

# UN QUADRO DI GESTIONE DELLE CRISI PER I SERVIZI SOCIALI

## SINTESI



25 Years  
of ESN

**Working Group on  
Social Services Transformation  
and Resilience**

**Tallinn, Estonia  
10-11 September 2025**

Questa è una sintesi del rapporto «**Un quadro di gestione delle crisi per i servizi sociali**» (Crisis Management Framework), pubblicato in seguito alla riunione annuale 2025 del **gruppo di lavoro sulla trasformazione e la resilienza dei servizi sociali** di European Social Network (ESN).

Per approfondire, consulta [\*\*il rapporto completo\*\*](#), che illustra nel dettaglio il Crisis Management Framework, i suoi componenti, i principi su cui si fonda, le principali sfide e il quadro operativo per la creazione di servizi sociali resilienti in tutta Europa.

## 1. Contesto e fondamenti per la creazione della Framework

I servizi sociali svolgono un ruolo cruciale in tutti i tipi di crisi, non solo nel breve periodo ma anche nel lungo termine. Tuttavia, attualmente manca un quadro di riferimento strutturato che ne orienti l'azione in situazioni di crisi.

Nonostante gli sforzi compiuti in tutta Europa a livello locale, regionale e nazionale, nonché le ricerche condotte nel campo della gestione delle crisi, solo pochi sistemi di servizi sociali negli Stati membri dispongono di un quadro di gestione delle crisi solido e consolidato.

In questo contesto, la definizione di un quadro di gestione delle crisi specifico per i servizi sociali diventa essenziale. I servizi sociali rivestono infatti un ruolo chiave nella società, operando a stretto contatto con le comunità più vulnerabili, e non possono quindi fare affidamento esclusivamente sui piani di emergenza della pubblica amministrazione. Per questo motivo, il lavoro di ESN nella creazione di un quadro di gestione delle crisi adattato alle esigenze specifiche dei servizi sociali è unico nel suo genere. L'obiettivo è proporre un modello che garantisca al settore il supporto necessario per affrontare crisi future nel breve, medio e lungo periodo, prima, durante e dopo il loro verificarsi.

## QUADRO DI GESTIONE DELLE CRISI PER I SERVIZI SOCIALI

ESN e i partecipanti alla riunione del gruppo di lavoro di Tallinn, Estonia, hanno individuato sfide in cinque aree principali. Sulla base di queste, il quadro di riferimento sviluppato da ESN include cinque componenti chiave, ciascuna delle quali comprende una serie di misure da adottare a livello nazionale, regionale e locale per preparare al meglio i servizi sociali a rispondere a qualsiasi tipo di crisi.

### 1. Personale: leadership e formazione

SFIDE	PROPOSTE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mancanza di un apprendimento sistematico basato sulle crisi</li> <li>2. Insufficiente capacità di anticipazione e prevenzione</li> <li>3. Responsabilità e quadro giuridico di riferimento poco chiari</li> <li>4. Paura del fallimento e competenze limitate nella gestione delle crisi</li> <li>5. Scarsa cooperazione tra i diversi livelli di governo e i servizi sociali</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Sviluppare una serie di strumenti per la risposta alle crisi destinati al personale</li> <li>b) Integrare pratiche di gestione adattiva</li> <li>c) Rafforzare la collaborazione tra le autorità nazionali, regionali e locali, nonché con i fornitori di servizi</li> <li>d) Promuovere la resilienza e il benessere emotivo della forza lavoro attraverso sistemi di supporto solidi</li> <li>e) Rafforzare la capacità professionale attraverso l'apprendimento continuo e l'innovazione</li> </ol>

### 2. Tecnologia e sistemi informativi

SFIDE	PROPOSTE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dati frammentati / mancanza di registrazioni unificati</li> <li>2. Dipendenza dall'elettricità e dalla connettività</li> <li>3. Rischi legati alla sicurezza informatica</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Facilitare l'innovazione e l'apprendimento</li> <li>b) Accelerare la trasformazione digitale a sostegno della preparazione alle crisi</li> <li>c) Garantire la continuità operativa attraverso la progettazione di sistemi e dispositivi digitali con funzionalità offline o a basso consumo energetico</li> <li>d) Rafforzare la collaborazione mediante la creazione di una piattaforma unica che garantisca la comunicazione tra i diversi settori</li> <li>e) Utilizzare i dati e l'intelligenza artificiale per anticipare i bisogni e agire in modo preventivo</li> <li>f) Garantire trasparenza e responsabilità nell'uso della tecnologia</li> <li>g) Promuovere una digitalizzazione inclusiva e centrata sulle persone</li> <li>h) Investire nelle competenze digitali dei professionisti</li> </ol>

### 3. Agilità organizzativa e di cooperazione interistituzionale

SFIDE	PROPOSTE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruoli e responsabilità poco chiari in relazione al supporto psicosociale</li> <li>2. Indebolimento delle partnership durante le fasi di recupero prolungato</li> <li>3. Elevate aspettative a livello locale a fronte di risorse finanziarie limitate</li> <li>4. Lacune informative per cittadini e lavoratori</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Sviluppare un quadro operativo chiaro, flessibile e applicabile</li> <li>b) Rafforzare alleanze durature e multisettoriali</li> <li>c) Consolidare le relazioni interistituzionali a livello locale e promuovere l'apprendimento post-crisi per rafforzare le alleanze</li> <li>d) Rafforzare la collaborazione con volontari e attori esterni</li> <li>e) Migliorare le competenze digitali e comunicative</li> </ol>

### 4. Valutazione analisi sistematica dei rischi e delle minacce

SFIDE	PROPOSTE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mancanza di metodologie e strumenti condivisi</li> <li>2. Necessità di passare da un approccio centrato sugli individui a uno orientato ai gruppi</li> <li>3. Risorse limitate che rendono necessaria la definizione di priorità</li> <li>4. Sistemi frammentati che rendono difficile il rilevamento precoce</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Guidare l'identificazione delle minacce e l'analisi delle vulnerabilità</li> <li>b) Fornire orientamenti sulle strategie di gestione del rischio e di adattamento</li> <li>c) Stabilire un quadro di valutazione flessibile e adattabile</li> <li>d) Supportare la mappatura delle risorse critiche</li> <li>e) Migliorare i processi di valutazione basati su test e sul miglioramento continuo</li> <li>f) Rafforzare le piattaforme di coordinamento e l'interazione multilivello</li> </ol>

### 5. Trasparenza e comunicazione

SFIDE	PROPOSTE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trasparenza esterna limitata</li> <li>2. Investimenti insufficienti nella comunicazione</li> <li>3. Mancanza di formati inclusivi</li> <li>4. Pressione temporale che riduce la chiarezza</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Considerare i canali di comunicazione delle autorità pubbliche come infrastrutture critiche per uno scambio di informazioni rapido, preciso e inclusivo</li> <li>b) Sviluppare protocolli di comunicazione chiari e linee guida adatte alle diverse situazioni di crisi</li> <li>c) Promuovere strategie di comunicazione multicanale</li> <li>d) Incentivare pratiche partecipative</li> </ol>

