

LA VIOLENZA CONTRO GLI ASSISTENTI SOCIALI IN ITALIA

a cura di
Alessandro Sicora
e Barbara Rosina



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli



Condivisione del sapere nel servizio sociale

collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali/FNAS

La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è viepiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.



Fondazione Nazionale Assistenti Sociali

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuove studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolge indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

Collana coordinata da


Silvana Mordeglia, Presidente FNAS

Comitato editoriale

Luigi Gui, Silvana Mordeglia, Francesco Poli, Miriam Totis

Comitato scientifico

Elena Allegri (*Università del Piemonte Orientale*), Teresa Bertotti (*Università di Trento*), Fabio Berti (*Università di Siena*), Marco Burgalassi (*Università di Roma3*), Annamaria Campanini (*Università di Milano Bicocca*), Maria Teresa Consoli (*Università di Catania*), Marilena Dellavalle (*Università di Torino*), Roberta Di Rosa (*Università di Palermo*), Silvia Fargion (*Università di Trento*), Fabio Folgheraiter (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*), Günter Friesenhahn (*Hochschule Koblenz*), Gianmario Gazzì (*CNOAS*), Luigi Gui (*Università di Trieste*), Francesco Lazzari (*Università di Trieste*), Kinue Komura (*Bukkyo University, Kyoto*), Walter Lorenz (*Univerzita Karlova, Praha*), Alberto Merler (*Università di Sassari*), Carla Moretti (*Università Politecnica delle Marche*), Clarisa Ramos Feijóo (*Universitat d'Alacant*), Anna Maria Rizzo (*Università del Salento*), Ana Sánchez Migallón Ramírez (*Universidad de Murcia*), Alessandro Sicora (*Università di Trento*).



LA VIOLENZA
CONTRO GLI ASSISTENTI
SOCIALI IN ITALIA

a cura di
Alessandro Sicora
e Barbara Rosina



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli

Progetto grafico di copertina: Alessandro Petrini

Copyright © 2019 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Premessa , di <i>Silvana Mordeglia</i>	pag.	7
Introduzione. Le aggressioni a danno degli assistenti sociali, una ricerca per comprendere e agire , di <i>Alessandro Sicora</i> e <i>Barbara Rosina</i>	»	11
Parte prima La ricerca		
1. I numeri della violenza contro gli assistenti sociali , di <i>Mara Sanfelici</i>	»	17
2. I predittori della violenza , di <i>Mara Sanfelici</i>	»	34
3. L'opinione degli assistenti sociali sui fattori che aumentano e che riducono il rischio di aggressioni a loro danno , di <i>Alessandro Sicora</i>	»	49
4. Motivi per la (non) segnalazione, l'opinione degli assistenti sociali sulle cause della violenza e il superamento del trauma , di <i>Urban Nothdurfter</i>	»	76
Parte seconda Riflessioni del Consiglio nazionale e dei Consigli regionali dell'Ordine degli Assistenti Sociali aderenti alla ricerca		
5. La prospettiva del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali , di <i>Gianmario Gazzì</i>	»	109
6. Emilia-Romagna , di <i>Rita Bosi, Daniela Maggiali, Antonella Tripiano, Patrizia Vecchi e Federica Vivola</i>	»	121

7. Friuli-Venezia Giulia , di <i>Giulia Battaino</i>	pag.	126
8. Lazio , di <i>Maria Patrizia Favali e Oriana Mengoni</i>	»	129
9. Liguria , di <i>Paola Cermelli e Fabio Caocci</i>	»	137
10. Lombardia , di <i>Mirella Silvani, Ester Paltrinieri e Mariacecilia Bianchi</i>	»	148
11. Piemonte , di <i>Barbara Rosina</i>	»	158
12. Puglia , di <i>Patrizia Marzo</i>	»	170
13. Sardegna , di <i>Antonella Murgia, Marina Piano, Laura Pinna e Federica Pisu</i>	»	177
14. Sicilia , di <i>Maria Spoto, Loredana Pergolizzi e Rita Affatigato</i>	»	187
15. Toscana , di <i>Laura Bini</i>	»	193
16. Trentino-Alto Adige Südtirol , di <i>Angela Rosignoli, Sandra Giuliani e Rocco Guglielmi</i>	»	198
17. Umbria , di <i>Cristina Faraghini, Maria Porcaro, Eden Vitagliano e Fiorella Giacalone</i>	»	206
18. Valle d'Aosta , di <i>Anna Jacquemet, Floriana Battistioli, Simona Gamba, Anna Casini, Solange Pasquettaz, Sofia Lanzavecchia e Hélène Brunet</i>	»	216
19. Veneto , di <i>Marilena Sinigaglia e Mirella Zambello</i>	»	226
Comprendere la violenza a danno dei professionisti dell'aiuto per migliorare la qualità dei servizi e delle politiche sociali. Riflessioni conclusive , di <i>Barbara Rosina e Alessandro Sicora</i>	»	239
Gli autori	»	245

Premessa

di Silvana Mordeglia

L'occasione dell'edizione di un nuovo volume – in particolare, per quel che qui ci riguarda, di Servizio sociale – deve sempre essere salutata con grande apprezzamento e, in questo caso, con una punta d'orgoglio in quanto la pubblicazione dei risultati della ricerca sul fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali rappresenta l'esito di uno sforzo corale.

In quest'opera è raccolta, infatti, una attività di approfondimento e analisi portata avanti da tempo. Ci sono riflessioni, proposte e suggerimenti. C'è un lavoro di squadra che ha visto coinvolti in questa iniziativa il Consiglio nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali, molti Consigli Regionali e la stessa Fondazione nazionale che ho il privilegio di presiedere.

In particolare, l'indagine nasce dall'attività di ricerca svolta dai Consigli regionali dell'Ordine di Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Sardegna, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta e Veneto; attività che ha poi raccolto l'adesione di altri Consigli (Campania, Lazio, Puglia, Sicilia, Toscana e Umbria) che hanno così ulteriormente testimoniato il diffuso interesse e la sensibilità su questo tema da parte della comunità professionale e dei suoi rappresentanti.

La tematica è di grande rilievo – e i ricercatori e i colleghi che ne trattano nelle pagine che seguono ne approfondiscono tutti gli aspetti e le sfaccettature – e, purtroppo, drammaticamente attuale; affrontarla da un punto di vista scientifico è doveroso, aiuta a porla nella giusta luce e supporta nel farvi fronte chi ha responsabilità nella professione e nella organizzazione dei servizi alla persona e tutti i colleghi.

La survey, sulla quale si basano le analisi e gli approfondimenti, ha coinvolto un campione imponente (20.112 assistenti sociali) e ci offre, oltre all'analisi del fenomeno, una riflessione su cosa ostacola la violenza a danno degli assistenti sociali e quali sono i principali fattori protettivi dalle aggressioni.

I contributi del volume mettono in evidenza non solo il punto di vista della professione ma le dinamiche di un fenomeno diffuso nei confronti di

tutti i professionisti che, negli ultimi anni, ha subito una preoccupante estensione e caratterizzazione.

I dati raccolti evidenziano l'ampia portata raggiunta e le sue connessioni con le condizioni di crescente precarietà delle politiche sociali ed il conseguente indebolimento delle reti dei servizi sociali posti a supporto alle persone in difficoltà.

Non voglio anticipare quanto ci dicono i dati che verranno illustrati nei saggi dagli studiosi. Ma non posso non ricordare con preoccupazione come nel corso della propria esperienza professionale solo poco più di un assistente sociale su dieci non ha mai ricevuto minacce, intimidazioni o aggressioni verbali. Che ben tre professionisti su venti hanno subito una qualche forma di aggressione fisica; che uno su dieci ha subito danni a beni o proprietà addebitabili all'esercizio della professione. Che più di un terzo dei colleghi ha temuto per la propria incolumità o quella di un familiare a causa della professione. Anche a questo mira la ricerca: ad aumentare consapevolezza, far emergere strategie.

Mi piace sottolineare un valore aggiunto: l'indagine e la successiva disseminazione stanno creando un circuito virtuoso che collega l'approfondimento scientifico all'aspetto divulgativo, permettendo a tanti colleghi, in molti luoghi, di incontrarsi, confrontarsi, crescere.

Questo è anche uno dei fini della Fondazione: siamo consapevoli che per agire occorre, prima di tutto, conoscere e il nostro ambito disciplinare di Servizio sociale ha tanto da dire e da offrire non solo alla professione ma in tutti i settori che riguardano l'esigibilità dei diritti.

Come presidente della Fondazione nazionale permettetemi di dire che sono particolarmente orgogliosa che la stessa abbia potuto favorire e supportare l'indagine e lo studio che ne è seguito – il secondo a livello mondiale per numero di soggetti coinvolti – in linea con la sua mission che riguarda la valorizzazione della professione di assistente sociale anche attraverso la promozione di studi e ricerche scientifiche, indagini e rilevazioni sulla professione e sui settori d'interesse del servizio sociale.

Per una professione che, inevitabilmente, per poter rispondere alla sua missione deve costantemente stare al passo con i mutamenti sociali, le competenze di analisi e di ricerca sono fondamentali così come la messa a punto di prassi metodologiche capaci di sostenere l'operatività quotidiana. Investire in formazione e in cultura è quindi la nostra strada maestra e i numerosi saggi contenuti in questo volume indicano come la strada da percorrere e su cui insistere sia proprio la condivisione del sapere e stimolano ulteriori fecondi scambi di esperienze e collaborazioni.

Alla luce di tali premesse, dunque, saluto con un auspicio di grande diffusione nella comunità scientifica e professionale di questo volume con il piacere di Fondazione tutta, e mio personale, di poter contribuire a diffondere una iniziativa editoriale che, spero, possa essere la prima di una lunga serie.

* * *

Desidero ringraziare con gratitudine il Consiglio nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali, i Consigli regionali coinvolti, i Ricercatori, gli Estensori dei saggi; tutti gli Assistenti sociali che hanno reso possibile prima la ricerca e poi la pubblicazione del volume.

Un sentito grazie al Consigliere di Amministrazione, dott. Giovanni Morano, che ha seguito passo passo lo sviluppo delle attività ed alla Segreteria della Fondazione per il supporto prestato.

Un ringraziamento particolare, infine, rivolgo al Responsabile scientifico, Alessandro Sicora, e alla Coordinatrice della ricerca, Barbara Rosina, per il grande lavoro che hanno svolto affinché i preziosi contenuti della ricerca possano essere dati alle stampe e, dunque, disseminati.

Roma, 30 ottobre 2018



Introduzione. Le aggressioni a danno degli assistenti sociali, una ricerca per comprendere e agire

di Alessandro Sicora e Barbara Rosina

Il fenomeno delle aggressioni a danno degli assistenti sociali da parte di utenti o di loro familiari ha progressivamente assunto in Italia in questi ultimi anni dimensioni allarmanti. Da eventi sporadici, trascurabili per entità e limitati ad ambiti specifici in cui è palese lo stato alterato dell'aggressore (soprattutto in servizi di salute mentale o per le dipendenze) tali episodi hanno iniziato a riguardare una gamma di situazioni sempre più ampia guadagnando spazio nei media e sollevando allarme nella comunità professionale.

Le segnalazioni giunte sempre più numerose ai Consigli regionali dell'Ordine degli Assistenti Sociali (CROAS) hanno indotto alcuni di questi (tra i primi si sono mossi la Liguria e la Puglia) ad attivare momenti di riflessioni condivisi già all'inizio di questo decennio. Negli stessi anni sono apparse le prime sporadiche iniziative formative (significative quelle dell'Istituto Regionale di Servizio Sociale di Trieste già dal 2006) ed editoriali.

Progressivamente, quindi, è emersa la necessità di avere un quadro più preciso del fenomeno per coglierne le dimensioni e le dinamiche sottese e per individuare efficaci modalità di prevenzione e fronteggiamento. Il Coordinamento degli Ordini dell'Area Nord ha colto pienamente tale esigenza e si è mosso per avviare la ricerca che viene presentata in questo volume. Tale indagine è stata poi 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, infatti, l'indagine è nata dal lavoro svolto, nel Coordinamento di cui sopra, dai Consigli regionali di Liguria, Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna, Valle d'Aosta, Friuli-Venezia Giulia, Sardegna e Trentino-Alto Adige. Hanno poi aderito anche altri Consigli regionali (Puglia, Sicilia, Umbria, Campania, Lazio e Toscana) che hanno così ulteriormente testimoniato il diffuso interesse e la sensibilità su questo tema da parte della comunità professionale e dei suoi rappresentanti.

I risultati emersi nel corso dello studio appaiono di particolare interesse

anche per l'ampia adesione che lo stesso ha suscitato. La ricerca sull'aggressività nei confronti degli assistenti sociali è riuscita infatti a coinvolgere ben 20.112 di tali professionisti, ovvero quasi la metà degli iscritti al relativo albo, che nei primi mesi del 2017 (più precisamente, nel periodo che va dal 27 febbraio al 31 marzo 2017) hanno risposto in forma anonima ad un questionario online che è stato predisposto in forma partecipata di concerto con i soggetti istituzionali sopra citati. 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 delle persone in difficoltà. 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 a forme di aggressione ben più gravi che hanno richiesto interventi medici di una certa entità. 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 i professionisti. 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 il professionista, 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.

Si rinvia alla lettura delle prossime pagine per approfondire il ricco quadro emerso dall'indagine, ma si anticipa sin da ora un aspetto che affiora progressivamente dall'analisi dei dati raccolti: frutto di molte cose, ma soprattutto del senso di frustrazione prodotto dalla distanza tra aspettative di aiuto e aiuto effettivamente ricevuto, le aggressioni a danno degli assistenti sociali sono oggi nel loro complesso gli "eventi sentinella" che, drammaticamente e più di altri, rendono evidenti le precarie condizioni del servizio sociale e del sistema dei servizi oggi in Italia. Colpire gli assistenti sociali spesso significa lanciare un muto e inefficace segnale di disagio nei confronti di uno Stato e di una professione che sono spesso vissuti come antagonisti e

non come possibili alleati nell'affrontare le difficoltà che la vita talvolta pone in maniera particolarmente dura. Se l'atto violento, come ogni azione umana, ha in sé una dimensione comunicativa importante, è importante ascoltare e decodificare il messaggio sotteso anche per poter "dare voce a chi voce non ha", ovvero per ritornare ad esercitare con forza quella funzione di advocacy che è fondamentale per il servizio sociale.

Il presente rapporto è suddiviso in due parti. I primi quattro capitoli costitutivi della prima parte descrivono gli esiti della ricerca nel suo complesso sia sotto il versante quantitativo (capitoli 1 "I numeri della violenza contro gli assistenti sociali" e 2 "I predittori della violenza") che qualitativo (capitoli 3 "L'opinione degli assistenti sociali sui fattori che aumentano e che riducono il rischio di aggressioni a loro danno" e 4 "Motivi per la (non) segnalazione, l'opinione degli assistenti sociali sulle cause della violenza e il superamento del trauma"). La seconda parte presenta una serie di approfondimenti e riflessioni a cura del Presidente del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali e dei CROAS che hanno finanziato e aderito formalmente al progetto di ricerca. Il volume viene arricchito in premessa dal contributo del Presidente dalla Fondazione Nazionale Assistenti Sociali.

Da un punto di vista metodologico va rilevato sin da ora che l'insieme dei soggetti che hanno partecipato all'indagine costituisce un campione che può essere considerato adeguatamente rappresentativo dell'intero universo di riferimento, ovvero di tutti gli assistenti sociali iscritti all'albo professionale. L'incentivo rappresentato dai crediti formativi professionali attribuiti a coloro che hanno compilato il questionario, in ragione del suo valore di stimolo alla riflessione e all'apprendimento sul tema, ha contribuito a coinvolgere gli assistenti sociali a prescindere dalle loro esperienze in merito e verosimilmente a neutralizzare il rischio di una sovra rappresentazione di soggetti vittima di aggressioni. Ulteriori dati confortano in tal senso, quali, ad esempio, la perfetta corrispondenza tra universo e campione in riferimento alla dimensione di genere.

Parte prima
La ricerca

1. I numeri della violenza contro gli assistenti sociali

di Mara Sanfelici

1. Perché è utile fare ricerca sulla violenza contro gli assistenti sociali

La ricerca oggetto di questo volume, realizzata grazie all'investimento degli Ordini professionali e della Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, mette a disposizione dati sulla violenza agita contro gli assistenti sociali italiani, in relazione all'esercizio del proprio lavoro.

Perché è utile fare ricerca sul fenomeno? Innanzitutto perché si tratta di episodi che hanno conseguenze negative, più o meno gravi, sia a livello individuale che organizzativo. Diversi studi hanno messo in evidenza come essere vittima, o correre il rischio di subire un atto di violenza, possa avere conseguenze sul benessere fisico, psicologico, cognitivo ed emotivo del professionista (Rowett, 1986; Littlechild, 2000, 2002). Gli atti di violenza sul luogo di lavoro hanno inoltre un impatto negativo sull'efficacia organizzativa, interferendo con l'erogazione di interventi di qualità (Littlechild, 2005; Koritsas *et al.*, 2010).

In secondo luogo, grazie ai dati sulla prevalenza del fenomeno, riusciamo a comprendere se tali episodi si verificano raramente oppure di frequente nei servizi italiani.

Da oltre due decenni sono disponibili i risultati di ricerche sulla violenza contro gli assistenti sociali, realizzate prevalentemente nei Paesi anglosassoni. Una rilevazione condotta nel Nevada su un campione casuale di 175 assistenti sociali (Rey, 1996) ha messo in evidenza come la violenza verbale e fisica abbiano coinvolto rispettivamente l'82% e il 23% dei professionisti. Lo studio di Koritsas *et al.* (2010), riferito ad un campione casuale di 1000 assistenti sociali australiani, riporta che il 67% di essi ha subito qualche forma di violenza in un periodo pari a dodici mesi. Macdonald e Sirotych (2005), in una ricerca sugli assistenti sociali canadesi, hanno rilevato che nel

corso della carriera professionale l'87,8% del campione è stato coinvolto in episodi di violenza verbale, il 28,6% in aggressioni che non hanno comportato conseguenze a livello fisico, mentre il 7,8% in aggressioni con danni a livello fisico.

Similmente, i risultati dello studio oggetto di questo volume mostrano l'ampia diffusione del fenomeno, suggerendo l'urgenza di interventi di prevenzione e contrasto.

Avere a disposizione dati consente infine di conoscere, non solo la prevalenza, ma anche le caratteristiche e i fattori di rischio legati a questi eventi.

Il *National Institute of Occupational Safety and Health* (NIOSH) – l'agenzia federale statunitense per le ricerche e le raccomandazioni sul tema della salute nei luoghi di lavoro – ha sottolineato come gli episodi di violenza, nella maggior parte dei casi, non siano inevitabili. È dunque compito delle istituzioni e dei professionisti conoscere gli strumenti per prevederli e prevenirli.

La prevenzione è un'azione complessa, che avviene a diversi livelli. In tutti gli ambienti di lavoro dovrebbero essere predisposte misure di sicurezza organizzative ed ambientali. Altrettanto importante è la diffusione di una cultura di "tolleranza zero" verso atti di violenza fisica e verbale nei servizi, incoraggiando i professionisti a segnalare prontamente gli episodi subiti alle istituzioni preposte. Una terza variabile su cui occorre agire riguarda la formazione del personale, anche rispetto alla gestione di relazioni potenzialmente fonte di conflitto. Sebbene ogni professionista che lavora a diretto contatto con l'utenza possa essere vittima di violenza, gli assistenti sociali sono esposti ad un rischio più elevato, dovendo gestire relazioni ad alto contenuto emotivo, con persone che molto spesso si trovano in un temporaneo stato di fragilità, frustrazione o perdita di controllo. Un quarto aspetto rilevante riguarda l'ambito della programmazione delle risorse e l'indirizzo delle *policy*. La relazione tra l'assistente sociale e l'utente è condizionata non solo dalle caratteristiche e dalle competenze di entrambi, ma anche dal tipo di attività svolte, dai servizi erogati, dal margine di discrezionalità del professionista rispetto agli stessi, dalla programmazione delle risorse, più o meno adeguata.

In Italia non sono ad oggi disponibili studi che consentono di stimare la prevalenza della violenza contro gli assistenti sociali a livello nazionale, né di individuarne le caratteristiche. Obiettivo della presente ricerca è stato quello di contribuire a colmare tale *gap*: rendere visibile il fenomeno è il primo passo necessario a costruire successive azioni di sensibilizzazione e prevenzione, utili ai professionisti, agli enti in cui prestano servizio, ai tecnici e ai politici impegnati nella definizione delle politiche sociali e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

La prima sezione del presente Capitolo descrive la cornice teorica e metodologica della ricerca. La seconda parte presenta i risultati dello studio, relativi alla prevalenza di diverse forme di violenza agite contro gli assistenti sociali e alle caratteristiche dei servizi in cui sono impiegati, che potrebbero fungere da fattori di rischio o protettivi.

2. La definizione di violenza contro i professionisti

La complessità nel fornire una definizione specifica della violenza contro i professionisti è ampiamente discussa in letteratura (Chappell e Di Martino, 1998; Wynne *et al.*, 1997). Chappell e Di Martino (1998) evidenziano come la violenza sul posto di lavoro includa una vasta gamma di comportamenti, dalla violenza fisica, alle forme di aggressione verbale e psicologica. La definizione varia anche in relazione al tipo di attività o servizio offerto (Menckel, 2000) nei differenti contesti. In un report promosso dalla Commissione Europea, un episodio di violenza sul posto di lavoro è definito come «un evento in cui le persone sono abusate, minacciate o aggredite in circostanze legate al loro lavoro, che implicano una minaccia implicita o esplicita alla loro sicurezza» (Wynne *et al.*, 1997:1). Questa definizione include sia forme di violenza diretta, in cui il professionista è vittima di minacce o abusi, sia forme di violenza indiretta, in cui sono coinvolte altre persone diverse dal professionista (ad esempio colleghi o familiari). La definizione utilizzata dalla *World Health Organization* (Krug *et al.*, 2002) considera l'intenzionalità come una condizione necessaria per definire un atto di violenza. Altri autori (Geen, 2001) hanno messo in evidenza l'aspetto strumentale dell'aggressività, come mezzo per raggiungere un determinato scopo, includendo in questo tipo di comportamenti anche l'uso di minacce (Tedeschi e Felson, 1994).

Secondo un documento del *National Institute of Occupational Safety and Health* (NIOSH, 2002), gli atti di violenza si traducono prevalentemente in eventi con esito non severo, ovvero aggressioni o tentativi di aggressioni, fisiche o verbali, incluse quelle realizzate con l'uso di un linguaggio offensivo. Il NIOSH evidenzia come il comportamento violento si manifesta più spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, può tradursi in minacce e intimidazioni, gesti violenti contro le cose o le persone, con conseguenze di diversa entità a livello psicologico e/o fisico. Lungo il continuum che porta dall'aggressività verbale ad episodi con esiti più gravi, diverse variabili a livello individuale ed organizzativo possono agire come fattori protettivi o scatenanti. La conoscenza di tale progressione da parte dei professionisti e del *management* dei servizi può con-