

Servizi Sociali Resilienti

Costruire per il Futuro

SINTESI PROPOSITIVA



Questo documento è la Sintesi Propositiva del briefing "Servizi sociali Resilienti: Costruire per il Futuro", pubblicato a seguito della riunione annuale del 2022 del gruppo di lavoro "Resilienza e Trasformazione dei Servizi Sociali" di European Social Network. Leggete il [documento](#) in versione integrale per conoscere la definizione e gli approcci alla resilienza dei servizi sociali, per avere un'istantanea delle attuali capacità di rafforzamento della resilienza dei servizi sociali in Europa e per le raccomandazioni su come rendere i servizi sociali più resilienti in futuro.

Perché è necessario parlare di resilienza dei servizi sociali?

Mentre il mondo passa da una crisi all'altra, la resilienza ha assunto un ruolo centrale nelle discussioni sulla risposta alle crisi e sul recupero. I servizi sociali hanno la responsabilità di sostenere le persone vulnerabili in tempi di crisi, oltre a svolgere il loro dovere di assistenza continuativa. Tuttavia, dopo anni di scarsi investimenti, i servizi sociali sono stati notevolmente privati delle risorse finanziarie, umane e infrastrutturali necessarie per fornire un'assistenza continua e di qualità. Tuttavia, in un contesto ambientale e politico in continua evoluzione, i cambiamenti di cui siamo testimoni sono destinati a verificarsi sempre più frequentemente, causando turbolenze e incertezza. Affinché i servizi sociali possano affrontare queste e altre sfide future in modo sostenibile, occorre investire con urgenza nella resilienza.

Questo investimento sarà più efficace se basato su una comprensione sostanziale della resilienza. La definizione di resilienza è stata ampiamente esplorata negli ambiti disciplinari dell'ecologia, della psicologia, dell'economia, della sanità pubblica e in molti altri. Negli ultimi tempi, il termine è diventato popolare nella politica sociale e nella pianificazione e nelle strategie dei servizi sociali. Tuttavia, nonostante l'uso crescente, è ancora necessario chiarire il significato di resilienza nel contesto dei servizi sociali.¹

Definizione di resilienza

Nei servizi sociali, la resilienza è stata discussa soprattutto in termini di resilienza emotiva e benessere degli operatori sociali.² Questa concezione, tratta dalla psicologia, descrive la resilienza come il processo o il risultato dell'adattamento a esperienze di vita difficili o impegnative.³ Tuttavia, per avere un quadro completo della resilienza nei servizi sociali, questa capacità di "rimbalzo" dovrebbe essere compresa al di là dei soli professionisti dei servizi sociali. Infatti, la resilienza nei servizi sociali esiste a tre livelli distinti ma interconnessi: persone, comunità e sistemi.⁴

¹ Il 100% di coloro che hanno risposto al questionario nell'ambito del gruppo di lavoro sulla trasformazione dei servizi sociali e la resilienza di ESN ha dichiarato di voler approfondire il concetto di resilienza per i servizi sociali.

² Rose, S. e Palattiyil, G., 2018. Sopravvivere o prosperare? Migliorare la resilienza emotiva degli assistenti sociali nei loro contesti organizzativi. *Journal of Social Work*, 20(1), pagine 23-42.

³ American Psychological Association, 2022. Resilienza. [online] [Dictionary.apa.org](https://dictionary.apa.org/resilience). Disponibile su: <<https://dictionary.apa.org/resilience>> [Consultato il 29 settembre 2022].

⁴ Rose, S. e Palattiyil, G., 2018. Sopravvivere o prosperare? Migliorare la resilienza emotiva degli assistenti sociali nei loro contesti organizzativi. *Journal of Social Work*, 20(1), pagine 23-42.

Persone, comunità e sistemi

Il livello "persone" si riferisce alla garanzia del benessere degli individui coinvolti e impegnati nei servizi sociali. Il livello "comunità" si occupa di garantire il benessere dei gruppi sociali, o di popolazione, di cui fanno parte questi individui. Infine, il livello "sistema" è il più ampio dei tre e abbraccia tutte le strutture che garantiscono la qualità, l'accessibilità e la continuità dei servizi sia in tempi di crisi che di fronte a cambiamenti strutturali globali.

Proprio come un ecosistema in natura, questi livelli sono interdipendenti e quindi sono causa e conseguenza della resilienza di ciascuno. La resilienza nei servizi sociali, pertanto, consiste nel rafforzare la capacità delle persone, delle comunità e dei sistemi di far fronte alle minacce e di adattarsi in risposta ad esse.⁵

Che cos'è la capacità?

Nel contesto della resilienza, la capacità si riferisce all'abilità dei servizi sociali di rispondere e gestire le situazioni di crisi. Rafforzare la loro capacità di farlo garantirà la continuità dei servizi sociali e dell'assistenza, e dunque la loro efficacia. Esistono quattro tipi distinti di capacità che si possono consolidare nelle persone, nelle comunità e nei sistemi.⁶

Adattiva: capacità di accettare e adattarsi a nuove situazioni.

Assorbitiva: capacità di far fronte e di sviluppare azioni reattive per rispondere alla nuova situazione.

Anticipatoria: capacità di prevedere le nuove situazioni e di sviluppare azioni proattive per anticipare le vulnerabilità.

Trasformativa: capacità di trasformazione e cambiamento per adattarsi a nuove situazioni che hanno reso obsolete le pratiche esistenti (questo tipo si riferisce soprattutto ai sistemi).

Servizi Sociali Resilienti del Futuro

Partendo da questo concetto di resilienza, l'incontro del gruppo di lavoro è stato anche un'occasione per riflettere sulle sfide che i servizi sociali devono ancora affrontare per diventare più resilienti. Le conclusioni emerse da tale dibattito fungono da raccomandazioni per il lavoro futuro nell'ambito del gruppo di lavoro e dei responsabili politici. Tra le aree di interesse figurano gli approcci alla progettazione, alla gestione e alla valutazione dei servizi sociali, il rafforzamento del prestigio del settore sociale, il modo in cui i fondi dell'UE possono essere meglio adattati ai servizi sociali e più facilmente gestiti da questi ultimi e la necessità di affrontare la carenza di forza lavoro nei servizi sociali in tutta l'UE.

Finanziamento europeo

Questa pubblicazione ha ricevuto il sostegno finanziario del Programma dell'Unione Europea per l'Occupazione e l'Innovazione Sociale "EaSI" (2021-2027). Per ulteriori informazioni, consultare: <http://ec.europa.eu/social/easi>. Le informazioni contenute in questa pubblicazione non riflettono necessariamente la posizione o l'opinione della Commissione europea.

⁵ Ziglio, E., Azzopardi-Muscat, N. e Briguglio, L., 2017. Resilienza e salute pubblica del XXI secolo. *European Journal of Public Health*, 27(5), pp.789-790.

⁶ Organizzazione Mondiale della Sanità. Ufficio regionale per l'Europa, 2017. *Costruire la resilienza: un pilastro fondamentale di Salute 2020 e degli Obiettivi di sviluppo sostenibile: esempi dall'Iniziativa OMS per i piccoli Paesi*. Organizzazione Mondiale della Sanità. Ufficio regionale per l'Europa.