

## **Violenza e aggressioni contro gli assistenti sociali.**

### **Documento Consiglio Ordine degli Assistenti Sociali della Toscana.**

Recenti gravi episodi hanno rimesso al centro dell'attenzione mediatica il tema delle aggressioni agli operatori sanitari e sociosanitari. Un fenomeno già noto, che tuttavia, negli ultimi anni ha assunto dimensioni allarmanti, non solo per il numero delle aggressioni in costante aumento, ma anche per il livello di gravità.

Questo trend in crescita interessa anche gli assistenti sociali e porta a valutare che, se in passato il fenomeno riguardava solo alcuni ambiti di intervento, oggi è invece diventato pervasivo interessando tutti gli ambiti e in modo particolare nell'area della tutela dell'infanzia e della marginalità adulta.

I dati raccolti da una ricerca svolta nel 2017 dell'Ordine Nazionale Assistenti Sociali e Fondazione Nazionale Assistenti Sociali "Conoscere per agire: il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali" evidenziano l'ampia portata raggiunta dal fenomeno tanto da far concludere che 9 assistenti sociali su 10 hanno subito una qualche forma di violenza. Emerge infatti che "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. 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". Questi fatti ci interrogano e sollecitano la realizzazione di adeguate misure di prevenzione e di contrasto.

### ***Non possiamo continuare ad "essere spiazzati" di fronte agli eventi violenti nelle relazioni d'aiuto.***

Ormai il fenomeno è ampiamente documentato da studi internazionali e nazionali oltre a contare su numerose Direttive Europee norme sia a livello nazionale (Dgls 81/2008, Raccomandazione n°8/2007 "Per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" L. 113/ 2020, n. 113 Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni ) che regionali (DGRT 1176/2018 - Misure urgenti di prevenzione e contrasto atti di violenza a danno degli operatori sanitari e costituzione dell'osservatorio regionale).

Per quanto l'agito violento abbia sempre alla base una scelta da condannare di chi la agisce, dall'altro dobbiamo capire i motivi che hanno generato quella che possiamo definire una "alterazione nella relazione d'aiuto".

L'aggressività, rabbia, violenza nei servizi sociali e sociosanitari costituiscono un fenomeno complesso, a molte dimensioni e variabili e come tali implicano un approccio globale, con risposte complesse e di sistema. Intanto appare utile definire la violenza sul luogo di lavoro: "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro (NIOSH - National Institute of Occupational Safety and Health).

L'assistente sociale entra a pieno titolo tra le professioni ad alto rischio di stress e burn out in quanto professione ad alto contenuto relazionale, e in quanto tale ad alto rischio di subire atti violenti. Infatti come professionisti della relazione d'aiuto siamo a contatto continuo con persone con bisogni complessi legati a condizione di vulnerabilità, povertà ma anche disabilità, non autosufficienza e dipendenze. Sosteniamo persone con storie di vita spezzate da eventi traumatici, le accompagniamo

**Ordine degli Assistenti Sociali della Regione Toscana**

Viale Spartaco Lavagnini 18 –50129 Firenze Tel. 055/486488

[www.oastoscana.it](http://www.oastoscana.it) [segreteria@oastoscana.it](mailto:segreteria@oastoscana.it)

Codice Fiscale 94055970480

anche quando la loro motivazione a stare in una relazione d'aiuto non c'è o non è sufficiente. Pensiamo alle famiglie disfunzionali e maltrattanti nell'ambito della tutela e all'attività di controllo anche su mandato dell'autorità giudiziaria.

In questa direzione è opportuno rafforzare la **dimensione professionale** degli assistenti sociali nelle competenze di base ma anche nelle competenze specifiche per valutare i rischi e gestire gli eventi critici quando accadono (ad esempio tecniche verbali di de-escalation per disinnescare o abbassare il livello di una situazione esplosiva).

Ai fattori correlati alla dimensione strettamente professionale si sommano altri fattori di rischio che caratterizzano la nostra attività attinenti alla **dimensione organizzativa** ovvero come è organizzato il lavoro in termini di progettazione, organizzazione e gestione. Sono da considerare indicatori di rischio tutti i fattori che determinano stress, distress, burn out (elevato carico, lavoro sottoqualificato, precarietà e alto turnover, alta pressione emotiva, lavoro in urgenza con termini e scadenze non rispettabili, assenza di pianificazione e comunicazione insufficiente, organizzazione degli spazi e ambienti di lavoro, mancata applicazione delle norme di sicurezza ecc).

Il rischio di violenza e aggressione va inquadrata nell'ambito della normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e pertanto rientra tra i rischi di competenza del Sistema di prevenzione e protezione.

Ma commetteremmo un grave errore se nel tentativo di leggere la complessità del fenomeno non includessimo un ulteriore elemento di contesto ovvero la **dimensione delle politiche sociali**.

La "desertificazione" delle politiche sociali degli investimenti in servizi, a fronte di uno scenario socio-economico di aumento della povertà assoluta e relativa, della condizione di "vulnerabilità persistente" che interessa ampie fasce di popolazione, fino ad oggi estranea ai servizi sociali, costituisce un importante fattore di rischio.

La capacità di leggere l'evoluzione dei bisogni diventa fondamentale per evitare quel "rimbalzo delle responsabilità" che esita in un invio del cittadino all'assistente sociale come ultima possibilità di ricevere aiuto. In questo passaggio si consuma qualcosa che va oltre la relazione d'aiuto e la capacità professionale di gestirla: un corto circuito che ha a che fare con le aspettative del cittadino di ricevere una risposta concreta e immediata ai propri bisogni e la impossibilità dell'assistente sociale, per vincoli oggettivi di risorse o per iter burocratici, di soddisfare quella aspettativa.

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". (La violenza contro gli assistenti sociali in Italia a cura di A. Sicora e B. Rosina)

**Il fenomeno delle aggressioni e della violenza agli assistenti sociali è ancora ampiamente sommerso.** I dati dimostrano infatti che solo una parte delle aggressioni verbali e fisiche subite viene segnalata alle autorità di pubblica sicurezza o al proprio ente (si stima rispettivamente nel 10,6% e 23,3% dei casi). Sono tanti i fattori che contribuiscono a rendere il fenomeno sommerso e non segnalato dagli assistenti sociali: sottovalutazione dei rischi, atteggiamento giustificatorio, salvaguardia della relazione con la persona, e non ultimo il timore del giudizio che, l'essere stati coinvolti in tali situazioni, sia percepito come segno di incapacità quasi una sconfitta professionale. Tra i fattori che scoraggiano la segnalazione va inclusa la scarsa fiducia verso le organizzazioni che la fa ritenere inutile. Spesso infatti si rileva una sottovalutazione degli episodi ritenuti meno gravi,

Ordine degli Assistenti Sociali della Regione Toscana

Viale Spartaco Lavagnini 18 – 50129 Firenze Tel. 055/486488

[www.oastoscana.it](http://www.oastoscana.it) [segreteria@oastoscana.it](mailto:segreteria@oastoscana.it)

Codice Fiscale 94055970480

come la violenza verbale, e non si mette in campo alcuna iniziativa concreta per aiutare il professionista.

L'episodio di violenza va trattato come evento sentinella, cioè un segnale di rischio e vulnerabilità, che richiede opportune misure di prevenzione e protezione per i lavoratori e le lavoratrici. Gli agiti violenti non vanno considerati come singoli episodi ma come una catena di eventi che si trasformano in costrizione per gli operatori nello svolgimento dell'attività.

**Le aggressioni sono evitabili, è compito delle istituzioni prevenirle dotando gli operatori delle condizioni e degli strumenti. 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.**

Tra le azioni cardine, diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, la formazione continua e quella specifica sulla sicurezza resa obbligatoria per tutti gli assistenti sociali, la definizione da parte delle organizzazioni di Piani di prevenzione e controllo che prevedano la rilevazione degli eventi e procedure per la gestione delle segnalazioni. Più in generale appare strategico promuovere modelli organizzativi dei servizi orientati al benessere organizzativo e alla sicurezza (la dotazione organica, le sedi, l'informazione sui servizi, la modalità di accoglienza).

In questa direzione la piena applicazione del Leps "Potenziamento del Servizio Sociale Professionale" e del Leps "Supervisione del personale dei servizi sociali" devono considerarsi strettamente correlati alla prevenzione della violenza a danno degli assistenti sociali.

Non ultimo è opportuno prendersi cura del professionista che subisce violenza, con protocolli che prevedano percorsi di segnalazione ma percorsi definiti per garantire supporti legali e psicologici con trattamenti appropriati per aiutare le vittime a superare il trauma subito e per prevenire i futuri episodi.

Per concludere qualificare la professionalità, sostenere le organizzazioni verso modelli orientati al benessere sui luoghi di lavoro e promuovere il miglioramento delle politiche sociali e sociosanitarie per dare risposte efficaci alle richieste d'aiuto provenienti da fasce sempre più ampia della popolazione, sono i principali antidoti alla preoccupante crescita della violenza a danno degli assistenti sociali.

Tale obiettivo implica Integrare le responsabilità di tutti i soggetti in campo, sfuggendo alla logica della colpa e dello scarico di responsabilità.

Come CROAS Toscana, in questo complesso processo di cambiamento, nel tentativo di assumersi la nostra parte di responsabilità, abbiamo avviato un piano di azioni, nel tentativo di assumersi la nostra parte di responsabilità. In primo luogo nell'ambito dell'Accordo di collaborazione con la Regione Toscana (Del. 1274/2021) abbiamo proposto all'Assessorato alle Politiche sociali un confronto finalizzato al monitoraggio dello sviluppo del fenomeno e al controllo dell'applicazione delle disposizioni normative.

In secondo luogo abbiamo sviluppato, un piano di sensibilizzazione rivolto a tutti gli iscritti all'Albo, allo scopo di sostenere il processo di emersione delle aggressioni .

Abbiamo costituito un Gruppo di lavoro permanente "Rischio professionale e violenza nei servizi sociali e sociosanitari" all'interno della Commissione Consiliare etica e deontologica, aperto ad assistenti sociali dei Comuni e dei Dipartimenti dei Servizi Sociali delle tre AUSL. L'obiettivo che

perseguiamo è l'approfondimento delle esperienze sviluppate nei vari contesti organizzativi e la condivisione di buone prassi per la definizione di procedure, strumenti e proposte formative.

Si tratta solo di un inizio che tuttavia mette il tema della violenza a danno degli assistenti sociali nell'agenda del CROAS Toscana come priorità da sviluppare in collaborazione con i vari livelli istituzionali, con altri ordini professionali e con le rappresentanze sindacali. Un obiettivo non derogabile, nella consapevolezza che, nel perseguire la tutela degli assistenti sociali, in ultimo si garantisce la tutela dei cittadini che accedono al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari.