete sociale di supporto, alla condizione economica, lavorativa, abitativa, sanitaria e personale. La scheda prevede, inoltre, informazioni sulla collocazione attuale del nucleo, sull'eventuale conoscenza pregressa da parte dei servizi territoriali e sull'esito della valutazione, che può orientare l'apertura di una cartella A.S.Pro.C. in emergenza, l'invio ai servizi socio-sanitari territoriali o ad altri servizi attivati nel contesto emergenziale.

Questa articolazione rende la scheda SChBiS uno strumento utile per orientare il primo contatto e per rendere leggibili alcune informazioni essenziali.

Il secondo strumento previsto dal modello è il "Report quantitativo" (A.S.Pro.C., 2025), un documento che quantifica il tipo e il numero delle attività quotidianamente svolte dalla squadra durante la missione e inviato giornalmente dal Capo Squadra al Direttivo Nazionale A.S.Pro.C. e al Dipartimento di Protezione Civile. I dati raccolti riguardano i colloqui con la cittadinanza, le telefonate a persone conosciute e non conosciute dai servizi, la compilazione di schede e modulistica a supporto della cittadinanza, la stesura di relazioni o segnalazioni scritte inviate via mail, le visite domiciliari, le riunioni con i servizi territoriali, con i referenti del Dipartimento e con le associazioni di volontariato di Protezione Civile. In questo modo, il report consente di ricostruire con continuità quali attività siano state realizzate, in quale giornata e con quale frequenza.

L'obiettivo di fondo è rendere disponibile una base informativa sintetica sull'andamento della missione. Il documento richiama, a questo proposito, l'importanza della raccolta di dati e della documentazione negli interventi di emergenza, anche in ragione delle richieste della Protezione Civile, che può avere necessità di monitorare le attività svolte sul campo dalle associazioni.

In questo caso, la documentazione contribuisce alla costruzione di una memoria operativa della missione, permette di seguire l'andamento dell'intervento e rende più agevole il raccordo tra la squadra sul campo, il livello associativo nazionale e il sistema di Protezione Ci-

vile. La sua utilità dipende dalla possibilità di garantire una compilazione omogenea nel corso della missione, così da produrre dati leggibili da soggetti diversi e comparabili tra le diverse fasi dell'attivazione.

Il report quantitativo risponde a una funzione necessaria di rendicontazione e monitoraggio, ma richiede di essere affiancato da strumenti capaci di documentare in modo narrativo anche l'evoluzione del progetto di intervento.

È in questo spazio che si colloca il diario qualitativo, pensato per conservare traccia del processo, delle scelte compiute e delle ridefinizioni che attraversano la missione. Si tratta di uno strumento di raccolta di informazioni a campo aperto, finalizzato a monitorare lo stato dell'intervento e il grado di attuazione del progetto nello specifico contesto di emergenza. La sua redazione è affidata al Caposquadra, che può delegarne la compilazione, ma deve assicurarne la sintesi e la puntuale compilazione. Questo strumento appare particolarmente importante perché consente di documentare ciò che il dato numerico non riesce a trattenere: l'evoluzione degli obiettivi, le ragioni degli eventuali scostamenti rispetto al progetto iniziale, le criticità incontrate, le relazioni con i servizi territoriali e con il sistema di Protezione Civile, le ipotesi di sviluppo dell'intervento.

6. Condizioni per il consolidamento del *disaster social work* in Italia

La letteratura internazionale segnala che una delle criticità più presenti nel *disaster social work* riguarda la debolezza dell'infrastruttura organizzativa entro cui gli assistenti sociali operano, con la conseguenza che ruoli, responsabilità e procedure di risposta restano spesso indefiniti (Harms *et al.*, 2022) e il contributo professionale fatica a essere riconosciuto dagli altri attori del sistema (Dominelli, 2015).

Il modello A.S.Pro.C. analizzato in questo capitolo si colloca come soluzione a tale criticità, perché organizza la presenza degli assistenti sociali nei disastri attraverso ruoli, squadre, funzioni di coordinamento e strumenti che facilitano l'assessment e la documentazione. Il suo contributo consiste nel dare forma a un intervento che, in assenza di una struttura condivisa, rischierebbe di restare frammentato. Rendere riconoscibile il contributo degli assistenti sociali significa chiarire che la lettura delle condizioni sociali prodotte o aggravate dal disastro, il

raccordo con i servizi territoriali, l'accompagnamento delle persone e delle comunità colpite e l'attenzione alla continuità dei percorsi di aiuto costituiscono componenti specifiche della risposta collettiva ai disastri. In un sistema nel quale operano competenze tecniche, sanitarie, psicologiche e amministrative, questa esplicitazione è necessaria per evitare che il servizio sociale professionale venga assorbito in funzioni genericamente amministrative o assistenziali o confuso con ambiti di intervento già presidiati da altri attori.

L'analisi del modello consente anche di individuare alcuni nodi che richiedono ulteriore elaborazione affinché il *disaster social work* si consolidi nel contesto italiano. Le criticità che emergono riguardano più in generale l'assetto del sistema di risposta ai disastri, nel quale la funzione sociale è riconosciuta sul piano normativo, ma non pienamente realizzata nel suo potenziale sul piano organizzativo.

Il primo nodo riguarda il rapporto tra responsabilità delle istituzioni e responsabilità professionale nell'intervento nei territori colpiti da disastri. A.S.Pro.C. rappresenta una risorsa preziosa perché rende disponibile una competenza organizzata, formata e riconoscibile, ma la risposta sociale ai disastri non può dipendere in modo prevalente dalla disponibilità di assistenti sociali volontari. Nelle emergenze, il ricorso al volontariato degli assistenti sociali può assumere un carattere ambivalente: da un lato, esprime competenza professionale, responsabilità etica e capacità di risposta; dall'altro, può segnalare un vuoto di policy, quando non si garantisce personale stabile capace di esprimere il mandato del servizio sociale lungo il ciclo del disastro. Una delle fasi del ciclo dei disastri in cui questa lacuna emerge con maggiore evidenza è la *preparedness*, che nei servizi sociali italiani è ancora poco sviluppata (Sanfelici e Mordegli, 2020; Pelosio, 2020; Passoni, 2023). La preparazione alla risposta sociale ai disastri non può essere costruita nell'urgenza, né affidata alla sola disponibilità di competenze volontarie attivabili nella fase acuta; richiede invece un lavoro ordinario, precedente all'evento, capace di rafforzare le infrastrutture già presenti nei territori ed evitare la costruzione di dispositivi paralleli o specialismi separati dal funzionamento ordinario dei servizi.

In questo contesto, il lavoro preparatorio previsto dal modello A.S.Pro.C. costituisce una risorsa importante. La raccolta e l'aggiornamento delle informazioni sui servizi sociosanitari, sui referenti territo-

riali, sull'organizzazione regionale della Protezione Civile e sulle risorse attivabili consentono ai volontari di orientarsi rapidamente nel territorio colpito e di inserirsi con maggiore consapevolezza nel sistema locale di risposta. Tuttavia, questa attività non può sostituire la conoscenza istituzionale e territoriale che dovrebbe essere costruita stabilmente nei tempi ordinari dai Comuni, dai servizi sociali territoriali e dagli attori locali coinvolti nella pianificazione di Protezione Civile.

Il nodo riguarda il raccordo tra la conoscenza preparatoria funzionale alla missione di A.S.Pro.C. e la conoscenza istituzionale che dovrebbe essere costruita stabilmente dai servizi territoriali nei tempi ordinari. In concreto, ciò significa mettere i servizi sociali nelle condizioni di partecipare alla pianificazione comunale, contribuire alla mappatura delle vulnerabilità sociali e delle risorse comunitarie, predisporre documentazione condivisa e utilizzabile nei COC e dotarsi di procedure interne capaci di chiarire, prima dell'evento, compiti, reperibilità, continuità del servizio e raccordi istituzionali necessari. Senza canali stabili tra livelli comunali, servizi sociosanitari territoriali, COC e volontariato professionale, si rischia sia la duplicazione delle informazioni sia la loro dispersione. Ciascun soggetto finisce per costruire conoscenze parziali, utili al proprio intervento, ma non necessariamente capaci di informare un'azione di mitigazione condivisa del territorio.

In questa prospettiva, i servizi sociosanitari territoriali e i PIS potrebbero assumere funzioni complementari. I servizi territoriali custodiscono una conoscenza situata delle persone vulnerabili, delle reti di prossimità, delle strutture socioassistenziali e delle risorse comunitarie. Il PIS dispone di competenze orientate alla valutazione tempestiva, all'accesso rapido e al raccordo con i servizi competenti. Anche le Case della comunità, previste nel quadro della Missione 6 del PNRR e disciplinate dal D.M. 77/2022 come luoghi di prossimità e modelli organizzativi dell'assistenza territoriale, potrebbero assumere un ruolo nella preparazione sociale ai disastri, a condizione che siano effettivamente integrate con i servizi sociali e con gli attori locali. In tale prospettiva, esse potrebbero diventare presidi territoriali utili per collegare sanità di prossimità, lavoro di comunità e preparazione alle emergenze collettive.

In questo quadro, come per altre professioni coinvolte nel sistema di Protezione Civile, anche gli assistenti sociali dovrebbero poter contare su risorse, ruoli, referenti e canali di raccordo riconosciuti, capaci

di orientare la pianificazione, sostenere i servizi territoriali, promuovere esercitazioni, predisporre strumenti condivisi e facilitare il collegamento tra servizi locali e COC. In assenza di questo riconoscimento, il servizio sociale rischia di essere attivato solo nella fase acuta, come reazione senza reale capacità di prevenire e apprendere dal campo.

Un secondo nodo critico riguarda la difficoltà di tradurre il contributo del servizio sociale in una presenza realmente capace di operare in modo trifocale, tenendo insieme i livelli micro, meso e macro. Come discusso nel primo capitolo, una parte rilevante delle politiche e delle pratiche di gestione dei disastri si è sviluppata dentro un approccio conservativo, orientato alla predisposizione di procedure, al coordinamento delle risorse, al soccorso tecnico, all'intervento sanitario, alla gestione logistica e al ripristino dell'ordine sociotecnico compromesso dall'evento. Questa razionalità è necessaria nella fase acuta, perché consente di proteggere la vita, garantire sicurezza, organizzare risorse e stabilizzare il contesto colpito. Tuttavia, essa entra in tensione con il modo in cui il servizio sociale interpreta l'emergenza, poiché la professione legge anche le condizioni sociali, istituzionali ed economiche che producono esposizione differenziale, distribuiscono il danno in modo diseguale e possono essere trasformate. La rilevazione dei bisogni, l'orientamento, l'accompagnamento delle persone sfollate, il raccordo con i servizi e la continuità assistenziale sono funzioni indispensabili e appartengono al mandato professionale, ma diventano riduttive quando rappresentano l'unico spazio riconosciuto alla professione. In questo modo, il servizio sociale viene spinto verso un'operatività prevalentemente a livello individuale e familiare, mentre restano meno formalizzate le funzioni di *macro practice*.

Questa tensione attraversa anche il modello A.S.Pro.C., in quanto gli strumenti descritti nel documento, dalla SChBiS al report quantitativo fino al diario qualitativo, rispondono a esigenze operative rilevanti e consentono di orientare l'intervento, documentare le attività e sostenere la continuità tra squadre. Tuttavia, il loro impianto appare prevalentemente centrato sulla valutazione di situazioni individuali e familiari e sulla tracciabilità delle attività svolte. Resta invece meno strutturata una strumentazione capace di accompagnare la lettura delle reti comunitarie, delle forme di auto-organizzazione, dei conflitti, delle risorse collettive e dei processi partecipativi che attraversano i territori colpiti. Tale limite va letto in rapporto al mandato temporaneo

dell'associazione e alla cornice di Protezione Civile entro cui essa opera, ma segnala comunque un punto rilevante per il consolidamento del *disaster social work* in Italia, in cui la capacità di leggere e intervenire sulle situazioni individuali dovrebbe procedere insieme al lavoro collettivo per la pianificazione, l'organizzazione dei servizi e l'aggiornamento delle politiche.

Tale dinamica può produrre una forma di subordinazione epistemica del servizio sociale (Fargion, 2009). Le conoscenze tecniche, sanitarie e logistiche tendono a definire ciò che conta come problema rilevante, intervento urgente e soluzione praticabile. Il sapere del servizio sociale viene riconosciuto più facilmente quando traduce i bisogni sociali in categorie compatibili con la gestione dell'emergenza, mentre incontra maggiori resistenze quando porta nel campo della decisione pubblica questioni più scomode, come la distribuzione diseguale del rischio, la povertà abitativa, la fragilità delle reti territoriali, la marginalizzazione di alcuni gruppi, la sfiducia verso le istituzioni e i conflitti nell'accesso alle risorse.

Questo limite incide direttamente sulla possibilità di dare contenuto al principio del *build back better*. "Ricostruire meglio" non può significare soltanto ripristinare infrastrutture, abitazioni e servizi in modo più sicuro, ma deve riguardare anche le forme della riproduzione sociale (Papadopoulou e Teloni, 2023), ponendo attenzione alla trasformazione delle condizioni che hanno reso il disastro socialmente diseguale.

Il consolidamento del *disaster social work* in Italia richiede, dunque, un'iniziativa professionale e istituzionale capace di costruire attivamente queste condizioni. Il servizio sociale non può attendere che il proprio contributo venga riconosciuto spontaneamente dentro un sistema organizzato prevalentemente attorno a saperi tecnici e sanitari. Dovrebbe, auspicabilmente, rendere praticabile e verificabile la propria presenza attraverso la partecipazione costante all'analisi dei territori e alla pianificazione, attraverso risorse dedicate e raccordi stabili con il sistema dei servizi per l'emergenza, al fine di poter esprimere la propria capacità di produrre letture del disastro utili alle decisioni pubbliche e al benessere dei cittadini.

Conclusioni. Il servizio sociale come produttore di conoscenza pubblica e azione collettiva

Il percorso sviluppato nel volume ha evidenziato come le diverse rappresentazioni dei disastri, sottese ad altrettanti modelli di governance, tendono a legittimare alcuni saperi e ad escluderne altri nella costruzione delle azioni di fronteggiamento. Il servizio sociale interagisce in tali processi, contribuendo a incidere sull'efficacia della preparazione e della risposta e, più in generale, influenzando i modi in cui si configurano forme di inclusione o esclusione.

La professione e la disciplina sono, pertanto, chiamate non solo a riflettere criticamente sull'applicazione del metodo e delle tecniche dell'intervento sociale in condizioni "straordinarie", ma anche a esplicitare il proprio posizionamento rispetto ai modi di leggere i contesti di crisi, le più ampie dinamiche che ne influenzano l'emergere e le proprie funzioni in esse.

Il servizio sociale nei disastri costituisce un banco di prova per la possibilità di tradurre i suoi principi fondanti in pratica concreta. In tali contesti, infatti, l'aumento esponenziale del numero delle persone coinvolte e l'elevata complessità degli interventi rendono più visibili sfide già di fatto presenti nel lavoro ordinario degli assistenti sociali. Il quadro concettuale proposto in questo volume consente di analizzarle e di avviare una riflessione critica del ruolo di questi professionisti nei disastri, mettendone a fuoco lo specifico contributo, le condizioni che ne rendono possibile l'espressione del mandato, ma anche le tensioni culturali e strutturali che muovono in direzione contraria.

Una questione centrale riguarda la necessità di superare una concezione del disastro come fatto circoscritto, improvviso e sostanzialmente indipendente rispetto alle condizioni sociali entro cui si manifesta.

Si tratta, piuttosto, di un processo che mette sotto pressione strutture, servizi, e reti già esistenti, rendendo manifeste tanto le loro potenzialità, quanto le loro criticità. Pertanto, l'azione del servizio sociale deve essere pensata lungo tutte le fasi del ciclo del disastro, superando l'idea di un "lavoro in emergenza" come radicalmente distinto da quello ordinario. Da un lato, le conoscenze, i saperi e le risorse costruiti nel lavoro quotidiano entrano in gioco nel dare forma alle possibilità reali di risposta all'emergenza. Dall'altro, diventa cruciale l'apprendimento che origina dalla pratica nei disastri e dalla capacità di metterne a sistema gli esiti. I processi di *learning-by-doing* mettono in risalto le potenzialità del servizio sociale non solo come professione, ma come *action-based science* (Labisch, 2015): le sfide affrontate in fase di risposta e le strategie individuate sono la base non solo per riportare nell'ordinario capacità di *problem solving* nel lavoro individuale e collettivo, ma anche per contribuire a fondare un sapere scientifico utile al campo, costruito nel lavoro con le persone. Proprio perché situato, questo sapere può assumere una valenza globale, nascendo dall'esperienza concreta dei territori colpiti e circolando oltre il contesto in cui è prodotto, per orientare risposte sensibili alle specificità locali e aperte agli apprendimenti maturati altrove (Pentaris, 2026).

Si superano così logiche reattive od orientate prevalentemente al controllo e alla sorveglianza, per restituire valore a un discorso che rimette al centro i saperi locali, la cura delle persone e dei territori e l'azione per il contrasto a forme di ingiustizia sociale e ambientale. In questo modo il servizio sociale si libera da rappresentazioni riduttive, che ne evidenziano la dimensione esclusivamente operativa per l'erogazione di aiuti, cogliendone, invece, l'essenza come co-produttore di conoscenza pubblica, che assume rilevanza politica (Dominelli, 2012). Tale contributo si dispiega in più direzioni.

In primo luogo, gli assistenti sociali rendono visibili dimensioni del disastro che tendono altrimenti a restare marginali nei dispositivi tecnico-scientifici e nei quadri di analisi istituzionale, quando dominati esclusivamente da logiche tecnico-manageriali o clinico-sanitarie. Non si tratta solo di riportare le persone al centro degli interventi di soccorso: il servizio sociale contribuisce a spostare l'oggetto stesso della conoscenza pubblica, facendo emergere ciò che i saperi dominanti rischiano di trattare come secondario o non prioritario rispetto al

danno a livello fisico, economico o infrastrutturale. Gli assistenti sociali si fanno testimoni dell’impatto delle disuguaglianze sociali nella loro forma più concreta, documentando e portando in luce processi più difficilmente misurabili attraverso indicatori standardizzati.

In secondo luogo, il servizio sociale produce conoscenza pubblica trasformando il sapere che si costruisce nel lavoro diretto con individui, famiglie e comunità in materiale utile per orientare decisioni, programmi e politiche. Il lavoro con le persone non costituisce un livello separato dell’intervento rispetto alla *policy practice* (Guidi e Mordegli, 2024), ma diventa una fonte di conoscenza che influenza i modi in cui le politiche vengono formulate e implementate (Sanfelici, 2024). La potenziale funzione degli assistenti sociali per promuovere giustizia epistemica è evidente (Fargion, 2009): non solo “assistere”, ma valorizzare le diverse prospettive e tradurre l’esperienza concreta del danno in criteri di revisione delle risposte istituzionali, contrastando modelli di intervento insufficienti o iniqui.

In terzo luogo, il servizio sociale svolge spesso un’azione di ponte tra settori che entrano nel processo di produzione di conoscenza pubblica, come facilitatore e mediatore tra culture professionali e disciplinari. Il suo contributo non consiste nel sostituirsi ad altri saperi, né nel porsi in ruolo ancillare ad altre professioni e discipline, ma nel riuscire a ricomporre diverse prospettive per saper leggere l’esperienza concreta delle persone e immaginare possibili modi per prendersi cura in ottica olistica.

La conoscenza non si produce, dunque, solo attraverso la raccolta di dati quantitativi e qualitativi, ma contribuendo attivamente a costruire e garantire spazi in cui i diversi attori impegnati nell’aiuto sul campo e i soggetti colpiti partecipano alla definizione di ciò che conta come problema, di ciò che occorre documentare e di quali priorità debbano orientare l’intervento.

L’analisi condotta nel volume rende anche evidente come tale contributo possa di fatto tradursi solo se parte di un impegno collettivo. Nel contesto italiano, per esempio, si è progressivamente riconosciuto un maggior spazio a una lettura ecologico-sistemica dei disastri che implica anche la dimensione sociale. L’esperienza e il lavoro di sistematizzazione dell’A.S.Pro.C. mette in luce la profonda connessione tra il lavoro in contesti ordinari e straordinari e, in relazione a ciò, la funzione essenziale della preparazione. L’analisi di tale esperienza ha,

tuttavia, evidenziato anche la necessità di un più forte riconoscimento istituzionale e di un investimento strutturale per il servizio sociale nei disastri, attualmente affidato a forze volontarie, attivate sulla base di decisioni governate da altre professioni e altri settori, che non includono stabilmente la prospettiva del “sociale”. Non si tratta solo di dare continuità a funzioni e pratiche che hanno preso forma sul campo, ma anche di accompagnare una trasformazione più ampia del discorso che governa i disastri, includendo una logica della cura, in grado di mostrare l’importanza del lavoro relazionale, oltre a quello gestionale, in un’ottica che riconosce l’interdipendenza degli esseri viventi nei loro ecosistemi.

Il lavoro di preparazione che si svolge nell’ordinario deve essere capace di rafforzare non solo le infrastrutture, ma anche i processi di costruzione di fiducia necessaria a consentire interventi partecipati, restituendo il tempo necessario all’ascolto e al dialogo, spesso negato dalla logica dell’urgenza. Nel post-emergenza, la ricostruzione sociale insiste su ciò che rende effettivamente possibile la continuità della vita sociale, ossia la tenuta dei legami, la possibilità di abitare i luoghi in condizioni di sicurezza materiale, ambientale e simbolica, la qualità del rapporto tra comunità, territori ed ecosistemi, la possibilità di vivere in ambienti salubri, l’accesso ai servizi, la fiducia nelle istituzioni, la presenza di reti di prossimità e la possibilità di elaborare le perdite, di partecipare alle decisioni, di costruire (e ricostruire) un orizzonte di senso e di progettualità.

Perché ciò sia possibile, è necessario che la cura come espressione del servizio sociale, sia a livello micro sia macro, non venga trattata come dimensione secondaria o residuale nel governo dei disastri. Uno dei rischi più evidenti nei contesti emergenziali è la sua marginalizzazione entro dispositivi dominati dal coordinamento tecnico, dalla logica della prestazione e dalla pressione a produrre risultati rapidamente visibili. In tali cornici, la cura tende a essere ridotta a supporto psico-sociale individuale oppure a funzione compensativa da attivare dopo che le decisioni rilevanti sono già state assunte altrove.

La riflessione sviluppata in questo volume suggerisce, invece, che la cura possa trovare spazio nella pratica nell’intero ciclo del disastro: non solo come accompagnamento delle persone, che resta indispensabile, ma come azione a livello collettivo, politico e organizzativo per contrastare le strutture della disuguaglianza, proteggere le condizioni

della riproduzione sociale e garantire continuità ai legami che sostengono la vita quotidiana. Si tratta di concorrere a costruire istituzioni e territori nei quali la cura abbia riconoscimento, risorse e legittimità politica. In questo senso, la presenza del servizio sociale nei disastri non rinvia soltanto a una specializzazione professionale, ma a una più ampia questione di democrazia sostanziale: quale valore una società attribuisce alle esperienze concrete e alle vite delle persone, ai legami che le sostengono e alle condizioni sociali che consentono di abitare il mondo, offrendo un possibile antidoto a forme di razionalità tecnica e modalità di governo estrattive o predatorie, che stanno minando le basi del vivere comune e i processi di riproduzione sociale.

Riferimenti bibliografici

- AA.VV. (2000), *La storia del servizio sociale in Alto Adige*, Edizioni Provincia Autonoma di Bolzano, Bolzano.
- Adams R.D. e Tyson C.A. (2020), “There is a Balm in Gilead”: Black Social Workers’ Spiritual Counter-story on the COVID-19 Crisis, *Social Work in Public Health*, 35, 7: 523-532.
- Adamson C., Alston M., Bennett B., Boddy J., Boetto H., Harms L. e Tudor R., eds. (2024), *The Routledge International Handbook of Social Work and Disaster Practice*, Routledge, Londra.
- Addams J. (1902), *Democracy and social ethics*, University of Illinois Press, Illinois.
- Addams J. (1912), *Twenty years of Hull-House: With autobiographical notes*, The Macmillan Company.
- Aldrich D.P. e Meyer M.A. (2015), Social capital and community resilience, *American Behavioral Scientist*, 59, 2: 254-269.
- Alexander D. (2002), *Principles of emergency planning and management*. Terra Publishing.
- Allegri E. (2006), *Le rappresentazioni del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Allegri E. (2015), *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.
- Allegri E., Palmieri P. e Zucca F. (2017), *Il colloquio nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Allegri E. e Sanfelici M. (2023), L’approccio anti-oppressivo nel servizio sociale: teoria in azione, *La Rivista di Servizio Sociale*, 1: 10-21.
- Alston M., Hazeleger T. e Hargreaves D. (2019), *Social Work and Disasters: A Handbook for Practice*, Routledge, Londra.
- Altopiedi R. e Martone V. (2026), *Vite contaminate: Co-ricerca e azione politica nella lotta alla violenza ambientale*, Meltemi, Sesto San Giovanni (Mi).
- American Psychological Association (APA) (2018), Trauma, *APA Dictionary of Psychology*. <https://dictionary.apa.org/trauma> (ultima consultazione 13/05/2026).
- Amir Zal W.A. (2018), Community reconstruction orientation by victims of the disaster of a post-monsoon flood in Malaysia, *International Social Work*, 62, 2: 829-848.

- Anderson B., Grove K., Rickards L. e Kearnes M. (2020), Slow emergencies: Temporality and the racialized biopolitics of emergency governance, *Progress in Human Geography*, 44, 4: 621-639.
- Aschero G. (2026), Re-imagining social work beyond the human: a post-anthropocentric and antispeciesist proposal, *Relational Social Work*, 1: 90-108.
- Aschero G., Balzano A. e Pavani L. (2026), Dialogues on the Future of Social Work: Exploring Post-anthropocentric Approaches Through Practitioner Imagination, *Ethics and Social Welfare*, 1-18.
- Assistenti Sociali per la Protezione Civile (A.S.Pro.C.) (2025), *Modelli operativi in emergenza*, Fondazione nazionale Assistenti sociali.
- Baines D. (2011), *Doing Anti-Oppressive Practice*, Fernwood Publishing.
- Bankoff G. (2001), Rendering the world unsafe: "Vulnerability" as Western discourse, *Disasters*, 25, 1: 19-35.
- Barney R. (2019), How Social Workers Can Use a Human Rights Approach to Disasters: Lessons Learned from the International Community, *Journal of Human Rights and Social Work*, 5: 1-11.
- Barton A.H. (1963), *Social organization under stress: A sociological review of disaster studies*, National Academy of Sciences-National Research Council.
- Bateson G. (1972), *Steps to an ecology of mind: Collected essays in anthropology, psychiatry, evolution, and epistemology*, Ballantine Books, New York.
- Bemak F. e Chung R.C.Y. (2011), Post-disaster social justice group work and group supervision, *The Journal for Specialists in Group Work*, 36, 1: 3-21.
- Bianchi C. e Salvati P. (2025), *Rapporto periodico sul rischio posto alla popolazione italiana da frane e inondazioni: Anno 2024*, Istituto di Ricerca per la Protezione Idrogeologica, Consiglio Nazionale delle Ricerche, Roma.
- Bifulco L., a cura di (2026), *La preparedness*, Carocci, Roma.
- Bifulco L., Centemeri L. e Mozzana C. (2021), For preparedness as Transformation. *SOCIOLOGICA*, 15, 3: 5-24.
- Boehm A. (2010), The functions of social service workers at a time of war against a civilian population. *Disasters*. 34, 1: 261-286.
- Boetto H. (2017), A transformative eco-social model: Challenging modernist assumptions in social work, *The British Journal of Social Work*, 47, 1: 48-67.
- Boetto H. (2019), Advancing Transformative Eco-social Change: Shifting from Modernist to Holistic Foundations. *Australian Social Work*, 72, 2: 139-151.
- Boetto H., Bell K. e Ivory N. (2021), Disaster preparedness in social work: A scoping review of evidence for further research, theory and practice, *The British Journal of Social Work*, 51, 5: 1623-1643.
- Boin, A. (2005), *From crisis to disaster: Towards an integrative perspective*, in R. W. Perry e E. L. Quarantelli, eds., *What is a disaster? New answers to old questions*. Xlibris, Bloomington.
- Bourdieu P. e Wacquant L.J.D. (1992), *An invitation to reflexive sociology*. University of Chicago Press, Chicago.
- Bozalek V. e Pease B., eds., (2021). *Post-anthropocentric social work: Critical post-human and new materialist perspectives*, Routledge, Londra.
- Braidotti R. (2013), *The Posthuman*. Polity Press, Cambridge.

- Braidotti, R. (2021), *Posthuman Feminism*. Polity Press, Cambridge.
- Buckle P. (2005), Disaster: Mandated definitions, local knowledge and complexity, In R.W. Perry e E.L. Quarantelli, eds., *What is a disaster? New answers to old questions*. Xlibris, Bloomington.
- Butler J. (2004), *Precarious Life: The Power of Mourning and Violence*, Verso, Londra-New York.
- Cabiati E. (2020), *Intercultura e social work*. Erickson, Trento.
- Calbucci R. (2016), *Introduzione*, in Aa.Vv., Servizio sociale e calamità naturali. Interventi di servizio sociale, Edizioni EISS, Roma.
- Calcaterra V. e Raineri M.L. (2017), Per un social work antioppressivo, *Lavoro Sociale*, 17, 1: 55-64.
- Campanini A. (2002), *L'intervento sistemico*, Carocci, Roma.
- Campanini A. (2006), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Campanini A. e Mirri A. (2022), *Il servizio sociale d'urgenza*, Carocci, Roma.
- Carr L.J. (1932), Disaster and the sequence-pattern concept of social change, *American Journal of Sociology*, 38: 207–218.
- Catino M. (2024), Eventi critici e apprendimento organizzativo e istituzionale: verso una nuova epistemologia civica?, in Catino M., a cura di, *L'apprendimento dagli eventi critici: dalla risposta giudiziaria al cambiamento organizzativo e istituzionale*, Giuffrè, Milano.
- Cavicchi I. (2022), *La scienza impareggiabile*, Castelvecchi, Roma.
- Cellini G. e Dellavalle M. (2022), *Il processo di aiuto del servizio sociale*, Giappichelli, Torino.
- Clifford D. e Williams G. (2002), Important Yet Ignored: Problems of 'Expertise' in Emergency Duty Social Work, *The British Journal of Social Work*, 32, 2: 201-215.
- Collins B. e Collins T. (2005), *Crisis and Trauma: Developmental-ecological Intervention*, Lahaska Press, Boston.
- Commissione Europea (2023), *Commission Recommendation of 8 February 2023 on Union disaster resilience goals* (C(2023) 400 final).
- Consiglio Nazionale Assistenti Sociali (CNOAS) (2020), *Codice deontologico dell'assistente sociale*.
- Coppola D.P. (2020), *Introduction to international disaster management*, Butterworth-Heinemann.
- Corradini F. (2018), *L'assessment nel servizio sociale*, Erickson, Trento.
- Council on Social Work Education. (2015), *Educational policy and accreditation standards for baccalaureate and master's social work programs*, CSWE Press.
- Council on Social Work Education. (2025), *Specialized practice curricular guide for disaster relief social work: Volume 2: Competencies 6–10*, CSWE Press.
- Cunningham R., Scott G., Nipperess S., Hicks H., Josephsohn M., Lau J. e Egan R. (2026), Post-disaster social work: A case study of an Australian government agency, *The British Journal of Social Work*, 56, 1: 202–220.
- Cutter S.L. e Finch C. (2008), Temporal and spatial changes in social vulnerability to natural hazards, *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 105, 7: 2301-2306.

- Dal Pra Ponticelli M. (1988), *Howard Goldstein. Il modello cognitivo umanistico nel servizio sociale*, Astrolabio, Roma.
- Das A. (2020), Social Work, Disasters and Communities—Challenging the Boundaries of the Profession, *The British Journal of Social Work*, 50, 8: 2452–2465.
- Davies T. (2019), Slow violence and toxic geographies: ‘Out of sight’ to whom?, *Politics and Space*, 40, 2: 409–427.
- Davis I. e Alexander D. (2015), *Recovery from disaster*, Routledge, Londra.
- De Santi S. (2016), *Disastri e calamità naturali: la presenza degli assistenti sociali nelle Regioni del Nord-Italia dal 1953*, in Aa.Vv., Servizio sociale e calamità naturali. Interventi di servizio sociale, Edizioni EISS, Roma.
- Deidda M. e Ticchiati R. (2016), *L’esperienza Ligure: ruolo e funzioni del servizio sociale istituzionale*, in Aa.Vv., Servizio sociale e calamità naturali. Interventi di servizio sociale, Edizioni EISS, Roma.
- Dellavalle M. e Mozzone C. (2026), *Il servizio sociale tra disciplina e professione*, Carocci, Roma.
- Di Rosa R.T. (2012), *Il servizio sociale nell’emergenza. Esperienze e prospettive dall’Abruzzo all’Emilia*, Aracne Editore, Roma.
- Diomede Canevini M. e Neve E. (2017), *Etica e deontologia del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Dominelli L. (2002), *Anti-oppressive social work theory and practice*, Palgrave MacMillan, Londra.
- Dominelli L. (2012), *Green Social Work: From Environmental Crises to Environmental Justice*, Polity Press, Cambridge.
- Dominelli L. (2013), Environmental Justice at the Heart of Social Work Practice: Greening the Profession, *International Journal of Social Welfare*, 22: 431–439.
- Dominelli L. (2015), The opportunities and challenges of social work interventions in disaster situations. *International Social Work*. 58, 5: 659–672.
- Dominelli L. (2018), *Green Social Work in Theory and Practice: A New Environmental Paradigm for the Profession*, in Dominelli L., eds., *The Routledge Handbook of Green Social Work*, Routledge, Londra.
- Drolet J. (2024), *Intersectionality and Disasters*, in Adamson C., Alston M., Bennett B., Boddy J., Boetto H., Harms L. e Tudor R., eds., *The Routledge International Handbook of Social Work and Disaster Practice*. Routledge, Londra.
- Drury J. (2018), The role of social identity processes in mass emergency behaviour: An integrative review, *European Review of Social Psychology*, 29, 1: 38–81.
- Dynes, R.R., e Quarantelli, E. L. (1976), The family and community context of individual reactions to disaster. In H. Parad, H.L. P. Resnik e L. Parad, eds., *Emergency and disaster management: A mental health sourcebook*, Charles Press.
- Ehlers A. e Clark D.M. (2000), A cognitive model of posttraumatic stress disorder, *Behaviour Research and Therapy*, 38: 319–345.
- Elliott D.E., Bjelajac P., Fallot R.D., Markoff L.S. e Reed B.G. (2005), Trauma-informed or trauma-denied: Principles and implementation of trauma-informed services for women, *Journal of Community Psychology*, 33: 461–477.
- Elliott, J.R. e Pais J. (2006), Race, class, and Hurricane Katrina: Social differences in human responses to disaster, *Social Science Research*, 35, 2: 295–321.

- Erikson K.T. (1976), Disaster at Buffalo Creek. Loss of communality at Buffalo Creek, *The American Journal of Psychiatry*, 133, 3: 302-305.
- Ewenson L. (2026), Care ethics, disaster, and climate justice: A relational rights-based approach for the Anthropocene, *The British Journal of Social Work*.
- Fargion S. (2009), *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Roma.
- Fargion S. (2013), *Il metodo di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Fiorentini A. (2016), *Storie emiliane. L'azione dell'Ordine regionale*, in Aa.Vv., Servizio sociale e calamità naturali. Interventi di servizio sociale, Edizioni EISS, Roma.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale*, Erickson, Trento.
- Folgheraiter F. (2020), *Welfarevirus*, Erickson, Trento.
- Fraser N. (2003), Social justice in the age of identity politics: Redistribution, recognition, and participation, In N. Fraser e A. Honneth, *Redistribution or recognition? A political-philosophical exchange*, Verso, Londra-New York.
- Frijda N.H. (2015), *La regolazione delle emozioni: un progetto multiforme*, in Matarazzo O. e Zammuner V.L., a cura di, *La regolazione delle emozioni*, Il Mulino, Bologna.
- Frijda N.H. (2016), The evolutionary emergency of what we call “emotions”, *Cognition and Emotion*, 30, 4: 609-62.
- Garrett P.M. (2013), *Social Work and Social Theory: Making Connections*, Policy Press, Bristol.
- Garrett, P.M. (2018), *Welfare words: Critical social work and social policy*, Sage Publications, Thousand Oaks (CA).
- Gilbert, C. (1998), Studying disaster. In E.L. Quarantelli, eds., *What is a disaster: Perspectives on the question*. Routledge, Londra.
- Gillespie D. e Danso K. (2010), *Disaster concepts and issues: a guide for social work education and practice*, CSWE Press, Alexandria, Virginia.
- Gray M. (2011), Back to the basics: a critique of the strengths perspective, *Social Work*, 92, 1: 5-11.
- Gray M., Coates J., e Hetherington T., eds. (2012), *Environmental social work*, Routledge, Londra.
- Gray M. e Hetherington T. (2013), *Indigenization, indigenous social work and decolonization: Mapping the theoretical terrain*, in Gray M., Coates J., Yellow Bird M. e Hetherington T., eds., *Decolonizing Social Work*, Routledge, Londra.
- Gray M., Akbas E. e Meng Q. (2026), Seeking conceptual clarity and theoretical coherence in social work scholarship on the environment, *The British Journal of Social Work*.
- Gregori D. e Gui L. (2012), *Povert : politiche e azioni per l'intervento sociale*, Carocci, Roma.
- Gui L. (2022), *Trifocalit *, in Campanini (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma.
- Guidi R. e Mordegli  S., a cura di (2024), *Le policy practice degli assistenti sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Haddow G.D., Bullock J.A. e Coppola D.P. (2020), *Introduction to emergency management*, Butterworth-Heinemann.

- Hall P.A. e Lamont M., eds. (2013), *Social Resilience in the Neoliberal Era*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Haraway D. (2016), *Staying with the trouble: Making kin in the Chthulucene*, Duke University Press.
- Harms L. e Alston M. (2018), Postdisaster Social Work, *Australian Social Work*, 71,4: 386-391.
- Harms L., Boddy J., Hickey L., Hay K., Alexander M., Briggs L., Cooper L., Alston M., Fronek P., Howard A., Adamson C. e Hazeleger T. (2022), Post-disaster social work research: A scoping review of the evidence for practice, *International Social Work*, 65, 3: 434-456.
- Harms L., Kosta L. e Letch J. (2024), *Therapeutic Perspectives for Post-Disaster Social Work Practice*, in Adamson C., Alston M., Bennett B., Boddy J., Boetto H., Harms L. e Tudor R., eds., *The Routledge International Handbook of Social Work and Disaster Practice*, Routledge, Londra.
- Herman J.L. (1992), *Trauma and Recovery*, Basic Books/Hachette Book Group.
- Hewitt K., ed. (1983), *Interpretations of Calamity from the Viewpoint of Human Ecology*, Allen and Unwin, Boston.
- Hoffman S.M. e Oliver-Smith A., eds. (2002), *Catastrophe and culture: The anthropology of disaster*, School of American Research Press.
- Howard A., Joseph P. e Rawsthorne M. (2024), *Community Theoretical Perspectives*, in Adamson C., Alston M., Bennett B., Boddy J., Boetto H., Harms L. e Tudor R., eds., *The Routledge International Handbook of Social Work and Disaster Practice*, Routledge, Londra.
- Huang Y. e Wong H. (2013), Effects of social group work with survivors of the Wenchuan earthquake in a transitional community, *Health & social care in the community*, 21, 3: 327-337.
- Ioakimidis V., Cruz Santos C., Martinez Herrero I. (2014), Reconceptualizing Social Work in Times of Crisis: An Examination of the Cases of Greece, Spain and Portugal, *International Social Work*, 57, 4: 285-300.
- International Federation of Social Work e International Association of Schools of Social Work (IFSW e IASSW) (2014), *Global Definition of Social Work*.
- International Federation of Social Workers (IFSW) (2018), *Global Social Work Statement of Ethical Principles*, IFSW, Rheinfelden.
- Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia (INGV) (2025), *Speciale 2024, un anno di terremoti*, INGV terremoti.
- ISPRA. (2025a), *Dissesto idrogeologico in Italia: pericolosità e indicatori di rischio. Edizione 2024 (Rapporti 415/2025)*, Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, Roma.
- ISPRA. (2025b), *Ecosistemi terrestri ed incendi boschivi in Italia: Anno 2024*, Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, Roma.
- James R., Whisenhunt J. e Myer R. (2024), *Crisis Intervention Strategies*, Brooks/Cole, Belmont.
- Kahneman D. (2011), *Thinking, Fast and Slow*, Farrar, Straus and Giroux.
- Keck F. (2021), Preparing and Repairing. The Conservation of Heritage after the 1997 Bird Influenza Outbreak in Hong Kong, *Sociologica*, 15, 3: 45-59.

- Keck M. e Sakdapolrak P. (2013), What is social resilience? Lessons learned and ways forward, *ERDKUNDE*, 67, 1: 5–19.
- Klinenberg E. (2002), *Heat Wave: a social autopsy of Disaster in Chicago*, The University of Chicago Press, Chicago e Londra.
- Kroll-Smith J.S., e Couch S.R. (1991), What is a disaster? An ecological-symbolic approach to resolving the definitional debate, *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 9, 3: 355–366.
- Kusmaul N., Gibson A. e Leedahl S.N. (2018), Gerontological Social Work Roles in Disaster Preparedness and Response, *Journal of Gerontological Social Work*, 61, 7: 692-696.
- Labisch A. (2015), Medicine, history of Western, In J. D. Wright, eds. *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, 15, Elsevier.
- Lakoff A. (2008), The Generic Biothreat, or, how we became unprepared, *Cultural Anthropology*, 23: 399-428.
- Lanterna M. (2021), Contro la resilienza. Un manifesto, *Equilibri, Rivista per lo sviluppo sostenibile*, 2: 248-255.
- Larson G., Drolet J. e Samuel M. (2015), The Role of Self-Help Groups in Post-Tsunami Rehabilitation, *International Social Work*, 58, 5: 732-742.
- Leach J. (2004), Why people "freeze" in an emergency: temporal and cognitive constraints on survival responses, *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 75: 539-542.
- LeDoux J. (2012), Rethinking the emotional brain, *Neuron*, 73, 4: 653-676.
- Levenson J. (2017), Trauma-Informed Social Work Practice, *Social Work*, 62, 2: 105-113.
- Levenson J. (2020), Translating trauma-informed principles into social work practice, *Social Work*, 65, 3: 288-298.
- Livholts M. e Bryant L., eds. (2017), *Social Work in a Glocalised World*, Routledge, Londra.
- Lorenz W. (2016), Rediscovering the social question. *European Journal of Social Work*, 19, 1: 4–17.
- Lorenz W. (2025), Social work in a postgrowth society: Critical encounters with modernity's ambiguities, In K. Hermans, I. Stamm, A.-L. Matthies, e S. Elsen, eds., *Ecosocial work and sustainability transitions: Theories, methodologies and practices*, Bristol University Press.
- Lusardi R. (2024), *Dietro le quinte. Lavoro invisibile e collaborazione professionale nelle pratiche di cura*, FrancoAngeli, Milano.
- Maci F. (2025), Il linguaggio nella relazione di aiuto nel servizio sociale: un ponte tra riconoscimento, rispetto e capacitazione, *La Rivista di Servizio Sociale*, 2: 13-23.
- Maglajlic R.A. (2019), Organisation and delivery of social services in extreme events: Lessons from social work research on natural disasters, *International Social Work*, 62, 3: 1146-1158.
- Masten A.S. (2014), *Ordinary Magic: Resilience in Development*, The Guilford Press.
- Matthies A.-L., Närhi K. e Ward D. (2001), *The Eco-social Approach in Social Work*, Jyväskylä yliopisto, Jyväskylä.

- McEwen B.S. (2007), Physiology and neurobiology of stress and adaptation: central role of the brain, *Physiological Reviews*, 87, 3: 873-904.
- Mela A. (2017), *La resilienza nell'ottica territorialista*, in Mela, M., Mugnano, S. e Olori D., a cura di, *Territori vulnerabili. Verso una nuova sociologia dei disastri italiana*, FrancoAngeli, Milano.
- Mela M., Mugnano S. e Olori D., a cura di (2017), *Territori vulnerabili. Verso una nuova sociologia dei disastri italiana*, FrancoAngeli, Milano
- Myer R.A., Williams R.C., Ottens A.J. e Schmidt A.E. (1992), Crisis assessment: A three dimensional model for triage, *Journal of Mental Health Counseling*, 14: 137-148.
- Mignolo W.D. (2011), *The darker side of western modernity: Global futures, decolonial options*, Duke University Press.
- Mignolo W.D. e Walsh C. (2018), *On Decoloniality: Concepts, Analytics, Praxis*, Duke University Press.
- Mileti D. (1999), *Disaster by design: A reassessment of natural hazards in the United States*, Joseph Henry Press, Washington.
- Miller W.R. e Rollnick S. (2014), *Il colloquio motivazionale. Aiutare le persone a cambiare*. Erickson, Trento.
- Mirri A. (2018), *Emergenze, urgenze e servizio sociale. Teoria, metodologia e tecniche*, Carocci, Roma.
- Morgaine K. e Capous-Desyllas M. (2015), *Anti-Oppressive Social Work Practice: Putting Theory Into Action*, Sage Publications, Thousand Oaks (CA).
- Närhi K. e Matthies A.L. (2016), Conceptual and historical analysis of ecological social work, in J. McKinnon e M. Alston, eds., *Ecological social work*. Macmillan Education UK.
- Neal D.M. (2013), Social Time and Disaster, *International Journal of Mass Emergencies & Disasters*, 31, 2: 247-270.
- Norris F.H., Stevens S.P., Pfefferbaum B., Wyche K.F. e Pfefferbaum R.L. (2008), Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness, *American Journal of Community Psychology*, 41, 1-2: 127-150.
- Organizzazione Mondiale della Salute (2019), *Health Emergency and Disaster Risk Management Framework*. Geneva: World Health Organization.
- Osti G. (2025), La lenta risocializzazione alle acque. Le aree agricole della Romagna dopo le alluvioni del 2023 e 2024, *Etnografia e ricerca qualitativa, Rivista quadrimestrale*. 2: 283-303.
- Papadopoulou D. e Teloni D.D. (2023), Climate change, disasters and social work practice in Greece, *Critical and Radical Social Work*, 11, 2: 168-82.
- Passoni G. (2023), *Il servizio sociale e la questione ambientale: l'esperienza dell'alluvione in Romagna nel 2023*, Università di Milano-Bicocca.
- Pavani L. (2025), Promuovere servizi sociali sostenibili: sfide e opportunità dell'ecosocial work, *Autonomie locali e servizi sociali*, 2: 375-390.
- Pavani L. (2026), *La sostenibilità nel servizio sociale. Il ruolo dei processi di co-creazione*. Carocci, Roma.
- Pavani L. e Allegrì E. (2026), *Fare lavoro ecosociale di comunità*, in Nothdurfter U.

- e Fazzi L., a cura di, *Il lavoro ecosociale in Italia: sfide aperte e orizzonti di cambiamento*, Il Mulino, Bologna.
- Pavani L. e Shackelford A. (2026), *Grounding economic sustainability in ecosocial work: The contribution of degrowth*, *The British Journal of Social Work*.
- Payne M. (2005), *Modern social work theory*, Palgrave Macmillan, Londra.
- Peeters J. (2012), *The Place of Social Work in Sustainable Development: Towards Eco-Social Practice*, *International Journal of Social Welfare*, 21(3): 287-98.
- Pellizzoni L. (2017), *I rischi della resilienza*, in Mela, M., Mugnano, S. e Olori D., a cura di, *Territori vulnerabili. Verso una nuova sociologia dei disastri italiana*, FrancoAngeli, Milano.
- Pelosio S. (2020), *Servizio sociale e situazioni di emergenza*, in Campanini A., a cura di, *Gli ambiti di intervento del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Pentarakis M. (2017), 'I Am in a Constant State of Insecurity Trying to Make Ends Meet, like Our Service Users': Shared Austerity Reality between Social Workers and Service Users—Towards a Preliminary Conceptualisation, *The British Journal of Social Work*, 47: 1245-1261.
- Pentaris P. e Janet W., eds. (2025), *The Routledge International Handbook of Glocal Social Work*, Routledge, Londra.
- Pentaris P. (2026), *Disasters and the need for Glocal Social Work*. *China Journal of Social Work*.
- Perrow C. (1984), *Normal accidents: Living with high-risk technologies*, Basic Books.
- Pietrantoni L. e Prati G. (2009), *Psicologia dell'emergenza*, Il Mulino, Bologna.
- Presidenza del Consiglio dei ministri (2013), *Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 6 aprile 2013. Disposizioni per la realizzazione di strutture sanitarie campali, denominate PASS, Posto di Assistenza Socio Sanitaria, preposte all'assistenza sanitaria di base e sociosanitaria alla popolazione colpita da catastrofe*, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie generale, n. 145, 22 giugno 2013.
- Presidenza del Consiglio dei ministri (2019), *Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 7 gennaio 2019. Impiego dei medici delle Aziende sanitarie locali nei Centri operativi comunali ed intercomunali, degli infermieri ASL per l'assistenza alla popolazione e Scheda SVEI per la valutazione delle esigenze immediate della popolazione assistita*, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie generale, n. 67, 20 marzo 2019.
- Pyles L. (2017), *Decolonising Disaster Social Work: Environmental Justice and Community Participation*, *The British Journal of Social Work*, 47, 3: 630–647.
- Pyles L., Fowler M. e DeJong Zuverink F. (2024), *Decoloniality and Disasters. Reimagining Social Work in the Age of Disasters*, in Adamson C., Alston M., Bennett B., Boddy J., Boetto H., Harms L. e Tudor R., eds., *The Routledge International Handbook of Social Work and Disaster Practice*, Routledge, Londra.
- Quarantelli E.L. e Wenger D. (1987), *Disastro* in De Marchi F., Ellena A. e Cattannussi B., a cura di, *Nuovo dizionario di sociologia*, Edizioni Paoline, Milano.
- Quarantelli E.L., ed. (1998), *What is a Disaster?: A Dozen Perspectives on the Question*, Routledge, Londra.

- Quijano A. (2000), Coloniality of power and Eurocentrism in Latin America, *International Sociology*, 15, 2: 215-232.
- Ranci C. (2002), Fenomenologia della vulnerabilità sociale, *Rassegna italiana di sociologia*, 4: 521-552.
- Rawsthorne M., Howard A. e Joseph P. (2022), Normalising community-led, empowered, disaster planning: Reshaping norms of power and knowledge, *Oñati Socio-legal Series*, 12, 3: 506-521.
- Rogers C.R. (1951), *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*, Houghton Mifflin, Boston (MA) (trad. it. La terapia centrata sul cliente, La Nuova Italia, Firenze 1970).
- Rogers C.R. (1957), The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change, *Journal of Consulting Psychology*, 21: 95-103.
- Rosenberg H., Errett N.A. e Eisenman D.P. (2022), Working with Disaster-Affected Communities to Envision Healthier Futures: A Trauma-Informed Approach to Post-Disaster Recovery Planning, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 3: 1723.
- Rowlands A. (2013), Disaster recovery management in Australia and the contribution of social work, *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, 12, 1-2: 19-38.
- Rozario K. (2007), *The culture of calamity: Disaster and the making of modern America*, University of Chicago Press, Chicago.
- Saleebey D. (1992), *The Strengths Perspective in Social Work Practice*, Longman, New York.
- Sanfelici M. (2017), *I modelli teorici del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. (2022a), Trasformazioni possibili nel welfare post-pandemico: promuovere «il sociale» nei servizi socio-sanitari, *Autonomie locali e servizi sociali*, 3: 425-442.
- Sanfelici M. (2022b), *Servizio sociale ed “emergenza sociale”: una ricerca esplorativa in Italia*, in Campanini A.M. e Sanfelici M., a cura di, Promuovere le relazioni umane e la giustizia sociale, FrancoAngeli, Milano.
- Sanfelici M. (2024), *Fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. e Mordeglia S. (2020), Per una nuova cultura dell'emergenza: ruolo e funzioni del servizio sociale in situazioni di crisi personali e collettive, *Autonomie locali e servizi sociali*, 1: 213-226.
- Sanfelici M., Gui L. e Mordeglia S., a cura di, (2020), *Gli assistenti sociali nell'emergenza covid-19*, FrancoAngeli, Milano.
- Sbattella F. (2025), *Manuale di psicologia dell'emergenza*, FrancoAngeli, Milano.
- Selye H. (1950), Stress and the general adaptation syndrome, *British Medical Journal*, 1, 4667: 1383-1392.
- Selye H. (1987), *Stress without distress*, in L. Levi, Ed., Society, stress, and disease, Oxford University Press, Oxford.
- Sicora A. (2021), *Emozioni nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Sim T. e He M. (2024), Social work competence in disaster management: an integrative review, *European Journal of Social Work*, 27, 1: 83-95.

- Sistema Nazionale per la Protezione dell' Ambiente (SNPA) (2025), *Il clima in Italia nel 2024* (Report ambientali SNPA n. 44/2025), SNPA.
- Slovic P., ed. (2000), *The Perception of Risk*, Earthscan Publications.
- Smith J.M. (2001), *When the Hands are Many: Community Organization and Social Change in Rural Haiti*, Cornell University Press, Ithaca.
- Smith D. (2005), In the eyes of the beholder? Making sense of the system(s) of disaster(s), in R. W. Perry e E. L. Quarantelli, eds., *What is a disaster? New answers to old questions*, Xlibris, Bloomington.
- Soliman H.H. e Rogge M.E. (2002), Ethical Consideration in Disaster Services: A Social Work Perspective, *Electronic Journal of Social Work*, 1, 1: 1-23.
- Stamm I., Ranta-Tyrkkö S., Matthies A.-L. e Närhi K. (2023), *The ecosocial paradigm in social work: striving for planetary well-being*, in Elo M., Hytönen J., Karkulehto S., Kortetmäki T., Kotiaho J.S., Puurtinen M. e Salo M., eds., *Interdisciplinary Perspectives on Planetary Well-Being*, Routledge, Londra.
- Swyngedouw E. (2004), Globalisation or 'Glocalisation'? Networks, Territories and Rescaling, *Cambridge Review of International Affairs* 17, 1: 25–48.
- Swyngedouw E. (2010), Apocalypse Forever? *Theory, Culture & Society*, 27(2-3), 213-232.
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) (2023), *Trauma-Informed Care*.
- Tierney K. (2014), *The Social Roots of Risk: Producing Disasters, Promoting Resilience*, Stanford University Press, Stanford.
- Tosone C., ed. (2021), *Shared Trauma, Shared Resilience During a Pandemic: Social Work in the Time of COVID-19*, Springer, Berlino.
- Tuck E. e Yang K.W. (2012), Decolonization is not a metaphor. *Decolonization: Indigeneity, Education & Society*, 1, 1: 1–40.
- Turner B.A. (1978), *Man-made disasters*, Wykeham.
- United Nations International Strategy for Disaster Reduction (UNISDR) (2015), Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030, www.undrr.org/publication/sendai-framework-disaster-risk-reduction-2015-2030, (ultima consultazione il 12/05/2026).
- United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR). (2017), Terminology on disaster risk reduction, <https://www.undrr.org/terminology> (ultima consultazione 12/05/2026).
- van der Kolk B.A. (2014), *The Body Keeps the Score: Brain, Mind, and Body in the Healing of Trauma*, Viking.
- von Bertalanffy L. (1968), *General system theory: Foundations, development, applications*, George Braziller.
- Wates N. (2014), *The Community Planning Handbook*, Earthscan, Londra.
- Weick K.E. (1995), *Sensemaking in Organizations*, Sage Publications, Thousand Oaks (CA).
- Wiener N. (1948), *Cybernetics: Or control and communication in the animal and the machine*, The MIT Press.
- Wisner B., Blaikie P., Cannon T. e Davis I. (2004), *At risk: Natural hazards, people's vulnerability and disasters*, Routledge, Londra.

- Wisner B., Gaillard J. e Kelman I., eds. (2011), *Handbook of Hazards and Disaster Risk Reduction*, Routledge, Londra.
- Wong J.H.C. (2018), *Disaster social work from crisis response to building resilience*, Nova Sciences Publishers, New York.
- Wu H. (2021), Integration of the Disaster Component into Social Work Curriculum: Teaching Undergraduate Social Work Research Methods Course during COVID-19, *The British Journal of Social Work*, 51, 5: 1799-1819.
- Yang H., Li J., Chen H. e An N. (2021), Evaluation study on social work intervention after an explosion disaster in China, *Qualitative Social Work*, 20, 5: 1260-1279.
- Zakour M.J. e Gillespie D.F. (2013), *Community Disaster Vulnerability. Theory, Research, and Practice*, Springer, New York.
- Zannoni A. e Sartori F. (2016), *Strumenti del servizio sociale in situazione di calamità*, in Aa.Vv., Servizio sociale e calamità naturali. Interventi di servizio sociale, Edizioni EISS, Roma.
- Zunin L.M. e Myers D. (2000), *Training manual for human service workers in major disasters*, Washington, DC: Department of Health and Human Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, Centre for Mental Health Services.

Questo 
LIBRO

 ti è piaciuto?

Comunicaci il tuo giudizio su:
www.francoangeli.it/opinione



**VUOI RICEVERE GLI AGGIORNAMENTI
SULLE NOSTRE NOVITÀ
NELLE AREE CHE TI INTERESSANO?**



ISCRIVITI ALLE NOSTRE NEWSLETTER

SEGUICI SU:



FrancoAngeli

La passione per le conoscenze

Vi aspettiamo su:

www.francoangeli.it

per scaricare (gratuitamente) i cataloghi delle nostre pubblicazioni

DIVISI PER ARGOMENTI E CENTINAIA DI VOCI: PER FACILITARE
LE VOSTRE RICERCHE.



Management, finanza,
marketing, operations, HR

Psicologia e psicoterapia:
teorie e tecniche

Didattica, scienze
della formazione

Economia,
economia aziendale

Sociologia

Antropologia

Comunicazione e media

Medicina, sanità



Architettura, design,
arte, territorio

Informatica, ingegneria
Scienze

Filosofia, letteratura,
linguistica, storia

Politica, diritto

Psicologia, benessere,
autoaiuto

Efficacia personale

Politiche
e servizi sociali



FrancoAngeli

La passione per le conoscenze

In un tempo segnato dal moltiplicarsi di disastri ambientali e tecnologici, emergenze sanitarie e crisi umanitarie, il servizio sociale è chiamato a interrogarsi criticamente sul proprio ruolo nei processi di sostegno alle popolazioni e ai territori colpiti. I disastri sono l'esito di processi storici e sociali, intrecciati alle trasformazioni ambientali e alle scelte politiche che distribuiscono in modo diseguale le forme di protezione e le possibilità di ripresa. Questo volume propone una sistematizzazione teorica e metodologica utile a orientare l'azione degli assistenti sociali nella complessità di tali scenari. Lontano da una concezione del servizio sociale come intervento residuale o meramente assistenziale, il libro ne analizza il contributo specifico lungo l'intero ciclo del disastro: nella preparazione dei territori, nella costruzione di relazioni di fiducia prima, durante e dopo l'emergenza, nell'assessment in condizioni di incertezza, nella progettazione partecipata degli interventi e nei processi di apprendimento collettivo nei contesti di crisi. Particolare attenzione è dedicata al posizionamento degli assistenti sociali in relazione alle condizioni organizzative e istituzionali che rendono possibile o ostacolano un intervento professionale capace di connettere sostegno individuale, lavoro di comunità e azione politica.

Rivolto a studiosi, professionisti, formatori e decisori impegnati nel campo del servizio sociale e della gestione dei disastri, il volume contribuisce a consolidare un ambito ancora in via di sviluppo, mostrando come il *disaster social work* possa produrre conoscenza pubblica, promuovere giustizia sociale e ambientale e sostenere forme di prevenzione e ricostruzione più partecipate, eque e trasformative.

Luca Pavani è assistente sociale specialista e assegnista di ricerca in Servizio sociale presso l'Università degli studi del Piemonte Orientale, dove insegna Teorie e metodologia del servizio sociale. La sua attività di ricerca si concentra sulle prospettive ecologiche e sulla sostenibilità nel servizio sociale, sulle teorie critiche di servizio sociale e sul management dei servizi sociali.

Mara Sanfelici è assistente sociale specialista e professoressa associata di Servizio sociale presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca, dove insegna Teorie e metodologia del servizio sociale e Policy practice nel lavoro sociale. La sua attività di ricerca si concentra attualmente sulle possibilità per una pratica anti-oppressiva nei servizi sociali, sul servizio sociale in emergenza e sui processi di digitalizzazione del lavoro sociale.