



**PROFESSIONISTI DELL'AIUTO E AGGRESSIVITA':
PREVENIRE, CAPIRE, AFFRONTARE IL RISCHIO PROFESSIONALE**

Documento lavoro dei gruppi Convegno del 14 novembre 2017

L'Ordine degli Assistenti sociali, Consiglio regionale del Lazio, il 14 novembre 2017 ha organizzato un seminario formativo dal titolo "Professionisti dell'aiuto e aggressività: prevenire, capire, affrontare il rischio professionale", al quale hanno partecipato quasi 300 assistenti sociali, di cui circa 1/3 dipendenti del Comune di Roma. L'evento era finalizzato a riflettere sul tema e ad elaborare proposte, a partire dai risultati di una ricerca promossa nel 2017 dal CNOAS e dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, sulla violenza e l'aggressività nei confronti degli assistenti sociali. Alla ricerca, realizzata tramite questionario on line, hanno partecipato oltre ventimila assistenti sociali in tutta Italia, di cui un migliaio nel Lazio: una partecipazione straordinaria. Il 14 novembre sono stati presentati anche i risultati di un'indagine condotta sugli assistenti sociali capitolini i cui dati collimano all'incirca con quelli nazionali e sono piuttosto preoccupanti per l'estensione e la significatività dei fenomeni rilevati.

Si è, pertanto, ritenuto utile affrontare immediatamente a livello territoriale la problematica, anche in considerazione del fatto che, solo negli ultimi mesi, diversi assistenti sociali sono state vittime in servizio di ripetute aggressioni e si sono rivolte all'Ordine per una consulenza o per una denuncia.

In considerazione dell'importanza di affrontare il problema a partire dalle esperienze e dalle proposte di chi lo vive quotidianamente e personalmente, la seconda parte della formazione del 14 novembre ha sollecitato la partecipazione attiva dei professionisti che sono stati coinvolti in sei workshop dai quali sono risultati documenti propositivi di cui riportiamo una sintesi.

Il punto di vista di chi ogni giorno vive l'accoglienza del disagio, della fragilità, dell'escluso e ne sopporta anche le tensioni e la conflittualità, ci sembra essenziale per capire le dinamiche dell'aggressività, ma anche per elaborare risposte costruttive.

Riportiamo quindi la sintesi delle analisi e delle proposte emerse dai lavori di gruppo, cercando di trarne alcuni spunti che possano orientare l'intervento dell'Amministrazione e dell'Ordine professionale, dove possibile in sinergia, al fine di porre in essere misure di contrasto alle aggressioni in atto e di prevenzione di violenze ulteriori.

Alla luce di quanto emerso dalle ricerche sul fenomeno, da quanto riferito dalla comunità professionale, dal Vademecum elaborato dal CNOAS in collaborazione con le maggiori Associazioni e Sindacati di categoria, riteniamo opportuno formulare le seguenti raccomandazioni.

- 1) Porre in essere misure di informazione, formazione, supervisione ed intervizione per rendere i professionisti e le equipe dei servizi più consapevoli dei rischi di aggressione, capaci di leggerne gli aspetti predittivi, di formulare localmente misure di empowerment degli operatori, di de escalation delle dinamiche conflittuali, di proporre misure preventive del fenomeno. Può essere utile distribuire e pubblicare sui canali istituzionali il flyer del CNOAS con le informazioni sintetiche, presentare i risultati delle ricerche e le raccomandazioni d'intervento, proporre lo studio di situazione di aggressività.*
- 2) Porre in essere una campagna di comunicazione per chiarire il ruolo e le possibilità di intervento degli assistenti sociali e dei servizi, per informare i cittadini dei loro diritti e doveri, del ventaglio di servizi offerti dall'amministrazione, dei tempi, dei requisiti e delle modalità per accedervi.*
- 3) Verificare, su impulso dell'Assessorato e degli Uffici dipartimentali, la situazione organizzativa dei servizi sociali municipali: organici, orari, lavoro d'equipe, tempi d'attesa per le prestazioni, modalità per l'accesso - l'attesa - il ricevimento del pubblico - ecc.*
- 4) Verificare, su impulso dell'Assessorato in collaborazione con l'UOT municipale, la situazione logistica dei Servizi Sociali: ubicazione, collegamento con gli altri uffici municipali, presenza della sorveglianza,*

Ordine Assistenti Sociali - Consiglio Regionale del Lazio

largodei Colli Albani 32 - 00179 ROMA
tel. 06 588 22 13 ■ fax 06 58 33 43 57
www.oaslazio.it ■ e-mail: oaslazio@oaslazio.it



illuminazione, servizio di portineria, telesorveglianza, ingressi vigilati, sistemazione delle stanze e degli arredi.

- 5) *Elaborare dei protocolli condivisi fra amministrazione centrale e livelli municipali circa il comportamento che il dipendente, l'equipe, la dirigenza devono tenere in presenza e in seguito ad una aggressione: denuncia d'ufficio e di parte, consulenza legale, misure di ristoro e di pronto intervento, intervento INAIL etc., perché l'aggressione non debba essere subita dal singolo operatore, ma trovi una risposta istituzionale sollecita coordinata e efficiente che prevenga ulteriori episodi o ne contenga gli effetti.*

SITUAZIONI DI RISCHIO RISCONTRATE

- La mancanza di risorse (in termini finanziari - di personale - di luoghi adeguati all'accoglienza) a disposizione dell'intervento sociale aumenta l'aggressività da parte del cittadino fragile che vede crescere i suoi bisogni e diminuire le risposte del sistema di welfare;
- si registra un aumento generalizzato dell'atteggiamento aggressivo degli utenti aumentati di numero e più disperati/esasperati a causa della crisi economica che ha determinato una contrazione dei redditi e della precarietà del lavoro, dell'abitare, delle relazioni familiari;
- la mancata integrazione fra le risposte e i servizi sociali con quelli sanitari costringe la cittadinanza a giri e burocrazie che aumentano l'esasperazione e la frustrazione;
- è spesso assente un lavoro in équipe che condivida le risposte all'utenza e anche la gestione della conflittualità e dei problemi. L'assistente sociale, come operatore front office, è più esposta del resto del personale e non sempre trova solidarietà nei colleghi e sostegno nella dirigenza e nell'amministrazione in genere. Generalmente è costretta a denunciare gli atti aggressivi individualmente senza che l'amministrazione accompagni o sostenga la denuncia;
- gli eccessivi carichi di lavoro penalizzano la qualità e i tempi della presa in carico ed espongono il professionista ad alto rischio di essere meno accurato e attento o di sbagliare;
- nella maggior parte dei servizi sono assenti occasioni di supervisione e intervizione per approfondire il senso e le modalità degli interventi sociali, e di eventi formativi specifici;
- l'informazione ai cittadini sul ruolo dell'Assistente Sociale e dei servizi sociali non è chiara, e ciò suscita attese non realistiche sulle possibilità e i tempi dell'intervento.
- l'operatore si fa portavoce delle politiche e delle decisioni dell'amministrazione, spesso senza essere stato coinvolto nella formazione delle stesse. E' l'interfaccia fra l'amministrazione e il cittadino e gestisce le tensioni, gli stati di conflitto, le frustrazioni senza alcuna protezione, risponde di persona delle incongruenze e della debolezza dell'attuale sistema di welfare.

FATTORI DI RISCHIO

- Si registra un aumento di richieste d'interventi a fronte di un aumento esponenziale di nuove povertà, immigrazione e disagio psico-sociale, per il quale non sono state messe in campo risposte istituzionali sufficienti.
- L'utenza è esasperata ed insofferente poiché non riceve spesso risposte adeguate. Si crea quindi un clima connotato da malessere fisico e psichico, che pregiudica la relazione d'aiuto.
- Le risorse che il Welfare mette a disposizione del cittadino sono poco chiare, in continuo cambiamento e con provvedimenti settoriali (a es. sussidi, bonus bebè, carta SIA, REI, ANF, diritti per disabili) con confusione di ruoli tra uffici diversi come il Comune, l'ASL o l'Inps.
- L'organizzazione all'interno dei vari Servizi richiede un coinvolgimento più attivo e responsabile della dirigenza, che non può lasciare soli e indifesi gli operatori.
- Va rivalutazione e divulgato dalla comunicazione istituzionale e dai mass media il ruolo della nostra Professione e dei servizi di welfare, che in questi ultimi anni sono stati oggetto di cattiva stampa. Talora il ruolo specifico dell'assistente sociale è stato "usurato" da altre figure professionali che si sostituiscono nella risposta al cittadino.



- Si registrano comportamenti intrusivi della politica su pratiche specifiche o nella strumentalizzazione pubblica di situazioni sociali in cui sono coinvolti assistenti sociali.
- Va attentamente valutata la logistica e la dotazione strumentale degli uffici di servizio sociale spesso ubicati in sedi periferiche, isolate, senza vigilanza, senza spazi d'attesa adeguati, servizi di accoglienza e smistamento, con poco personale e in ambienti poco curati, quando non degradati.
- Spesso gli uffici non rispondono alle caratteristiche che deve avere un setting professionale per quanto riguarda la privacy e la riservatezza dei colloqui e la tenuta della documentazione.

MISURE PER EVITARE AGGRESSIONI E MINACCE

Misure strutturali:

- organizzazione del Servizio che protegga gli operatori che non devono mai rimanere soli, isolati, indifesi;
- vigilanza sempre presente o reperibile d'urgenza attivando dispositivi presenti nella sala colloqui, area del sociale vigilata anche con utilizzo di telecamere e citofoni agli ingressi;
- spazi logistici adeguati, pensati per colloqui individuali e familiari, incontri di lavoro, incontri protetti;
- Uffici curati e consoni all'accoglienza per utenti particolarmente insoddisfatti e problematici;
- sportello informazioni sulle normative del Welfare, sui diritti doveri dei cittadini con problematiche particolari (minori, donne, anziani, detenuti, immigrati soggetti deboli) che comunichino cosa è ragionevole chiedere e ottenere con i tempi tecnici necessari;
- cartelli informativi, spiegazioni chiare, informazioni semplici, personale amministrativo dedicato all'accoglienza e istruito ad hoc;
- rispetto della privacy degli utenti e degli operatori con soluzioni logistiche, telematiche, di archiviazione e tenuta della documentazione coerenti.

Fattori protezione:

- formazione specifica sulla gestione dell'aggressività con particolare riguardo alle tecniche di *de escalation* che sono un insieme d'interventi basati sulla comunicazione verbale e non verbale volti a diminuire l'intensità della tensione nella relazione interpersonale;
- formazione sulla gestione dei casi complessi e sulle gravi crisi familiari;
- supervisione, intervizione e formazione interdisciplinare non autoreferenziale;
- lavoro di equipe e multidisciplinarietà nei servizi. Riunioni di servizio per non gestire le problematiche solo individualmente ma trovare condivisione e sostegno nell'equipe e nella dirigenza, condividere il più possibile le criticità. Sicurezza degli ambienti di lavoro anche coinvolgendo i servizi preposti, i referenti del lavoro e le organizzazioni sindacali;
- consulenza legale per valutazioni pre-intervento in casi di particolare complessità;
- maggiori risorse per Programmi di Inclusione e di contrasto della povertà, non solo con risorse economiche, ma con rinforzo ed adeguamento delle risorse umane;
- valorizzazione del Terzo Settore e tutela dei lavoratori delle cooperative che svolgono funzioni pubbliche in appalto;
- empowerment della rete territoriale, anche in funzione protettiva e di sostegno.

Una proposta avvertita con forza e considerata urgente è di migliorare il rapporto con l'Autorità Giudiziaria che, nel rispetto del contraddittorio, utilizzi delle formule che non esponano i professionisti in maniera eccessiva di fronte a utenza. L'idea generale è quella di impostare il lavoro per una protezione di tutti i chiamati in causa: minori, famiglie e assistenti sociali.

Molte delle denunce disciplinari o penali ricevute da assistenti sociali e trasmesse al Consiglio Territoriale di disciplina o all'autorità giudiziaria sono frutto di un tipo di aggressività rivendicativa, ma agita indirettamente. La quasi totalità di queste denunce non porta a condanne o sanzioni disciplinari, ma stressa il professionista, lo sottopone a iter disciplinari lunghi e talora comporta l'esborso di spese per l'assistenza legale.