

**"IL SERVIZIO SOCIALE D'URGENZA.
GLI INTERVENTI NELLE EMERGENZE
PERSONALI E FAMILIARI".**

▶ Annamaria Campanini
Presidente IASSW
FONDAZIONE QUERINI STAMPALIA
VENEZIA
14/4/23

IL SERVIZIO SOCIALE E LA CRISI

Il servizio sociale nella pratica quotidiana incontra continuamente persone che stanno vivendo situazioni di crisi a livello individuale, familiare, di gruppo o nell'ambito della comunità.

CRISI- DEFINIZIONI

«Perturbazione in una situazione stabile che si caratterizza poiché sopravviene in forma repentina e inaspettata ed è provocata da una situazione stressante o da un evento precipitante che colpiscono una persona o un gruppo che, fino a quel momento, avevano un livello adeguato di funzionamento, in modo tale da provocare un disequilibrio» (Caplan 1964)

CRISI- DEFINIZIONI

«uno stato di turbamento, di paralisi a seguito di un grave shock. Si verifica quando lo stress agisce su un sistema e richiede un cambiamento che si situa al di fuori del repertorio abituale delle risposte» (Du Ranquet 1996)

REAZIONI ALLA CRISI

- **La crisi è parte della esperienza di ogni persona e può essere vissuta come una minaccia, una perdita o una sfida.**
- **Non è determinata dalla situazione in sé, ma piuttosto dalla percezione che il soggetto ha dell'evento e dalla risposta che è in grado di produrre a fronte della situazione**

REAZIONI ALLA CRISI

Le reazioni sono influenzate da una serie di variabili quali:

- la definizione e il significato che vengono attribuiti all'evento stressante, - - l'entità della tensione provocata,**
- lo stato emotivo della persona e/o le dinamiche della famiglia (conflitti interni, organizzazione/disorganizzazione familiare),**
- le risorse interne e esterne che facilitano o rendono più difficile la ricerca di un nuovo equilibrio.**

REAZIONI ALLA CRISI

- *minaccia all'integrità della persona* → reazioni di angoscia e timore;
- *sperimentata come perdita* → la risposta si orienterà più facilmente verso la depressione,
- *vissuta come sfida* → la persona mobilizzerà le proprie energie dirigendole alla risoluzione del problema (Escartin Caparrós, 1998).

CRISI

Spesso quando ci si riferisce alla crisi come rottura di uno stato di equilibrio si rischia di enfatizzare e idealizzare la condizione precedente alla crisi come se fosse una situazione ottimale e quindi orientare l'intervento ad una forma di sostegno per resistere alle spinte verso il cambiamento, in modo da riportare la situazione allo stato precedente

CRISI

Il termine deriva dal verbo greco krino - separo, cerno .

In cinese il termine crisi è composto da due ideogrammi di cui uno significa pericolo, l'altro momento cruciale

Possiamo quindi vedere nella crisi non solo un evento negativo, ma anche una possibilità di crescita attraverso un cambiamento

CRISI

L'intervento sulla crisi acquista un'importanza fondamentale per il servizio sociale, e può diventare un'occasione per utilizzare il momento di destabilizzazione e difficoltà come opportunità di miglioramento, dato che i soggetti risultano essere più recettivi e disponibili ad accogliere un intervento di aiuto

CRISI

La crisi può quindi essere considerata anche come un elemento catalizzatore che rimuove vecchi meccanismi, abitudini e comportamenti, portando alla identificazione di nuove e più evolute modalità di adattamento e di fronteggiamento di situazioni problematiche.

CRISI

crisi di sviluppo: legate alle fasi del ciclo vitale della famiglia (formazione della coppia, nascita dei figli, adolescenza, uscita da casa dei figli adulti, pensionamento e invecchiamento, morte)

crisi imprevedibili: legate a fattori ambientali (disastri provocati da terremoti, inondazioni), politici (conflitti, guerre), sociali (gravi crisi economiche) o personali (incidenti, aggressioni, malattie)

TIPOLOGIE DI CRISI

(Baldwin, 1978)

- 1. prodotte da situazioni problematiche che possono essere risolte attraverso un'adeguata gestione come fare un invio, fornire informazioni e/o formazione, apportare modifiche amministrative, ecc.**
- 2. legate a fasi anticipate del ciclo vitale, che riflettono normali passaggi di vita sui quali la persona può avere scarso controllo.**
- 3. derivanti da uno stress traumatico, prodotto da fattori esterni o situazioni che sono inaspettate, incontrollate ed emotivamente opprimenti.**

TIPOLOGIE DI CRISI

(Baldwin, 1978)

4. *maturative/evolutive*, che derivano da tentativi di affrontare situazioni interpersonali caratterizzate da problemi irrisolti.
5. *psicopatologiche*, in cui la psicopatologia preesistente o attuale ne complica la risoluzione.
6. *Emergenze psichiatriche*, in cui il funzionamento generale è gravemente compromesso.

IL MODELLO DI INTERVENTO SULLA CRISI – LE ORIGINI

Le origini dell'intervento sulla crisi si possono ritrovare a cavallo tra gli anni '40 e '50 grazie al lavoro svolto da diversi professionisti, tra cui medici, psicologi, psichiatri, sociologi, assistenti sociali e militari.

Gran parte degli interventi è stato condotto da team multidisciplinari operanti in ambiti diversi, tra cui agenzie di salute pubblica, ospedali, centri di consulenza familiare e programmi di risposta ai disastri.

IL MODELLO DI INTERVENTO SULLA CRISI – LE ORIGINI

La creazione di modelli specifici si fa risalire alle riflessioni che si sono sviluppate a partire da tre distinti contesti:

- gli interventi realizzati con le persone colpite direttamente o indirettamente dall'incendio a “Coconut Grove” (una sala da ballo di Boston andata a fuoco nel 1942),**
- il trattamento dei soldati impegnati nei campi di battaglia della seconda guerra mondiale,**
- l'analisi delle conseguenze prodotte dallo shock dell'esodo dopo la seconda guerra mondiale su minori ebrei ricoverati in istituti in Israele.**

IL MODELLO DI INTERVENTO SULLA CRISI – LE ORIGINI

Hill sviluppa una modalità di intervento specifico, a fronte degli effetti potenzialmente dirompenti, dovuti alla Seconda Guerra Mondiale ed alla Grande Depressione. Da questo emerge una significativa differenza nelle capacità delle famiglie di rimanere intatte e funzionali di fronte allo stress dei cambiamenti sociali ed economici.

IL MODELLO DI INTERVENTO SULLA CRISI – LE ORIGINI

Il modello di Hill, conosciuto come ABCX Model of Family Crisis, mette in evidenza come la crisi (X) sia il prodotto dell'interazione tra diversi fattori. In particolare, identifica l'evento stressante e le sofferenze ad esso collegate (A), le risorse della persona o della famiglia per affrontare l'evento (B), il significato che ad esso viene attribuito (C).

IL MODELLO DI INTERVENTO SULLA CRISI – Gli autori del servizio sociale

Le prime teorizzazioni portarono diversi autori a sviluppare il modello di intervento sulla crisi utilizzato nel servizio sociale, ognuno con approcci specifici:

Parad (1965), Rapaport (1970), Golan (1978), Burr (1982) e Boss (1988) seguiti poi dai lavori di O'Hagan (1991), Roberts (2005) e James, Gilliland (2013).

CARATTERISTICHE DELL' INTERVENTO SULLA CRISI

1- L'intervento deve essere immediato, quando la situazione è ancora magmatica, per non perdere la parte di opportunità comunque presente nel processo della crisi e che può produrre crescita e apprendimento. In caso contrario il rischio è che si vengano a strutturare risposte alla crisi che comportano un equilibrio disfunzionale, molto più difficile da scardinare una volta instaurato.

2- L'intervento deve collocarsi in una dimensione temporale breve, per mobilitare, rinforzare e focalizzare i punti forti e ridurre la possibilità che si instaurino stati depressivi, di inquietudine a fronte dello stress

CARATTERISTICHE DELL' INTERVENTO SULLA CRISI

3- l'intervento in situazione di crisi necessita una focalizzazione e una strutturazione chiara. E' quindi importante, dopo aver stabilito una relazione di fiducia, raccogliere elementi che consentano di individuare in maniera precisa e organizzata le circostanze o l'evento che ha prodotto la crisi, riflettere con la persona su quali sono state le reazioni e i significati attribuiti alla stessa, ma anche pianificare le azioni finalizzate a rispondere alle necessità immediate e riflettere sui passi da effettuare successivamente.

CARATTERISTICHE DELL' INTERVENTO SULLA CRISI

4- Gli incontri devono essere programmati con un intervallo di tempo breve per tranquillizzare la persona e aiutarla ad organizzare il proprio pensiero, ma anche per alleggerire la pressione che può derivare dalla situazione di crisi ed evitare che si sviluppino comportamenti inadeguati che possono compromettere il processo di riorganizzazione

5- la durata dei primi colloqui deve essere sufficientemente ampia per consentire una esplorazione adeguata del problema e offrire il sostegno necessario, il tempo degli incontri nella fase finale può essere accorciato e maggiormente focalizzato a valutare l'efficacia degli interventi.

6- l'intervento in situazione di crisi richiede un lavoro di assesment e un'attivazione più intensi rispetto ad altre casistiche.

CARATTERISTICHE DELL' INTERVENTO SULLA CRISI

- Nel contesto internazionale, l'attenzione, a livello di sviluppo dei servizi orientati all'intervento di crisi e la ricerca, si è focalizzata su aree specifiche come ad esempio le vittime di violenza sessuale o di crimini violenti, la violenza domestica e l'abuso sui minori o ancora i suicidi e i problemi di crisi correlate a disturbi mentali o abuso di sostanze, dando origine a modelli di intervento che prevedevano competenze ad hoc relative alle diverse tematiche affrontate.
- La natura dell'intervento è profondamente cambiata in relazione sia all'esplosione dell'Oklahoma City Federal Building del 19 Aprile 1995, sia all'attacco terrorista alle torri gemelle dell'11 settembre 2001, ma anche ai disastri ambientali a partire da quelli provocati dai cicloni Katrina e Rita nel 2005.

CARATTERISTICHE DELL' INTERVENTO SULLA CRISI

- **Questi eventi e i molti altri che si sono succeduti nel mondo, hanno dimostrato sia l'efficacia delle risposte alle situazioni di crisi, sia la necessità che si attivino servizi di emergenza e che i professionisti siano formati per rispondere in maniera competente e immediata, alle crisi individuali e collettive.**
- **le crisi prodotte come conseguenza di disastri provocano estesi e profondi danni, che vanno oltre la capacità di qualunque comunità di farvi fronte e richiedono pertanto interventi esterni.**

CARATTERISTICHE DELL' INTERVENTO SULLA CRISI

- **le prime fasi di risposta prevedono che gli assistenti sociali siano implicati, nell'ambito dei processi di aiuto umanitario, nella valutazione del bisogno, nel coordinare l'accesso a beni e servizi, nella ricomposizione delle famiglie, in una seconda fase sarà utile prevedere anche interventi individuali o di famiglia, orientati alla risposta ad un'eventuale crisi personale o familiare.**
- **l'intervento più individualizzato, inizia solitamente da 1 a 4 settimane dopo il verificarsi del disastro ed è importante distinguere una reazione acuta allo stress, dall'impatto intenso del disastro, da cui la maggior parte delle persone si riprende rapidamente**