

# Ricerca sulla aggressività nei confronti degli assistenti sociali

## Nota di sintesi per la prima presentazione degli esiti

Roma, 11 ottobre 2017

Nota a cura dei ricercatori

Alessandro Sicora<sup>1</sup> (coordinamento scientifico), Urban Nothdurfter<sup>2</sup> e Mara Sanfelici<sup>3</sup>

### Contenuto

1. Sintesi .....	2
2. I numeri sulla violenza contro gli assistenti sociali.....	2
2.1. Caratteristiche del campione intervistato .....	2
Valutazione sull'utilità della survey .....	3
2.2. I numeri sulla violenza contro gli assistenti sociali.....	3
Violenza verbale .....	3
Esposizione alla violenza verbale contro i colleghi.....	3
Violenza contro beni e proprietà dell'assistente sociale addebitabile all'esercizio professionale.....	3
Violenza degli utenti che si esprime contro oggetti/spazi fisici in servizio .....	3
Violenza fisica contro gli assistenti sociali .....	4
Esposizione alla violenza fisica contro i colleghi.....	4
Minacce di aggressioni fisiche rivolte all'assistente sociale e/o ai suoi familiari .....	4
Percezione degli intervistati rispetto alla incidenza del fenomeno della violenza/per tipo di violenza .....	4
2.3. La rilevazione degli episodi di violenza .....	5
2.4. Caratteristiche degli enti in cui gli assistenti sociali prestano servizio .....	5
Target di utenza .....	5
Organico del servizio .....	5
Condizioni di sicurezza: il territorio .....	5
Condizioni di sicurezza: collocazione della sede del servizio .....	5
Condizioni di sicurezza: visite domiciliari.....	6
Condizioni di sicurezza: accoglienza presso la sede del servizio .....	6
2.5. Azioni dell'ente per la prevenzione e il contrasto della violenza contro gli assistenti sociali.....	6
Azioni concrete dell'ente a seguito di episodi di violenza.....	6
Disponibilità di misure di controllo e protezione sull'accesso dell'utenza.....	6
Valutazione delle procedure di controllo e di protezione sull'accesso all'utenza adottate dall'Ente.....	6
Disponibilità di metodi per identificare persone con storia di violenza.....	6
Disponibilità di procedure di emergenza .....	6
Disponibilità di informazioni sufficienti per relazionare episodi di violenza e ottenere assistenza.....	7
Valutazione sulla formazione ricevuta rispetto alla gestione di utenti difficili. ....	7
3. Cosa ostacola la violenza a danno degli assistenti sociali.....	7
4. Conclusioni.....	9

<sup>1</sup> Assistente sociale specialista, dottore di ricerca, ricercatore e professore aggregato presso l'Università della Calabria, presidente Società italiana di Servizio Sociale, board member della European Social Work Research

<sup>2</sup> Assistente sociale specialista, dottore di ricerca, ricercatore e professore aggregato presso la Libera Università di Bolzano

<sup>3</sup> assistente sociale specialista, dottore di ricerca, professore a contratto presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca

## 1. Sintesi

La ricerca sull'aggressività nei confronti degli assistenti sociali è riuscita a coinvolgere ben 20.112 di tali professionisti, ovvero quasi la metà degli iscritti al relativo albo, che nei primi mesi del 2017 hanno risposto in forma anonima ad un questionario on-line. I dati raccolti evidenziano l'ampia portata raggiunta dal fenomeno e le sue connessioni con le condizioni di crescente precarietà delle politiche sociali e di conseguente indebolimento delle reti dei servizi sociali posti a supporto alle persone in difficoltà psico-sociali. Nel corso della propria esperienza professionale solo poco più di un assistente sociale su dieci (11,8%) non ha mai ricevuto minacce, intimidazioni o aggressioni verbali e ben il 15,4% ha subito una qualche forma di aggressione fisica. Nel trimestre precedente la rilevazione oltre mille tra i partecipanti all'indagine hanno subito forme di violenza fisiche che sono andate dallo spintonamento all'aggressione che ha richiesto un intervento medico importante. Gli ambiti nettamente più a rischio sono i servizi a tutela dei minori e i servizi a sostegno di adulti in difficoltà.

Solo una parte delle aggressioni fisiche subite viene segnalata alle autorità di pubblica sicurezza o al proprio ente, rispettivamente nel 10,6% e 23,3% dei casi. Presumibilmente in ragione di un certo grado di sfiducia diffuso tra gli operatori. Il 49% gli intervistati dichiara infatti che a seguito di episodi di violenza verbale l'ente di appartenenza non ha preso alcuna iniziativa concreta per aiutare.

I principali fattori che possono impedire aggressioni da parte dell'utenza dei servizi sono rappresentati da condizioni comunicative e informative consone allo stato di difficoltà di chi si rivolge ai servizi sociali, nonché da modalità di lavoro che non isolino l'operatore e da risorse e politiche adeguate ai bisogni sociali. Ben sei assistenti sociali su dieci ritengono che l'organico del servizio non sia adeguato rispetto al lavoro che è necessario svolgere.

La ricerca è stata promossa e sostenuta dal Consiglio nazionale degli Assistenti Sociali, dalla Fondazione Nazionale Assistenti Sociali e da alcuni Consigli regionali dell'Ordine degli Assistenti sociali. In particolare, l'indagine nasce dal lavoro svolto dai Consigli regionali di Liguria, Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna, Valle d'Aosta, Friuli Venezia Giulia, Sardegna e Trentino Alto Adige; lavoro che ha poi raccolto l'adesione di altri Consigli regionali (Puglia, Sicilia Umbria, Campania e Lazio) che hanno così ulteriormente testimoniato il diffuso interesse e la sensibilità su questo tema da parte della comunità professionale e dei suoi rappresentanti.

## 2. I numeri sulla violenza contro gli assistenti sociali

### 2.1. Caratteristiche del campione intervistato

La survey on line ha coinvolto un campione di 20.112 assistenti sociali.

L'**età media** degli intervistati è pari a 44 anni (deviazione standard: 10,6). È netta la predominanza del **genere** femminile su quello maschile, con una percentuale di popolazione maschile pari solo al 6,8%.

La media del numero di **anni di esperienza lavorativa** dei rispondenti è pari a 16,89 (deviazione standard: 10,52), con un minimo di qualche mese di esperienza ad un massimo di 50 anni di lavoro sul campo.

La netta maggioranza degli intervistati ha un **contratto di lavoro** come dipendente: 85,2% (di cui 9,8% con contratto a tempo determinato). Solo il 3,2 % è un lavoratore autonomo. Il 11,6% degli intervistati è assunto come socio di cooperativa o altre forme contrattuali (a progetto, lavoro interinale, ecc.).

## Valutazione sull'utilità della survey

La valutazione media sull'utilità della survey è pari a 8,45 (deviazione standard: 1,562) su di una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo). Solo il 4.5% del campione restituisce un giudizio inferiore al 6.

## 2.2. I numeri sulla violenza contro gli assistenti sociali

Sono stati indagati diversi tipi di violenza:

- violenza verbale (aggressioni verbali/minacce /intimidazioni) contro gli assistenti sociali,
- violenza contro beni/oggetti/proprietà,
- violenza fisica contro gli assistenti sociali,
- esposizione alla violenza (verbale e fisica) contro colleghi in servizio.

Alcune domande hanno indagato le proporzioni del fenomeno della violenza, riferite all'intero arco dell'esperienza professionale. Altre domande hanno consentito di rilevare una fotografia più dettagliata del fenomeno relativamente agli ultimi tre mesi, rilevando diverse modalità in cui si è espressa la violenza contro gli assistenti sociali.

### Violenza verbale

Considerando l'intero arco della carriera professionale, episodi di violenza verbale (minacce /aggressioni verbali/intimidazioni) sono accaduti all'88,2% degli intervistati.

Rispetto alla frequenza con cui questi episodi sono accaduti, l' 8,4% (1.683 assistenti sociali) riporta di essere stato coinvolto "spesso" in episodi di violenza verbale; il 51,8% (10.413 assistenti sociali) dichiara di avere subito "qualche volta" minacce, aggressioni verbali o intimidazioni. Il 28% (5.635 assistenti sociali) lo descrive come un evento "raro" (all'11,8% non è mai accaduto).

L'indagine ha approfondito le modalità in cui si è espressa la violenza verbale contro gli assistenti sociali intervistati, in riferimento all'ultimo trimestre precedente la compilazione del questionario, rilevando che :

- oltre la metà del campione (54,8%) è stato coinvolto in episodi in cui un utente ha alzato la voce contro il professionista;
- il 28,9% degli intervistati è stato insultato;
- il 18% degli intervistati è stato maledetto;
- il 26,5% ha ricevuto minacce di lamentele sul suo lavoro riportate a un superiore;
- il 23,3% ha assistito ad uno o più episodi in cui un utente ha rivolto una minaccia non meglio specificata del tipo "lei sentirà parlare di me";
- il 5,3% ha assistito ad uno o più episodi in cui un utente ha minacciato di danneggiare cose di sua proprietà.

### Esposizione alla violenza verbale contro i colleghi.

Nell'intero arco della carriera professionale, il 61% degli intervistati dichiara di aver assistito ad episodi di violenza verbale contro i colleghi. Nei tre mesi precedenti la somministrazione del questionario, è accaduto di assistere ad episodi di violenza verbale contro i colleghi al 28,9% degli intervistati (una o più volte).

### Violenza contro beni e proprietà dell'assistente sociale addebitabile all'esercizio professionale

In riferimento all'intero arco della carriera professionale, l'11,2% del campione dichiara di aver subito danni a beni o proprietà addebitabili all'esercizio della professione.

Il 28.4% dichiara di essere a conoscenza di danni a beni e proprietà dei colleghi.

### Violenza degli utenti che si esprime contro oggetti/spazi fisici in servizio

Con riferimento agli ultimi tre mesi:

- il 32,5% ha assistito ad uno o più episodi in cui un utente ha sbattuto la porta uscendo dal suo ufficio;
- l'8,2% ha assistito ad uno o più episodi in cui un utente ha lanciato un oggetto sul pavimento;
- il 7,6% ha assistito ad uno o più episodi in cui un utente ha tirato un calcio ai mobili dell'ufficio.

### **Violenza fisica contro gli assistenti sociali**

Considerando l'intero arco della carriera professionale, episodi di violenza fisica hanno coinvolto il 15,4% del campione (3.094 persone). 872 intervistati dichiarano che in tali eventi l'aggressore ha utilizzato un oggetto o un'arma.

L'indagine ha approfondito le modalità in cui si è espressa la violenza fisica contro gli assistenti sociali intervistati, in riferimento all'ultimo trimestre precedente la compilazione del questionario, rilevando che:

- il 2,5% (503 assistenti sociali) è stato spinto,
- il 1,1% (214 assistenti sociali) è stato colpito con pugni o calci,
- il 0,7% (126 assistenti sociali) ha subito una violenza fisica che ha comportato un intervento medico importante,
- il 0,9% (192 assistenti sociali) ha subito una violenza fisica che ha comportato un intervento medico di lieve entità.

Nonostante il fenomeno riferito all'ultimo trimestre possa essere considerato statisticamente raro, i numeri della violenza fisica in un arco temporale così breve sono preoccupanti, considerate le conseguenze in termini di danni alla salute fisica e psicologica degli oltre mille assistenti sociali coinvolti.

Con riferimento all'intero arco della vita professionale, un terzo del campione (35,8%) dichiara di aver temuto per la propria incolumità o quella di un familiare a causa del lavoro.

### **Esposizione alla violenza fisica contro i colleghi**

Nell'intero arco della vita professionale, il 20,7% del campione dichiara di aver assistito ad episodi di aggressione fisica da parte di utenti nei confronti di colleghi. In 1.094 casi è stata usata un arma/oggetto per agire violenza fisica.

### **Minacce di aggressioni fisiche rivolte all'assistente sociale e/o ai suoi familiari**

Considerando i cinque anni precedenti la compilazione del questionario, il 17,7% (3.549 persone) degli intervistati dichiara di aver ricevuto minacce di aggressioni fisiche rivolte a sé o ai familiari.

Considerando i tre mesi precedenti la compilazione del questionario, il 4,9% del campione (987 persone) dichiara di aver ricevuto minacce di aggressioni fisiche rivolte a sé o ai familiari.

### **Percezione degli intervistati rispetto alla incidenza del fenomeno della violenza/per tipo di violenza**

Il 61% degli intervistati ritiene che la violenza verbale nei confronti degli assistenti sociali sia aumentata negli ultimi cinque anni (il 9% esprime parere contrario, il 30% non sa).

Il 47,1% del campione ritiene che episodi che comportano danni o minacce di danni a beni e proprietà sia aumentata negli ultimi cinque anni ( il 12,5% ritiene di no, il 40,4% non sa).

Un quarto del campione (25,4%) pensa che la violenza fisica contro gli assistenti sociali sia aumentata negli ultimi cinque anni (15,5 ritiene di no, il 59,1% non sa).

### 2.3. La rilevazione degli episodi di violenza

Un dato rilevante riguarda la percentuale del “sommerso”, ovvero degli episodi non rilevati dalle istituzioni che dovrebbero occuparsene.

Gli assistenti sociali intervistati dichiarano di aver segnalato all'autorità di pubblica sicurezza:

- il 19% degli episodi di violenza verbale/minacce/intimidazioni,
- il 9,2% degli episodi di violenza fisica contro oggetti,
- il 10,6% degli episodi di violenza fisica contro la propria persona.

Gli assistenti sociali intervistati dichiarano di aver segnalato al proprio Ente:

- il 61,6% degli episodi di violenza verbale/minacce/intimidazioni,
- il 23,3% degli episodi di violenza fisica contro oggetti,
- il 23,3% degli episodi di violenza fisica contro la propria persona.

Raramente gli assistenti sociali riportano gli episodi di violenza al proprio Ordine professionale (percentuali inferiori al 2%).

Solo nel 3,5% dei casi gli assistenti sociali intervistati dichiarano di essere informati che il proprio Ente ha inoltrato denuncia di infortunio all'INAIL, nei casi in cui sono state vittime di violenza fisica.

### 2.4. Caratteristiche degli enti in cui gli assistenti sociali prestano servizio

Sono state indagate alcune caratteristiche degli ambiti di lavoro che potrebbero incidere sulle condizioni di sicurezza o sulla percezione di svolgere il lavoro in condizioni di sicurezza.

#### Target di utenza

Circa un quarto del campione (24,5%) svolge la professione presso servizi a sostegno e tutela di bambini e famiglie. Un quarto del campione (25,5%) si dedica a persone che hanno necessità di sostegno legate all'età anziana (14,1%) o a condizioni di disabilità (11,4%). Il 9,3% degli intervistati lavora in servizi per adulti in difficoltà, il 5,9% si occupa di progetti sociali nell'ambito del penale o del penale minorile; 18,2% in servizi integrati socio-sanitari (5,7% salute mentale, 5,4% servizi per le dipendenze patologiche, 3% consultori familiari, 3% presso servizi per la continuità delle cure ospedale territorio, 1,1% neuropsichiatria infantile). Solo il 3,6% è dedicato a servizi a sostegno della popolazione immigrata.

Il 12,5% degli assistenti sociali intervistati lavora in servizi di base, senza un target prevalente.

Solo 103 intervistati (una percentuale pari allo 0,5%) si occupano in modo prevalente di formazione (formazione continua o in ambito accademico).

Dall'analisi bivariata emerge che gli **ambiti nettamente più a rischio** sono i servizi a tutela dei minori e i servizi a sostegno di adulti in difficoltà.

#### Organico del servizio

Il 59,2% degli assistenti sociali crede che l'**organico del servizio non sia adeguato** rispetto al lavoro che è necessario svolgere.

#### Condizioni di sicurezza: il territorio

Il 27,9% del campione ritiene di lavorare in un territorio poco o per nulla sicuro (molto sicuro: 4,9%; abbastanza sicuro: 67,3%; poco sicuro: 24%; per nulla sicuro: 3,9%).

#### Condizioni di sicurezza: collocazione della sede del servizio

Un terzo del campione ritiene che la collocazione del proprio servizio sia poco o per nulla sicura (molto sicuro: 9,9%; abbastanza sicuro: 57%; poco sicuro: 25%; per nulla sicuro: 8,1%).

### **Condizioni di sicurezza: visite domiciliari**

Oltre i tre quarti (76.9%) degli assistenti sociali intervistati svolge visite domiciliari e, di questi, il 64% dichiara di trovarsi “spesso” o “sempre” da sola/o . Il 26,8% si reca “talvolta” da solo al domicilio delle persone. Il 9,2% degli intervistati non svolge “mai” visite domiciliari senza essere accompagnato da un collega.

### **Condizioni di sicurezza: accoglienza presso la sede del servizio**

Il 35,6% degli intervistati dichiara di trovarsi “spesso” o “sempre” da solo/a in servizio quando accoglie l’utenza, il 42,5% “talvolta” si trova solo in servizio , il 21,9% degli intervistati riporta di non essere mai da solo in servizio.

## **2.5. Azioni dell’ente per la prevenzione e il contrasto della violenza contro gli assistenti sociali**

### **Azioni concrete dell’ente a seguito di episodi di violenza.**

Il 49% gli intervistati dichiara che a seguito di episodi di violenza verbale l’Ente non ha preso alcuna iniziativa concreta per aiutare.

il 26,3% dichiara che l’ente ha assunto iniziative concrete, ma ritiene che tali interventi fossero solo parzialmente adeguati. Il 14,9% dichiara che l’ente ha assunto iniziative concrete per aiutare l’assistente sociale;

Il 9,8% dei rispondenti considera invece inadeguati gli interventi attivati.

### **Disponibilità di misure di controllo e protezione sull’accesso dell’utenza**

Il 67,7% degli intervistati dichiara che le misure di controllo e protezione non sono presenti nel servizio o non sono note al professionista. In particolare:

- il 32,3% degli intervistati riporta che nella sede in cui lavora sono previste misure di controllo e protezione sull’accesso dell’utenza. Il 44,3% dichiara che non sono presenti, ma sarebbero necessarie;
- il 18,5% del campione dichiara che non sono presenti e non le ritiene necessarie;
- il 4,9% del campione non sa se sono presenti o meno procedure.

### **Valutazione delle procedure di controllo e di protezione sull’accesso all’utenza adottate dall’Ente**

Il 48, 9% dichiara che le procedure di controllo e protezione, seppur necessarie, non sono presenti. Il 22,5% dichiara che tali procedure sono presenti ed efficaci, mentre il 15,2% dichiara che sono presenti, ma poco efficaci. Il 13,3% non le ritiene necessarie.

### **Disponibilità di metodi per identificare persone con storia di violenza**

Il 70,1% degli intervistati dichiara che non sono noti o disponibili metodi per identificare persone con una storia di violenza. In particolare:

- il 29.9% degli intervistati conosce le modalità con cui il proprio servizio identifica utenti con una storia di violenza. Il 42,5% dichiara che non c’è modo di identificare persone con storia di violenza, ma ritiene necessario introdurle;
- il 9,7% non sono presenti e non le ritiene necessarie;
- il 17,9% non sa.

### **Disponibilità di procedure di emergenza**

Il 64,6% degli intervistati dichiara che non sono note o disponibili procedure di emergenza.

Il 35,4% degli intervistati riporta che nella sede in cui lavora sono facilmente disponibili le procedure di emergenza. Il 45,9% dichiara che non sono facilmente disponibili, e sarebbe necessario adeguare il servizio.

Il 7,5% del campione dichiara che non sono disponibili tali procedure e non le ritiene necessarie. Infine, l'11,2% del campione non sa se sono presenti o meno procedure di emergenza.

#### **Offerta di formazione per la prevenzione della violenza nel proprio Ente**

Il 77,5% degli intervistati dichiara che non sono presenti o di non conoscere offerte formative per la prevenzione della violenza nel proprio Ente.

Il 12,5% degli intervistati riporta che nella sede in cui lavora sono previsti programmi formativi per la prevenzione della violenza. Il 67,3% dichiara che tale tipo di formazione non è prevista, ma sarebbe necessaria. Il 8% del campione dichiara che non è organizzata né necessaria. Il 2,2% del campione non sa se sono presenti o meno programmi formativi su questo tema.

#### **Disponibilità di informazioni sufficienti per relazionare episodi di violenza e ottenere assistenza**

Solo il 10,7% ritiene di avere informazioni sufficienti. Il 20,8% ha informazioni in merito, ma non le considera sufficienti. Il 66,1% dichiara di non essere informato e che a suo avviso sarebbe necessario. Secondo il 2,4% degli intervistati tali informazioni non sono necessarie.

#### **Valutazione sulla formazione ricevuta rispetto alla gestione di utenti difficili.**

Solo il 18,4% ritiene di aver ricevuto una formazione adeguata rispetto alla gestione di utenti difficili. Il 24,4% dichiara di aver svolto formazione su questo tema, tuttavia non sufficiente. Il 54% ha risposto di non essere stato formato rispetto alla gestione di utenza difficile e la ritiene necessaria. Il 3,2% non è stato formato e non ritiene necessario questo genere di formazione.

Questo dato interroga non solo gli Enti in cui gli assistenti sociali prestano servizio, ma anche la formazione universitaria.

### **3. Cosa ostacola la violenza a danno degli assistenti sociali**

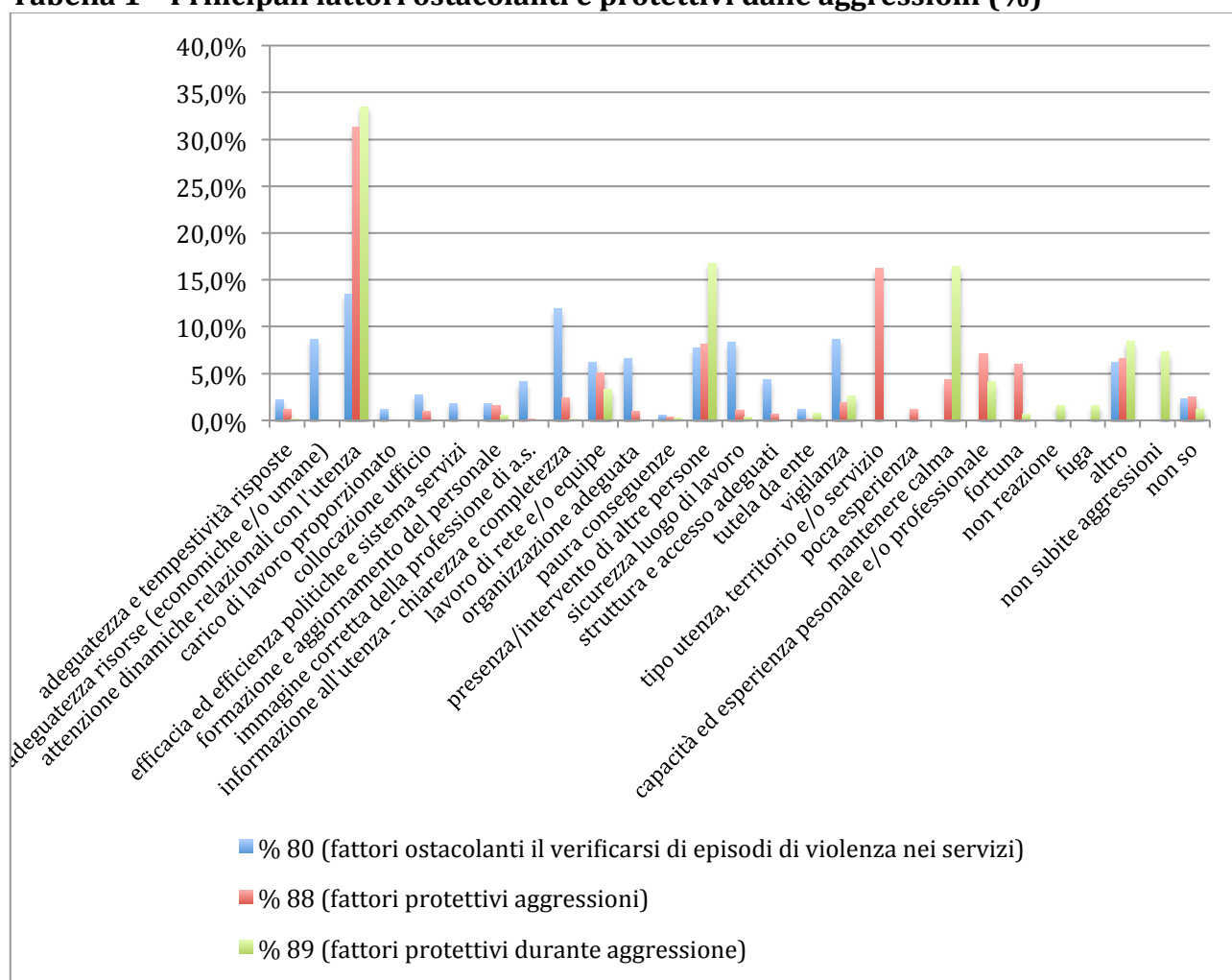
Nella loro riflessione sul fenomeno (domanda 80: A tuo parere quali sono i fattori ostacolanti il verificarsi di episodi di violenza nei servizi?), gli assistenti sociali sembrano avere delle idee molto chiare su cosa possa ostacolare il fenomeno preso in esame: per un assistente sociale su quattro comunicazione e informazioni adeguate sembrano essere gli elementi più importanti per prevenire forme di frustrazione nell'utenza che possono generare delle aggressioni. A ciò non è estranea una corretta immagine di chi è e cosa può fare l'assistente sociale (4,1%). Tuttavia l'adeguatezza delle risorse e delle organizzazioni che erogano prestazioni e servizi sociali insieme all'efficacia ed efficienza delle politiche sono considerati quali fattori ostacolanti da quasi un professionista su cinque. Vigilanza e sicurezza sul lavoro rappresentano insieme il 17% delle risposte.

Un operatore evidenzia e collega tra loro alcuni di tali fattori quando afferma che ostacola il verificarsi di episodi di violenza nei servizi

*“una maggiore chiarezza relativa a ciò che il servizio può offrire. Ciò dipende, riferendomi al contesto istituzionale in cui opero, dall'altrettanta chiarezza che l'amministratore deve offrire al cittadino. Altro elemento è un organico ed un numero di ore sufficiente a rispondere adeguatamente alle necessità del territorio. Tra altri elementi che potrebbero ostacolare la violenza nei servizi, vedo una maggiore attenzione a fermare (non saprei come) l'informazione trash che i media propongono in merito alla nostra figura professionale. Le azioni diffamanti rendono più semplice fare di noi il capo espiatorio o comunque l'oggetto su cui far ricadere responsabilità proprie”.*

La tabella 1 raffronta il peso di questi e di altri fattori nell'aver impedito concretamente nell'esperienza diretta dei rispondenti il verificarsi di aggressioni a loro danno (domanda 88: Se non hai subito aggressioni da parte di utenti o ti è capitato raramente, cosa pensi abbia evitato il verificarsi di episodi di violenza a tuo danno?) o nell'averne ridotto gli effetti (domanda 89: Se hai subito una aggressione di qualunque genere da parte di un utente, cosa durante l'aggressione ha contribuito a ridurre il potenziale effetto negativo della violenza su di te?). In entrambi i casi l'attenzione alle dinamiche relazionali assume la posizione predominante (un assistente sociale su tre) seguita, oltre la soglia del 15%, dalla presenza di altre persone e dal mantenere la calma (in caso di aggressione in corso) e dalla tipologia dell'utenza (in caso di assenza di violenza subita dall'operatore).

**Tabella 1 – Principali fattori ostacolanti e protettivi dalle aggressioni (%)**



La centralità del rapporto tra cittadino utente e assistente sociale appare evidente in molte delle risposte raccolte nel corso dell'indagine. In particolare, nelle seguenti testimonianze emerge l'importanza dell'ascolto e dell'autenticità, ovvero del riconoscere appieno l'altro quale persona senza attribuire etichette del tipo "utente irragionevole" oppure "assistente sociale freddo burocrate".

*"[Cosa ha evitato il verificarsi di episodi di violenza a mio danno?] Un po' il caso, un po' il cercare di dare anche le risposte negative (per esempio, come il rifiuto di una richiesta) in modo adeguato. Saper leggere l'aggressività come possibile frutto di una storia coi servizi, di un vissuto di invisibilità, di non ascolto, di paura, ecc. e cercare di accogliere*



*quel vissuto e rispondervi. Non rispondere alle provocazioni attaccando (anche solo alzando la voce e pretendendo rispetto) ma cercare di leggerle in quest'ottica".*

*"Sono convinta dell'importanza dell'autenticità del rapporto: rispetto e accoglienza e impegno ad aiutare, a fornire opportunità, senza giudicare. Non è una formula magica che vale per tutti, ma ho potuto notare molte volte che a fronte di interventi pesanti (allontanamento dei figli) le persone hanno compreso il senso, si sono fidate della mia valutazione, hanno capito in alcuni casi che la scelta era protettiva, paradossalmente, anche nei loro confronti".*

#### **4. Conclusioni**

Un antico proverbio cinese dice che "quando il saggio indica la luna, lo sciocco guarda il dito". Applicando tale detto alla ricerca qui descritta, si potrebbe dire che la luna rappresenta l'insieme delle condizioni nel cui ambito gli assistenti sociali operano e i loro utenti ricevono prestazioni e servizi, mentre il dito metaforicamente raffigura il fenomeno delle aggressioni a danno dei professionisti del sociale. In altre parole, il tema in oggetto rende visibile alcune delle maggiori difficoltà del rapporto tra assistenti sociali e utenza (quando tali difficoltà si concretizzano in comportamenti aggressivi) in conseguenza dello stato di crescente sofferenza in cui si trovano oggi in Italia il sistema dei servizi sociali e il servizio sociale quale attività professionale ivi operante. Gli esiti della ricerca sembrano spingere in due direzioni fornendo una serie di interessanti e talvolta inediti spunti di riflessioni e d'azione: è importante prendersi cura del "dito ferito", cioè del professionista che subisce violenza, ma anche guardare con maggiore attenzione e consapevolezza alla "luna", cioè alle condizioni del sistema dei servizi sociali, per agire collettivamente verso un miglioramento delle politiche a sostegno dei diritti di cittadinanza sociale.

Il fenomeno della violenza a danno degli assistenti sociali da parte dei loro utenti sembra quindi rappresentare un "campanello d'allarme" che rende meglio visibile il depotenziamento del servizio sociale e del sistema dei servizi in atto, ovvero di un trend spesso non direttamente percepibile. In questo senso l'aggressività espressa appare come un indicatore "urlato" di qualità percepita come insufficiente da parte dell'utenza., ovvero una reazione (inadeguata e non funzionale) di difesa spesso suscitata da un senso di frustrazione rispetto alle proprie aspettative. Come dice un assistente sociale un antidoto agli esiti violenti di tale modo di sentire può essere rappresentato dalla

*"capacità di riconoscere l'eventuale frustrazione degli utenti e saper rispondere in maniera repentina, facendo in modo che l'utente si senta comunque supportato e sostenuto".*

Un altro professionista a tale proposito afferma:

*"credo che la chiarezza nell'offerta e in quello che i servizi possono effettivamente dare sia fondamentale. Spesso gli episodi di violenza, verbale soprattutto, sono conseguenti a incomprensioni o aspettative elevate o non congruenti con la realtà, quindi penso che il primo passo sia quello di fornire le informazioni adeguate rispetto ai benefici che si possono ottenere dal servizio, senza proporre soluzioni illusorie o scarsamente aderenti alla realtà".*

Chiaramente una tale abilità non può essere improvvisata ma è di natura professionale, viene acquisita nell'ambito di una adeguata formazione universitaria e va affinata nella pratica

quotidiana mediante l'applicazione costante di strumenti e metodologie appropriate. È anche vero che ciò può avvenire solamente in un quadro istituzionale e organizzativo all'interno del quale vi sia una reale sintonia tra i diversi livelli coinvolti, in particolare tra livello politico e livello operativo. Come afferma un operatore,

*“vi deve essere coerenza e coesione tra operatori e livello politico dell'ente. Ad esempio, anche l'amministratore deve limitare le richieste dei cittadini e non rimandare al tecnico la comunicazione del diniego [ad una richiesta di prestazione].”*

In conclusione, come afferma uno dei professionisti che ha partecipato all'indagine,

*“la cornice professionale con cui ho gestito i colloqui [è ciò che maggiormente ha evitato il verificarsi di episodi di violenza a mio danno]. Per cui se da un lato c'è l'ascolto della persona e la costruzione di una relazione dall'altro è necessario rimandare il messaggio che i disservizi non dipendono dal singolo operatore”.*

Professionalità e politiche sociali adeguate e sinergiche appaiono quali principali antidoti alla preoccupante crescita della violenza a danno degli assistenti sociali. Andare alla facile ricerca di un “capro espiatorio” può essere forse appagante nell'immediato ma è sicuramente poco produttivo per arginare un fenomeno complesso qual è quello oggetto dell'indagine qui presentata. Cogliere le responsabilità dei soggetti in campo, sfuggendo alla logica della colpa, appare invece il modo migliore per promuovere il miglioramento dei servizi sociali e socio-sanitari e per dare risposte efficaci alle richieste d'aiuto provenienti da fasce sempre più ampia della popolazione.

14-09-17 v1