

## Narrazioni dalla prima linea dell'emergenza sanitaria

# L'assistente sociale di fronte alla sindemia da SARS-CoV-2

Laura Secci  
Università di Firenze

*Questo contributo presenta una ricerca di tirocinio – svolta tra settembre 2020 e giugno 2021 – finalizzata a dar voce alle assistenti sociali impegnate in prima linea durante l'emergenza sanitaria. Mediante la partecipazione a gruppi di lavoro organizzati dal Consiglio Regionale dell'Ordine Assistenti Sociali Toscana, sono state raccolte le narrazioni delle assistenti sociali coinvolte, mirando a indagare l'impatto delle conseguenze derivanti dalla sindemia sulle prassi professionali delle assistenti sociali e sulla vita delle persone in carico ai servizi sociali. Sono infatti emerse numerose problematiche che vanno al di là della «terapia» intesa in termini strettamente sanitari, rendendo la sindemia come una sorta di «banco di prova per i servizi sociali», come è stato definito da un'assistente sociale.*

### Parole chiave

Assistenti sociali – Sindemia da SARS-CoV-2 – Prassi professionale – Narrazioni – Riflessività.

## Obiettivi e metodologia

La ricerca presentata in questo contributo si è soffermata sui cambiamenti intervenuti nel lavoro sociale e nella vita delle persone in carico ai servizi durante l'emergenza sanitaria da Covid-19. Attraverso un approccio etnografico — interamente online — sono state raccolte le voci delle assistenti sociali che hanno partecipato a due iniziative organizzate dal Consiglio Regionale dell'Ordine Assistenti Sociali Toscana (CROAS Toscana). Tra settembre e ottobre 2020, attraverso osservazione non partecipante al convegno «L'ordine incontra gli iscritti», sono state registrate in modo anonimo le osservazioni inerenti al riverberarsi dell'emergenza legata al Covid-19 sul lavoro de-

gli assistenti sociali nel territorio toscano. Gli incontri, calendarizzati in sei giornate, sono stati svolti online e hanno visto partecipare circa cento diverse assistenti sociali per giornata. Da marzo 2021 a giugno 2021, nell'ambito dei laboratori sulle pratiche professionali nell'area della tutela minori, organizzati dal CROAS Toscana, attraverso osservazione partecipante al gruppo di lavoro «Percorsi di accompagnamento integrato dei minori e famiglie in situazione di vulnerabilità», sono state registrate le narrazioni delle assistenti sociali in merito al lavoro sociale svolto nel corso dell'emergenza sanitaria. Il gruppo di lavoro era composto da otto assistenti sociali operanti nel territorio toscano; in totale sono stati effettuati sei incontri online mediante le piattaforme digitali Google Meet e Zoom.

Vengono qui proposti dei brevi estratti dei racconti ascoltati, con l'intento di mettere in luce le emozioni vissute da parte dei professionisti e la rielaborazione dei saperi che sembra essersi prodotta nei servizi di fronte alla sfida della sindemia.

## **Leggere l'emergenza con le lenti dell'approccio sindemico**

Per comprendere appieno la dimensione sociale della crisi che da subito ha innescato l'emergenza da SARS-CoV2, essa andrebbe letta attraverso un *approccio sindemico* (Singer, 1994; Horton, 2020), guardando alle conseguenze delle interazioni tra le patologie e i fattori sociali, ambientali ed economici. Carattere distintivo di una sindemia è la presenza di più patologie concomitanti che interagiscono negativamente fra di loro sovrapponendosi o susseguendosi; tali interazioni sono influenzate dalle condizioni sociali, che fanno sì che le malattie si presentino insieme accrescendo la vulnerabilità individuale e sociale. Il concetto di vulnerabilità descrive una condizione caleidoscopica, costruita all'interno delle relazioni tra individui, comunità, territori e istituzioni che entrano in tensione con l'evento scatenante (Sanfelici, Gui e Mordegia, 2020). Il Covid-19 si è imposto come un acceleratore delle disuguaglianze e leggere l'emergenza generata dal diffondersi dell'infezione da SARS-CoV2 attraverso un approccio sindemico permette di esaminare le conseguenze delle interazioni tra le patologie e i fattori sociali, ambientali ed economici. Infatti, maggiori livelli di povertà, precarizzazione nel mercato del lavoro, fragilità legata alla convivenza con una o più patologie, difficoltà d'accesso alle risorse economiche, personali e familiari diventano fattori che contribuiscono a una minore possibilità di difesa dal Covid-19; e tutto ciò, nei casi più estremi, acuisce le situazioni di pregiudizio preesistenti e ne fa emergere di nuove. In questo contesto il servizio sociale ha dovuto far fronte a sfide inedite, rielaborando la prassi e le relative attività formative con creatività e dedizione, lavorando in maniera integrata con il sistema sanitario.

## **Tra rosso, arancione, giallo e bianco: la paura, l'incertezza e la distanza**

Durante l'emergenza sanitaria il Governo italiano ha introdotto il cosiddetto «sistema a colori» che, sulla base dei mutevoli scenari epidemiologici, suddivide le Regioni

italiane in quattro fasce di rischio: rosso, arancione, giallo e bianco; con l'adozione di misure più o meno restrittive a seconda dello scenario. In questo contesto le persone hanno dovuto gestire le proprie emozioni e anche nel servizio sociale il distanziamento e l'utilizzo di dispositivi di protezione hanno suscitato paura e incertezza:

C'è stato il momento di chiusura e di paura anche da parte mia perché non sapevo l'impatto che il covid avrebbe avuto su quella che è una professione fatta di contatto, di relazione e di persone (Giovanna – Area famiglie e minori).

Lo stato d'emergenza ha prodotto una repentina modifica nell'accesso e nell'erogazione dei servizi alla persona, ponendo le assistenti sociali di fronte a una sfida nella sfida: affrontare l'emergenza proseguendo il lavoro con le persone già conosciute e, al contempo, instaurare un rapporto fiduciario con le nuove persone che si sono recate presso i servizi per via delle necessità emerse; tutto ciò nel gioco tra distanza e prossimità obbligato dalla modalità di lavoro online e dal distanziamento sociale:

Lo tsunami (dopo la prima ondata) non era finito. È arrivata a bussare ai servizi anche nuova utenza (Maria – Servizio sociale del Comune).

Quello dell'assistente sociale è un lavoro in relazione e di prossimità con le persone e il territorio (si veda il Codice deontologico dell'assistente sociale, titolo V, art. 40); dalle voci delle professioniste emerge la difficoltà nella gestione a distanza della relazione d'aiuto:

La difficoltà sta nella gestione a distanza degli utenti già in carico, ma non è da sottovalutare neanche il primo contatto che le persone hanno avuto con noi durante il lockdown [...] le telefonate disperate difficilmente uno se le dimentica (Michela – Servizio sociale del Comune).

## Rielaborare i saperi del servizio sociale e attuarli riflessivamente

Nella cosiddetta «epoca del coronavirus», le assistenti sociali sono state chiamate a intervenire andando oltre la routine e riorganizzando il proprio modo di lavorare; si pensi a come l'uso di tecnologie digitali sia andato a impattare su elementi fondamentali del lavoro sociale come il legame fiduciario che con le persone dovrebbe instaurarsi:

Altre colleghe si sono reinventate lo strumento con le videochiamate [...] ma è indispensabile tornare a fare le visite domiciliari, strumento imprescindibile per noi (Eleonora – Servizio tutela minori).

Nonostante lo smarrimento iniziale, dalle voci delle comunità professionale sono emersi spunti di carattere positivo, come il tema della creatività:

Abbiamo alternato momenti in presenza al lavoro agile. Siamo riuscite, in modo creativo, utilizzando mail e deviazioni telefoniche, a portare avanti l'attività professionale (Sofia – Servizio sociale del Comune).

Ho cominciato la relazione al contrario, conoscendo le persone con la voce (Anna – Servizio sociale del Comune).

Le professioniste sono state chiamate a intervenire in situazioni in cui è emersa la loro fantasia e la voglia di sperimentare nuove strade:

Dobbiamo prendere in considerazione ciò che viene fuori da questa esperienza; è una battaglia che continueremo a condurre intanto che la nostra professione si evolverà dentro lo sviluppo delle società (Laura – Area non autosufficienza).

In assenza di teorie metodologiche, letteratura di riferimento o buone prassi prestabilite, le assistenti sociali hanno dovuto trovare nuove modalità per ricostruire il proprio ruolo esplorando le proprie capacità professionali:

Il covid mi ha dato l'opportunità di sperimentare forme inedite di fare colloqui in videocollegamento, modi diversi per dare parola alle famiglie (Carla – Servizio sociale del Comune).

## Prospettive future: l'equilibrio fra presenza e distanza come sinolo di buona prassi

Sovente si parla di *aut aut* tra distanza e presenza, eppure, dal coro di voci della comunità professionale, emerge la volontà di integrare i due aspetti:

Lascerei un giorno di *smart working* per stendere le relazioni e fare quel lavoro di analisi, riflessione e rielaborazione del pensiero sull'agire professionale (Marinella – Area salute mentale).

Poiché lo *smart working* permette flessibilità e riflessività, le professioniste lo qualificano come una buona pratica che andrebbe mantenuta anche post pandemia se alternata con il lavoro in presenza:

Se c'è da intraprendere la nuova strada, questa esperienza ci conferma che occorre capire come conciliare e andare verso una soluzione che può essere mista (Chiara – Area famiglie e minori).

L'equilibrio fra presenza e distanza sembra dunque configurarsi come *sinolo*, o concreta sostanza, di una buona prassi. La comunità professionale si è trovata a rielaborare i propri saperi e ad attuarli riflessivamente, reinterpretando il mandato sociale, professionale e istituzionale alla luce dei principi etico-professionali e della situazione di emergenza. Nonostante la formazione continua, nell'affrontare eventi di questa portata, il servizio sociale non può fare a meno di momenti di riflessione, condivisione del sapere professionale e rielaborazione della prassi. Sarà dunque fondamentale continuare a riflettere su quanto accaduto.

In conclusione, da questa esperienza di tirocinio, mossa dall'ascolto del coro di voci ed esperienze che da sempre ha contraddistinto la Social work education in

Italia, è emerso quanto i «gruppi online» si siano configurati come un importante strumento di formazione — non solo per assistenti sociali ma anche per studentesse e studenti. Alla luce del racconto delle esperienze e delle emozioni vissute nell'epoca del coronavirus dalle assistenti sociali — nonostante la distanza fisica fra persone che lavorano in servizi e territori differenti —, si può ritenere che l'emergenza abbia innescato un importante e delicato processo di trasformazione della prassi in sapere esperienziale che, in quanto tale, può essere condiviso con la comunità professionale.

## Abstract

*This contribution presents an internship research – carried out between September 2020 and June 2021 – aimed at giving voice to social workers engaged on the front line during the emergency. Through participation in working groups organized by CROAS Toscana, the narratives of the social workers involved were collected, aiming to investigate the impact of the consequences, deriving from the syndemic on the professional practices of social workers and on people's lives. In fact, numerous problems have emerged that go beyond «therapy», understood in strict health terms: «In my opinion the syndemic has been a bit of a test for social services,» said a social worker.*

## Keywords

*Social workers – SARS-CoV-2 syndemic – Professional practice – Narratives – Reflexivity.*

## Bibliografia

- Codice deontologico dell'assistente sociale* (2020), Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali, in vigore dal 1° giugno 2020, <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf> (consultato il 29 aprile 2022).
- Horton R. (2020), *COVID-19 is not pandemic*, «The Lancet», vol. 396, doi: 10.1016/S0140-6736(20)32000-6.
- La pandemia Covid-19 è anche sindemia* (2020), «Network bibliotecario sanitario toscano», 1° dicembre, <http://www.nbst.it/822-pandemia-covid-19-%C3%A8-anche-sindemia-disuguaglianze.html> (consultato il 29 aprile 2022).
- Sanfelici M., Gui L. e Mordegli S. (a cura di) (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19*, Milano, FrancoAngeli.
- Singer M. (1994), *Introduction to syndemics. A critical systems approach to public and community health*, San Francisco, CA, Jossey-Bass.

Secchi L. (2022), *L'assistente sociale di fronte alla sindemia da SARS-CoV-2. Narrazioni dalla prima linea dell'emergenza sanitaria*, «Lavoro Sociale», vol. 22, suppl. al n. 2, pp. 23-27, doi: 10.14605/LS103

