

# L'ASSISTENTE SOCIALE E LA GESTIONE DELL'AGGRESSIVITA' NEL CONTESTO LAVORATIVO. LA SICUREZZA E TUTELA DELL'OPERATORE NELLE RELAZIONI CON L'UTENZA

**Avv. Mascia Ketty  
Bonetti Gandolfi**

**bonettiketty@libero.it**

**Dott.ssa Daniela Antonini**



**www.creazionisociali.it**



**CreAzioni sociali**



**creazionisociali**



**info@creazionisociali.it**



**creAzioni  
sociali**

**E' NECESSARIO  
MONITORARE I FATTI E  
GLI EVENTI SENTINELLA**

**LA VALUTAZIONE DEL  
RISCHIO RIGUARDA  
GRUPPI OMOGENEI DEI  
LAVORATORI**



**IL RISCHIO NON E'  
UN'OPINIONE**

**INDIVIDUARLO  
RICHIEDE UN VERO E  
PROPRIO CALCOLO  
STATISTICO**

**...RISCHIO...**

**CHE PERCEZIONE  
HANNO GLI AS?**



**PERCEZIONE DEGLI  
AS DI ESSERE  
SOTTO ASSEDIO**

(da Marabini, Mazzoli,  
Manoukian, Tarchini)

« I contenuti e i processi di lavoro dei servizi sociali, sociosanitari e socioeducativi sono sempre più sollecitati da spinte contraddittorie che vanno da ...

**CHE PERCEZIONE  
HANNO GLI AS?**



**...L'enfatizzazione  
di un ruolo  
nelle dinamiche  
regolative del  
sociale.....**

**Esempio:**

Le aspettative che le persone nutrono nei confronti degli AS. Le persone sono convinte che gli AS possano incidere in modo decisivo sull'allocazione delle risorse che si scontra sempre più spesso con la perdita da parte della professione di posizioni organizzative di responsabilità progettuale; le domande di aiuto sono sempre di più orientate dalla situazione di crisi economica (perdita del lavoro, della casa ecc.)

# CHE PERCEZIONE HANNO GLI AS?

**... a richieste di  
puro controllo di  
situazioni critiche**

.....

Esempio:

- richiesta di presenza di A.S. da parte della Questura nei procedimenti di esecuzione di sfratti;
- L'AS chiamata a svolgere colloqui in urgenza dopo che la persona si è rivolto al livello politico;

# CHE PERCEZIONE HANNO GLI AS?

.....a  
marginalizzazione  
e delegittimazioni  
di varia natura»



Esempio:

- Non siamo «l'Associazione delle Assistenti Sociali», come veniamo definiti da alcuni enti;
- mancato coinvolgimento nella progettazione e nelle modificazioni organizzative;

# GLI OPERATORI AVVERTONO

**SENSO DI  
SOLITUDINE**

**PERCEZIONE DI  
«ISOLAMENTO»**



# GLI OPERATORI AVVERTONO

**RISCHIO DELLA PERDITA  
DI SENSO E DI  
ORIENTAMENTO DELLA  
PROPRIA ATTIVITÀ**

**NECESSITÀ DI CHIARIRE E  
MEGLIO DELINEARE IL  
RAPPORTO FRA LA  
RESPONSABILITÀ  
PROFESSIONALE ED IL  
DIRITTO DI TUTELA DELL'  
ASSISTENTE SOCIALE PER  
QUANTO CONCERNE IL  
BENESSERE LAVORATIVO**





- PROFESSIONE A CONTATTO CON PERSONE SOTTOPOSTE A STRESS, POTENZIALMENTE AGGRESSIVE, ANCHE CON PROBLEMI PSICHIATRICI E/O DI CONSUMO /ABUSO DI SOSTANZE
- GESTIONE DELLE RISORSE (SEMPRE PIÙ SCARSE)
- ATTIVITÀ DI CONTROLLO, ANCHE SU MANDATO DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA
- PREVALENZA DI DONNE
- SENZA FORMAZIONE SPECIFICA IN RELAZIONE AL RISCHIO DI AGGRESSIONE
- SPESSO LAVORANO DA SOLI O IN CONTESTI ISOLATI O IN STRUTTURE NON ADEGUATE
- SEMPRE PIÙ SPESSO PRECARI

**COSA POSSIAMO FARE NOI  
PROFESSIONISTI PER EVITARE IL  
VERIFICARSI DI EPISODI DI  
AGGRESSIVITA'?**



**COSA CI SUGGERISCE IL NOSTRO  
CODICE DEONTOLOGICO?**

# FATTORI DI PROTEZIONE



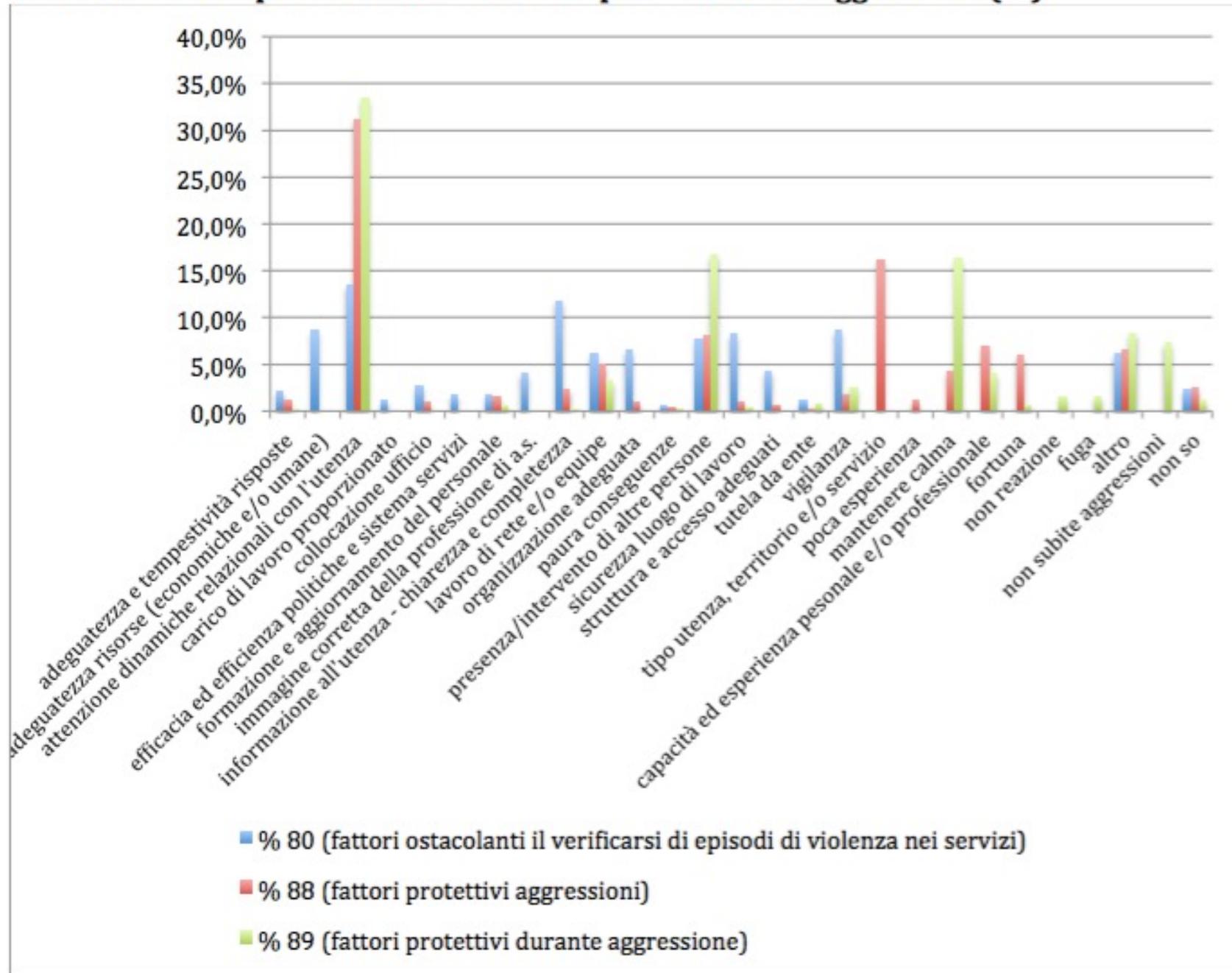
## **FATTORI PROTETTIVI** identificati nella ricerca:

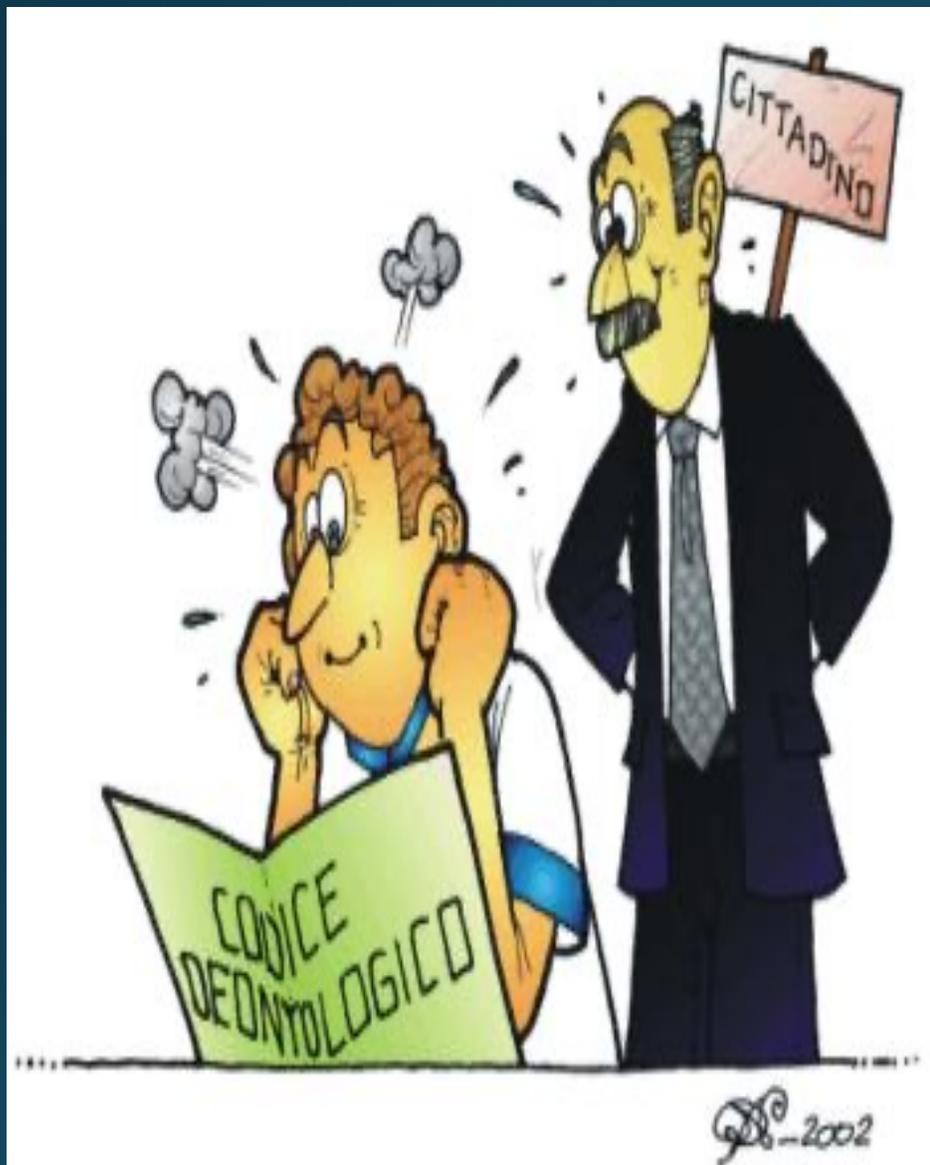
1. Attenzione dinamiche relazionali con l'utenza
2. Presenza, intervento di altre persone
3. Mantenere calma
4. Tipo utenza, territorio e/o servizio
5. Lavoro di rete e/o equipe
6. Informazione all'utenza chiarezza e completezza
7. Vigilanza
8. Capacità ed esperienza personale e/o professionale
9. Sicurezza luogo di lavoro
10. Adeguatezza risorse /economiche e/o umane)
11. Organizzazione adeguata
12. Fortuna

## **FATTORI PROTETTIVI** identificati nella ricerca:

1. Struttura e accessi adeguati
2. Immagine corretta della professione di AS
3. Formazione e aggiornamento del personale
4. Collocazione ufficio
5. Adeguatezza e tempestività risposte
6. Tutela da ente
7. Efficacia ed efficienza politiche e sistema servizi
8. Non reazione
9. Fuga paura conseguenze
10. Carico di lavoro proporzionato
11. Esperienza

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





# NUOVO CODICE DEONTOLOGICO

## TITOLO II - PRINCIPI GENERALI DELLA PROFESSIONE

## TITOLO IV – RESPONSABILITA’ DELL’AS VERSO LA PERSONA



- **AGIRE CON CONSAPEVOLEZZA , COMPETENZA E CONOSCENZA**
- **ACCOGLIERE LE PERSONE CON ATTEGGIAMENTO DI ASCOLTO E EMPATIA**
- **COSTRUIRE RELAZIONI DI AIUTO IMPRONTANTE A PRINCIPI DI TRASPARENZA E CORRETTEZZA**



## TITOLO II

### ART. 5



L'assistente sociale fa propri i principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana. Riconosce il valore, la dignità intrinseca e l'unicità di tutte le persone e ne promuove i diritti civili, politici, economici, sociali, culturali e ambientali così come previsti nelle disposizioni e nelle Convenzioni internazionali.



- **ESSERE CHIARI E PRECISI NEL FORNIRE INFORMAZIONI O COMUNICAZIONI DI QUALSIASI TIPO**
- **VERIFICARE LA REALE COMPrensIONE DI QUANTO DICHIARATO TRAMITE UN FEEDBACK COMUNICATIVO**
- **EVITARE DI CREARE ASPETTATIVE CHE NON POSSONO ESSERE SODDISFATTE**



# TITOLO III

## DOVERI E RESPONSABILITA'

### GENERALI DEI PROFESSIONISTI

#### ART.17

L'assistente sociale informa i soggetti coinvolti del proprio mandato professionale e delle sue implicazioni, anche quando l'intervento professionale si svolga in un contesto di controllo o di tutela disposto dall'Autorità Giudiziaria, o in forza dell'adempimento di norme di legge.



creAzioni  
sociali

# TITOLO III

## RESPONSABILITA' DELL'AS VERSO LA PERSONA

### ART.29

La natura fiduciaria della relazione con la persona impone all'assistente sociale di agire con la massima trasparenza. Il professionista informa la persona sui suoi diritti e doveri, sugli impegni reciproci, sui programmi e sugli strumenti dell'azione professionale, sulle risorse impiegate o necessarie e sulle conseguenze prevedibili degli interventi, tenendo in opportuna considerazione le caratteristiche culturali e le capacità di comprensione e di discernimento dell'interlocutore. Resta fermo il generale obbligo di segretezza in tutti i casi previsti dalla legge.



creAzioni  
sociali



- **EVITARE DI METTERE IN ATTO INTERVENTI CHE POSSANO CREARE DISPARITA' FRA LE PERSONE**
- **AGIRE CON CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ ANCHE VERSO I COLLEGHI O GLI ALTRI PROFESSIONISTI CON CUI COLLABORIAMO**
- **FORMARCI SULLA LEGISLAZIONE IN MATERIA, SULLE PROCEDURE E SUGLI ASPETTI LEGATI A PROFILI PSICOPATOLOGICI CHE PIÙ FACILMENTE POSSONO CAUSARE EPISODI DI VIOLENZA**
- **AUMENTARE IL LIVELLO DI SOLIDARIETÀ PROFESSIONALE**



# ART. 49



creAzioni  
sociali

L'assistente sociale che esercita la professione in forma subordinata richiede al proprio datore di lavoro il corretto inquadramento giuridico delle proprie funzioni, e condizioni di esercizio della professione che tutelino il segreto professionale e il segreto d'ufficio e garantiscano l'adempimento dell'obbligo formativo.



**STOP  
TRYING  
TO MAKE  
EVERYBODY  
HAPPY.  
YOU  
AREN'T  
CHOCOLATE.**

*TOBYNAC #SPEAKLIFE*

**CURARE  
PARTICOLARMENTE  
L'AMBIENTE DOVE SI  
ACCOLGONO  
GLI UTENTI:  
LUMINOSI,  
ACCOGLIENTI,  
COLORATI**



creAzioni  
sociali

# MAGGIORE SICUREZZA PER GLI OPERATORI ALL'INTERNO DEGLI UFFICI

MANTENERE LA SCRIVANIA VUOTA E NON FORNIRE ARMI IMPROPRIE ALL'UTENZA (PER ARMI NON SI INTENDONO SOLO COLTELLI... PISTOLE O ALTRO)

**NEL MIO ENTE**



# GESTIONE NEL RAPPORTO CON LE PERSONE

- EFFETTUARE COLLOQUI O V.D. IN COPPIA IN CASI RITENUTI PROBLEMATICI
- INTERROMPERE IL COLLOQUIO O LA VD IN CASO SI RISCOVRINO SEGNALI DI RISCHIO

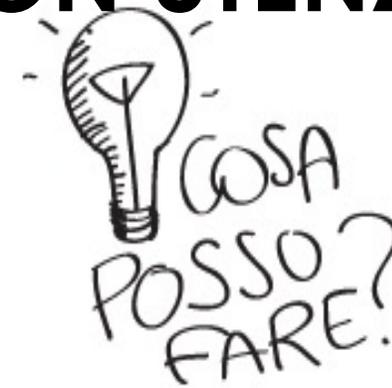
CON UTENZA



# GESTIONE NEL RAPPORTO CON LE PERSONE

- NON FARE MAI COLLOQUI QUANDO SI E' DA SOLI IN SERVIZIO
- NON CONVOCARE UTENTI IN ORARI SERALI (ANCHE SE RITENUTI NON PROBLEMATICI)

**CON UTENZA**



A person's hands are visible at the bottom corners, holding a white rectangular sign. The sign features a cutout of a sad face with slanted, downward-pointing eyes and a downturned mouth. The background is a brick wall. The text on the sign is in bold, black, uppercase letters.

**COME RICONOSCERE E  
GESTIRE L'AGGRESSIVITA'**

IL COMPORTAMENTO VIOLENTO  
AVVIENE SPESSO SECONDO UNA  
PROGRESSIONE CHE, PARTENDO  
DALL'USO DI ESPRESSIONI  
VERBALI AGGRESSIVE, ARRIVA  
FINO A GESTI ESTREMI. LA  
CONOSCENZA DI TALE  
PROGRESSIONE PUÒ CONSENTIRE  
AGLI OPERATORI DI  
COMPNDERE QUANTO  
ACCADE E INTERROMPERE IL  
CORSO DEGLI EVENTI.



**USO DI ESPRESSIONI  
VERBALI AGGRESSIVE**



**IMPIEGO DI GESTI VIOLENTI**



**MINACCIA**



**SPINTA**



**CONTATTO FISICO**



**USO DI ARMA**



# COME RICONOSCERE I SEGNALI DI AGITAZIONE

- ✓ SBATTERE LE PALPEBRE CON FREQUENZA ACCELERATA;
- ✓ MUOVERE IL CORPO;
- ✓ IRREQUIETEZZA PSICO – MOTORIA
- ✓ NON STA FERMO SULLA SEDIA
- ✓ INIZIA AD AGITARE LE MANI
- ✓ ALZA LA VOCE
- ✓ SFUGGE IL CONTATTO VISIVO
- ✓ ESPRESSIONE DI TENSIONE DEL VISO



# COME RICONOSCERE I SEGNALI DI AGITAZIONE

- ✓ **GESTI MINACCIOSI;**
- ✓ **URLA E PUGNI;**
- ✓ **SI ALZA E INIZIA A MUOVERSI PER LA STANZA;**
- ✓ **RIDUCE LE DISTANZE – INVADE LO SPAZIO FISICO**
- ✓ **SI SPORGE IN AVANTI**
- ✓ **PASSA ALL'AGITO AGGRESSIVO**



# MODELLO COGNITIVO COMPORTAMENTALE

- ✓ C'E' SEMPRE UN MOTIVO SE LA PERSONA METTE IN ATTO AGITI AGGRESSIVI;
- ✓ NON DEFINIRE LA PERSONA "AGGRESSIVA" MA IL COMPORTAMENTO "AGGRESSIVO" ; QUALE E' LA CAUSA ALLA BASE DELL'AGITO AGGRESSIVO?
- ✓ NON STIGMATIZZARE L'AGGRESSORE
- ✓ RICONOSCIMENTO TEMPESTIVO DEI SEGNI DELL'ESCALATION BLOCCA L'AGITO AGGRESSIVO
- ✓ SFUGGE IL CONTATTO VISIVO



# **TECNICHE VERBALI DI DE-ESCALATION PER DISINNESCARE O ABBASSARE IL LIVELLO DI UNA SITUAZIONE ESPLOSIVA**

Di Eva Skolnik-Acker, LICSW, Committee for the Study and Prevention of Violence against  
Social Workers, NASWMA, agosto 2008



## **DE-ESCALATION VERBALE: CI SONO DUE CONCETTI IMPORTANTI DA TENERE SEMPRE PRESENTI:**

1. Ragionare con una persona rabbiosa non è possibile. Il primo e unico obiettivo nella de-escalation è ridurre il livello della tensione in modo che il dialogo diventi possibile.
2. Le modalità di comunicazione nella de-escalation non sono “tradizionali”. Quando si è spaventati si è portati a lottare, fuggire o restare bloccati. Tuttavia, nella de-escalation questi comportamenti non possono essere adottati. Serve apparire concentrati e calmi anche quando la paura sembra prendere il sopravvento. Serve quindi un addestramento preventivo in modo che queste tecniche possano essere praticate in modo spontaneo e naturale quando se ne presenti la necessità.

- ✓ **UTILIZZARE TONI PACATI**
- ✓ **UTILIZZARE UN LINGUAGGIO SOCIO-CULTURALE IN LINEA CON LA PERSONA**
- ✓ **NON SOVRAPPORSI ALLE PAROLE DELLA PERSONA**
- ✓ **ACCERTARSI DI ESSERSI FATTI CAPIRE E CAPIRE**
- ✓ **NON UTILIZZARE TONI ACCUSATORI O PATERNALISTICI**
- ✓ **NON RISPONDERE CON TONI AGGRESSIVI**
- ✓ **OFFRIRE DA BERE E DA MANGIARE**
- ✓ **PORTARLO MENTALMENTE IN UN'ALTRA DIMENSIONE E "ANNOIARLO"**

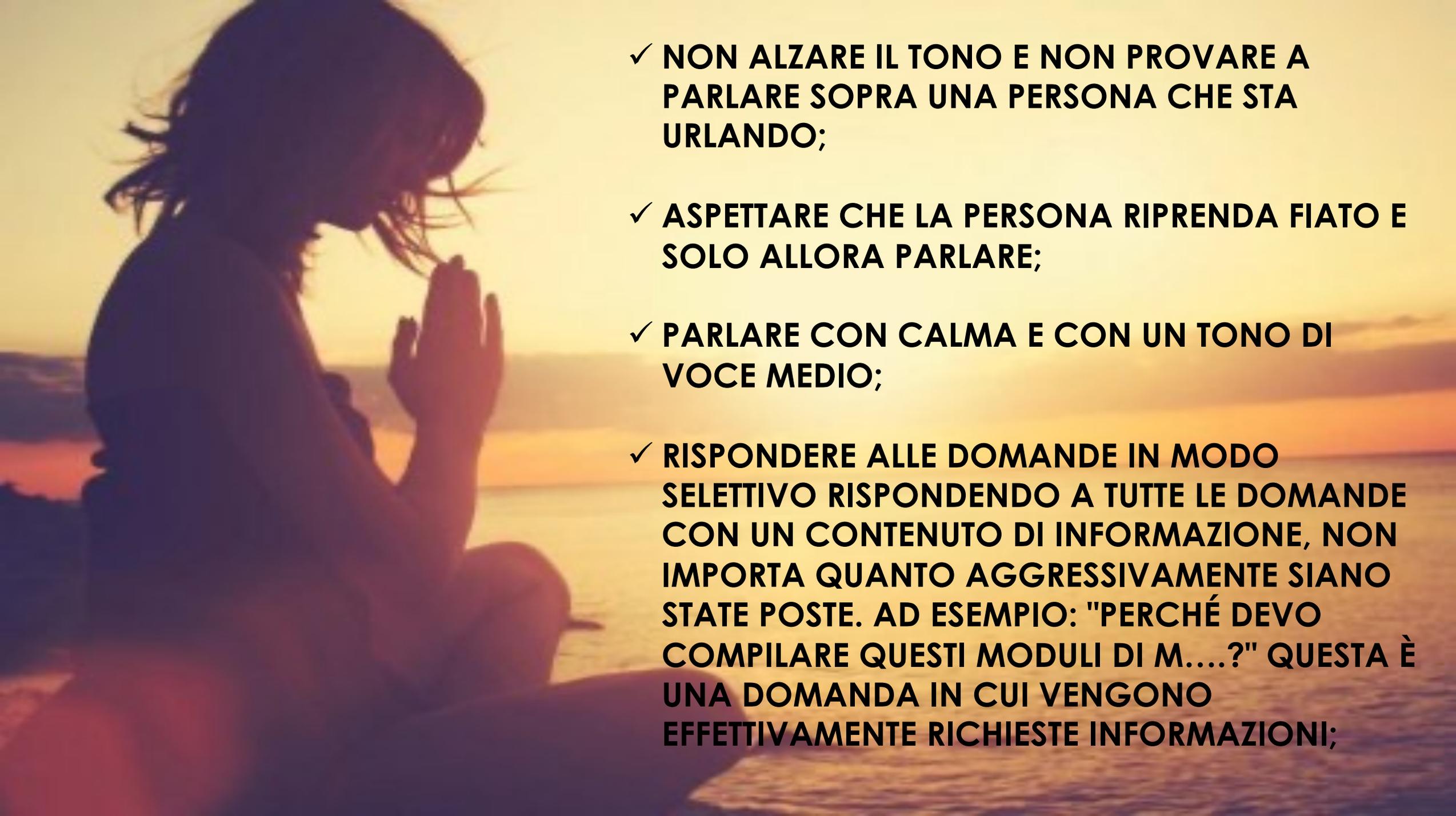


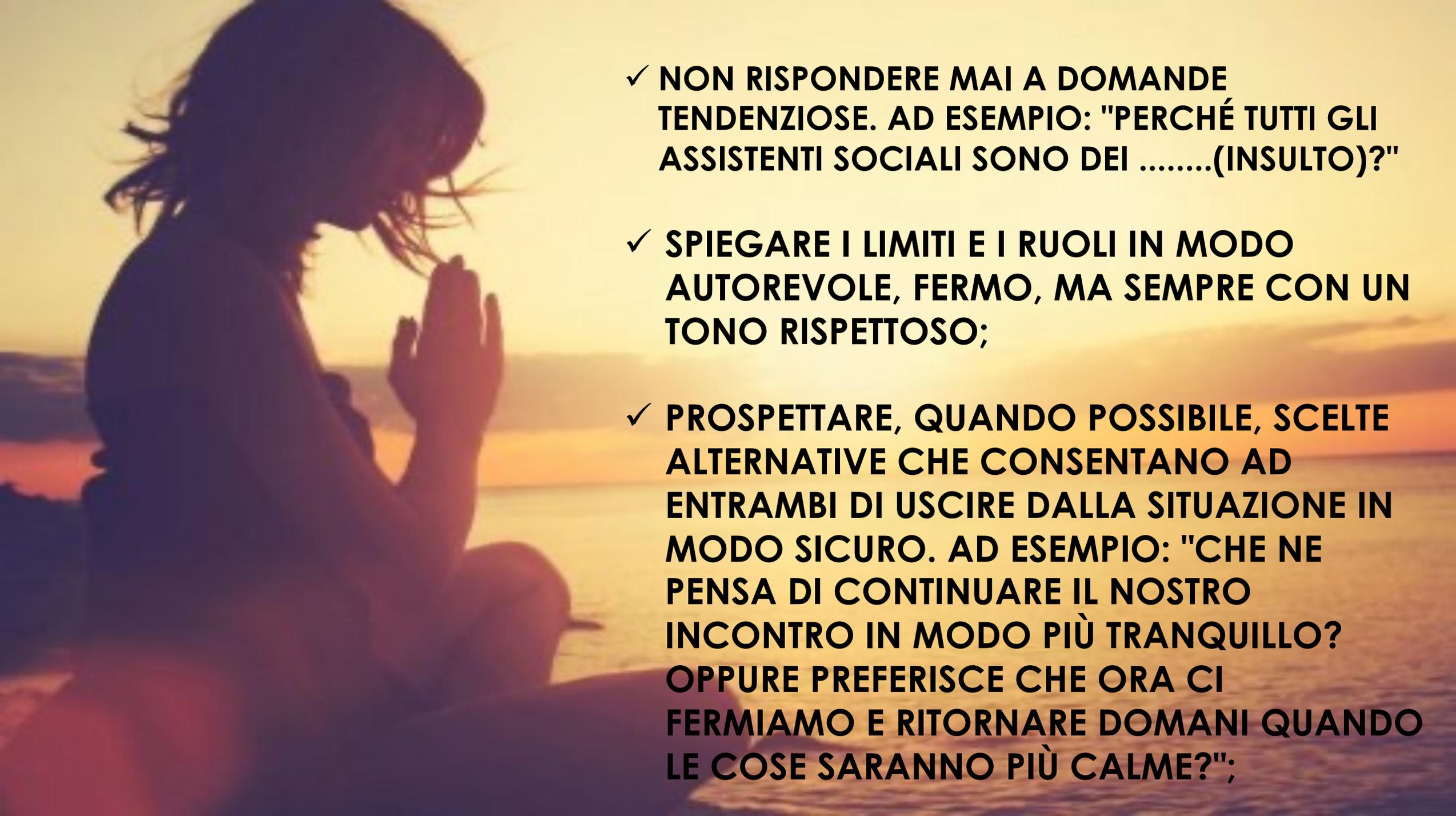
- ✓ **ESSERE RISPETTOSO DELLA PERSONA ANCHE SE SI CHIAMANO ALTRE PERSONE PER ESSERE AIUTATI**
- ✓ **SUGGERIRE NUOVE POSSIBILITÀ E ALTERNATIVE**
- ✓ **EVITARE ESPRESSIONI COME “NO”, “È COLPA TUA”, “DEVI PER FORZA FARE QUESTA COSA?”**
- ✓ **ESSERE COMPENSIVI NELLE PAROLE: “IO CAPISCO, MI DISPIACE”, MA NON NELLE AZIONI: “NON CONTINUARE A MINACCIARE”**
- ✓ **SPOSTARLO MENTALMENTE E FISICAMENTE DAL LUOGO DELL’AGGRESSIONE**
- ✓ **NON SORRIDERE – POTREBBE SENTIRSI PRESO IN GIRO;**

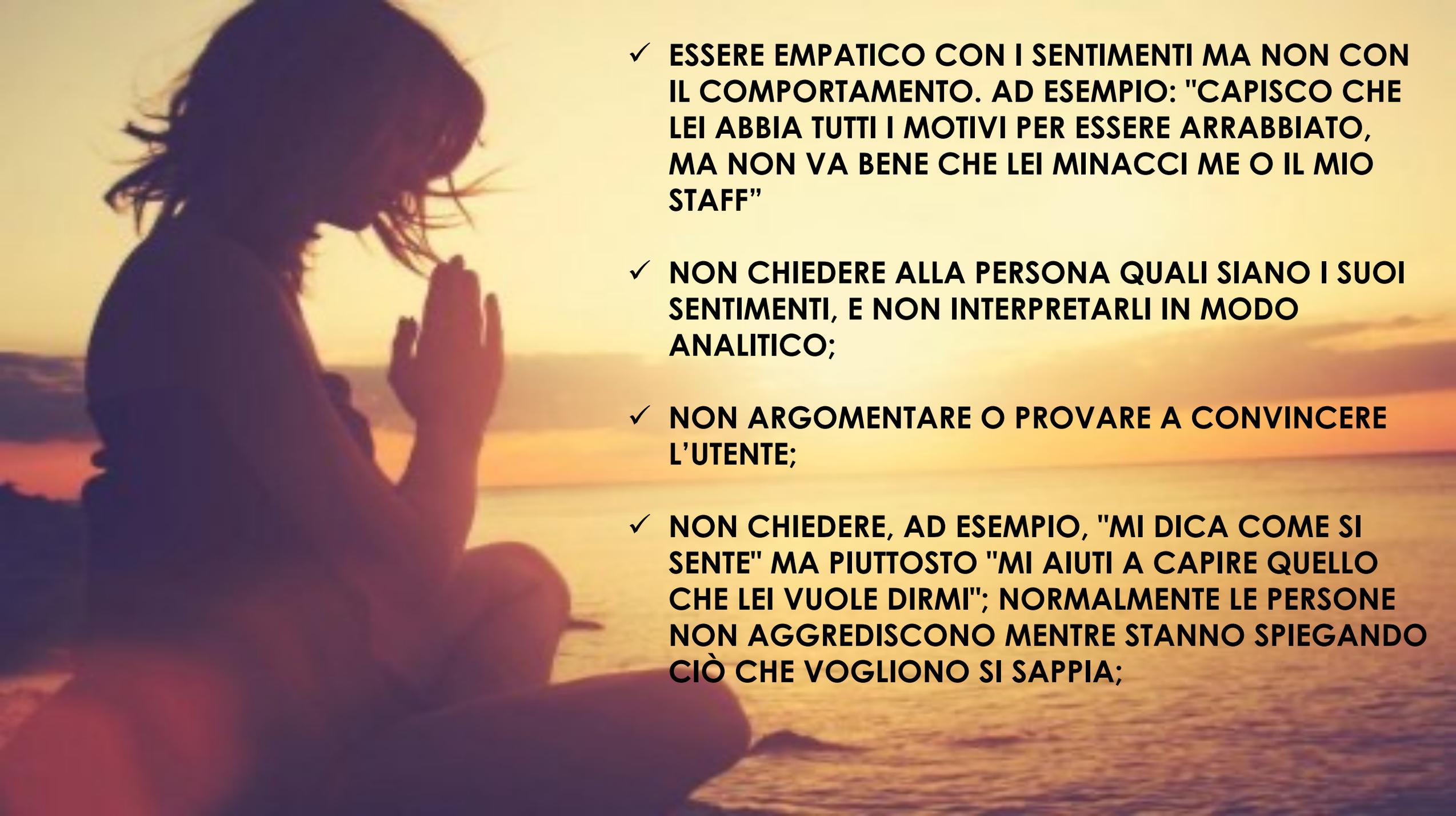


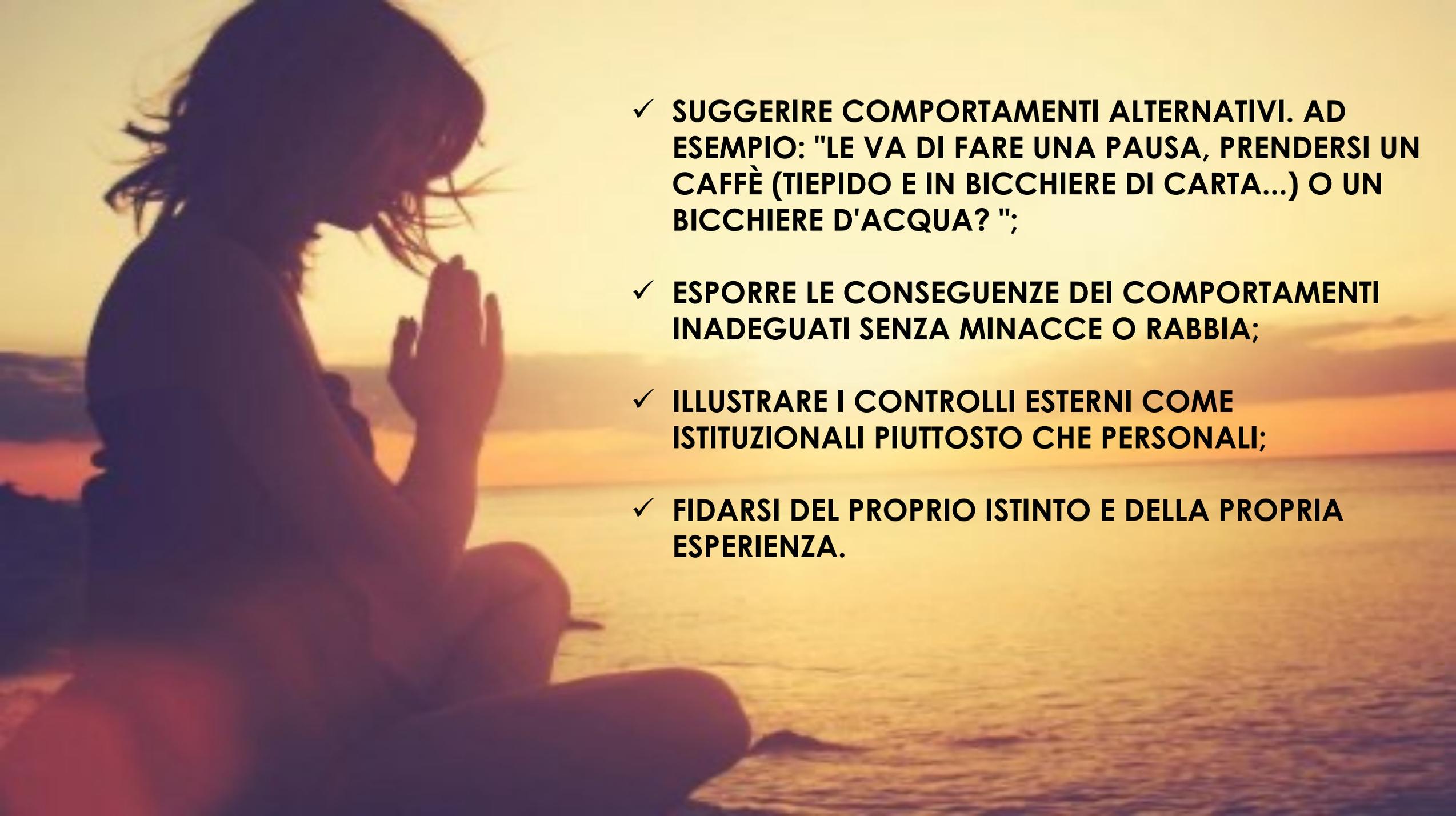
- ✓ **SPOGLIARSI DI ELEMENTI CHE COMUNICANO AGGRESSIVITÀ OD OFFESA**
- ✓ **NON ASSUMERE POSIZIONI SPAVALDE (ES. PUNTARE IL DITO)**
- ✓ **MANTENERE SEMPRE IL CONTATTO VISIVO**
- ✓ **MANTENERE LA DISTANZA DI SICUREZZA**
- ✓ **MANTENERE IL CONTATTO EMOTIVO (RISONANZA-UGUAGLIANZA EMOTIVA. ES. SE LUI SI ALZA, ANCHE IO MI ALZO)**
- ✓ **EVITARE QUALSIASI CONTATTO FISICO, ANCHE QUANDO SEMBRA CHE LA SITUAZIONE SIA RISOLTA**

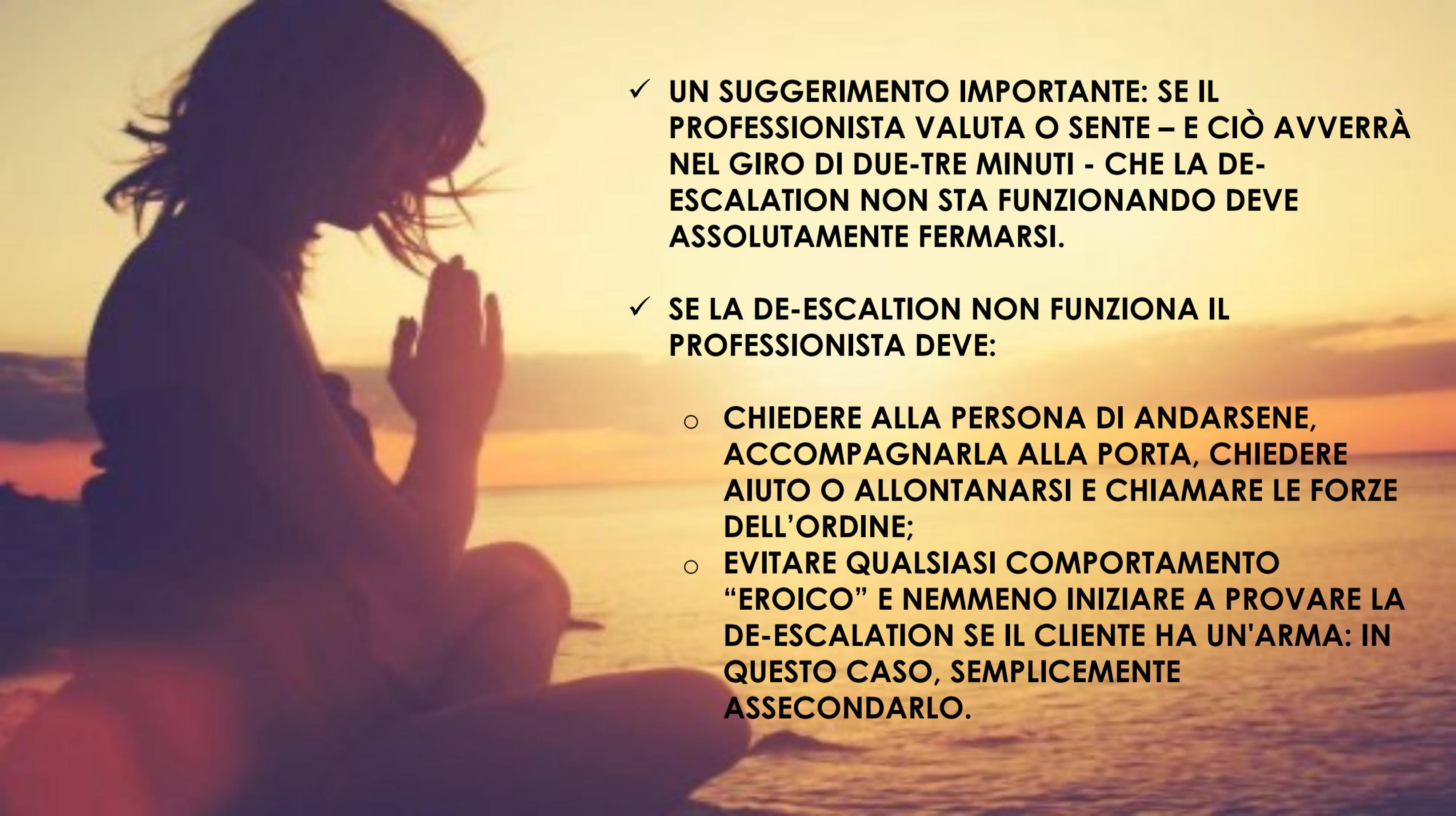


- 
- A silhouette of a person with long hair, seen from the side, with their hands clasped in a prayer-like gesture. The background is a soft, warm sunset over a body of water, with the sun low on the horizon, creating a gradient of orange and yellow light.
- ✓ **NON ALZARE IL TONO E NON PROVARE A PARLARE SOPRA UNA PERSONA CHE STA URLANDO;**
  - ✓ **ASPETTARE CHE LA PERSONA RIPRENDA FIATO E SOLO ALLORA PARLARE;**
  - ✓ **PARLARE CON CALMA E CON UN TONO DI VOCE MEDIO;**
  - ✓ **RISPONDERE ALLE DOMANDE IN MODO SELETTIVO RISPONDENDO A TUTTE LE DOMANDE CON UN CONTENUTO DI INFORMAZIONE, NON IMPORTA QUANTO AGGRESSIVAMENTE SIANO STATE POSTE. AD ESEMPIO: "PERCHÉ DEVO COMPILARE QUESTI MODULI DI M....?" QUESTA È UNA DOMANDA IN CUI VENGONO EFFETTIVAMENTE RICHIESTE INFORMAZIONI;**

- 
- ✓ **NON RISPONDERE MAI A DOMANDE TENDENZIOSE. AD ESEMPIO: "PERCHÉ TUTTI GLI ASSISTENTI SOCIALI SONO DEI .....(INSULTO)?"**
  - ✓ **SPIEGARE I LIMITI E I RUOLI IN MODO AUTOREVOLE, FERMO, MA SEMPRE CON UN TONO RISPETTOSO;**
  - ✓ **PROSPETTARE, QUANDO POSSIBILE, SCELTE ALTERNATIVE CHE CONSENTANO AD ENTRAMBI DI USCIRE DALLA SITUAZIONE IN MODO SICURO. AD ESEMPIO: "CHE NE PENSA DI CONTINUARE IL NOSTRO INCONTRO IN MODO PIÙ TRANQUILLO? OPPURE PREFERISCE CHE ORA CI FERMIAMO E RITORNARE DOMANI QUANDO LE COSE SARANNO PIÙ CALME?";**

- 
- ✓ **ESSERE EMPATICO CON I SENTIMENTI MA NON CON IL COMPORTAMENTO. AD ESEMPIO: "CAPISCO CHE LEI ABBAI TUTTI I MOTIVI PER ESSERE ARRABBIATO, MA NON VA BENE CHE LEI MINACCI ME O IL MIO STAFF"**
  - ✓ **NON CHIEDERE ALLA PERSONA QUALI SIANO I SUOI SENTIMENTI, E NON INTERPRETARLI IN MODO ANALITICO;**
  - ✓ **NON ARGOMENTARE O PROVARE A CONVINCERE L'UTENTE;**
  - ✓ **NON CHIEDERE, AD ESEMPIO, "MI DICA COME SI SENTE" MA PIUTTOSTO "MI AIUTI A CAPIRE QUELLO CHE LEI VUOLE DIRM"; NORMALMENTE LE PERSONE NON AGGREDISCONO MENTRE STANNO SPIEGANDO CIÒ CHE VOGLIONO SI SAPPIA;**

- 
- ✓ **SUGGERIRE COMPORTAMENTI ALTERNATIVI. AD ESEMPIO: "LE VA DI FARE UNA PAUSA, PRENDERSI UN CAFFÈ (TIEPIDO E IN BICCHIERE DI CARTA...) O UN BICCHIERE D'ACQUA? ";**
  - ✓ **ESPORRE LE CONSEGUENZE DEI COMPORTAMENTI INADEGUATI SENZA MINACCE O RABBIA;**
  - ✓ **ILLUSTRARE I CONTROLLI ESTERNI COME ISTITUZIONALI PIUTTOSTO CHE PERSONALI;**
  - ✓ **FIDARSI DEL PROPRIO ISTINTO E DELLA PROPRIA ESPERIENZA.**

- 
- ✓ **UN SUGGERIMENTO IMPORTANTE: SE IL PROFESSIONISTA VALUTA O SENTE – E CIÒ AVVERRÀ NEL GIRO DI DUE-TRE MINUTI - CHE LA DE-ESCALATION NON STA FUNZIONANDO DEVE ASSOLUTAMENTE FERMARSI.**
  
  - ✓ **SE LA DE-ESCALTION NON FUNZIONA IL PROFESSIONISTA DEVE:**
    - **CHIEDERE ALLA PERSONA DI ANDARSENE, ACCOMPAGNARLA ALLA PORTA, CHIEDERE AIUTO O ALLONTANARSI E CHIAMARE LE FORZE DELL'ORDINE;**
    - **EVITARE QUALSIASI COMPORTAMENTO “EROICO” E NEMMENO INIZIARE A PROVARE LA DE-ESCALATION SE IL CLIENTE HA UN'ARMA: IN QUESTO CASO, SEMPLICEMENTE ASSECONDARLO.**

# GESTIONE NEL RAPPORTO CON LE PERSONE

DEFINIZIONE DI  
PROCEDURE DA  
ADOTTARE IN CASO DI  
ESCALATION DI  
AGGRESSIONI /  
VIOLENZA

**CON UTENZA**



# Protocollo Genova:

## I Colloqui:

---

Il segretariato sociale, i primi colloqui ed i colloqui a rischio devono essere realizzati in una sala predisposta con:

- campanello chiama persone con segnale a distanza
- allestimento tale che l'operatore sia in una posizione che gli permetta l'uscita facilitata rispetto all'utenza
- presenza di un arredo essenziale senza oggetti potenzialmente pericolosi.

Nel caso si realizzi un evento di aggressione verbale o fisica, l'operatore addetto al colloquio potrà segnalare l'emergenza tramite il pulsante di segnalazione con segnale a distanza. La postazione che riceve la segnalazione luminosa deve essere presidiata durante i colloqui.

## POST-EVENTO AGGRESSIVO

In relazione al dipendente o ai dipendenti che hanno subito l'evento occorre tenere in considerazione la reazione individuale che non può dare luogo a procedure del tutto standardizzate.

Fino ad oggi si sono realizzati diversi percorsi che sono diventati consuetudini e che di seguito si elencano come buone prassi da seguire, previa valutazione della specifica situazione da parte del Segretario Generale di Municipio, sentito il coordinatore ATS:

- cambio di operatore nella gestione del caso;
- cambio di sede di lavoro nello stesso servizio (polo/sede o viceversa);
- cambio di area di appartenenza (esempio: minori / anziani);
- trasferimento ad altro ATS/ o a Direzione politiche sociali;
- Trasferimento del caso ad altro ATS;
- Chiusura dell'intervento;

## POST-EVENTO AGGRESSIVO

---

In relazione al gruppo di lavoro analogamente si strutturano delle azioni organiche, dando spazio a momenti di elaborazione di quanto accaduto sia a livello individuale che di gruppo, con attenzione alle diverse realtà.

I possibili percorsi possono prevedere riunioni finalizzate alla condivisione informativa dell'evento e alle prime considerazioni sull'accaduto in termini problematici e propositivi. A questo primo momento dovrà seguire un sostegno più strutturato a tutti i dipendenti anche tramite figure esterne al servizio, non escludendo ulteriori momenti informativi e formativi sulla sicurezza.

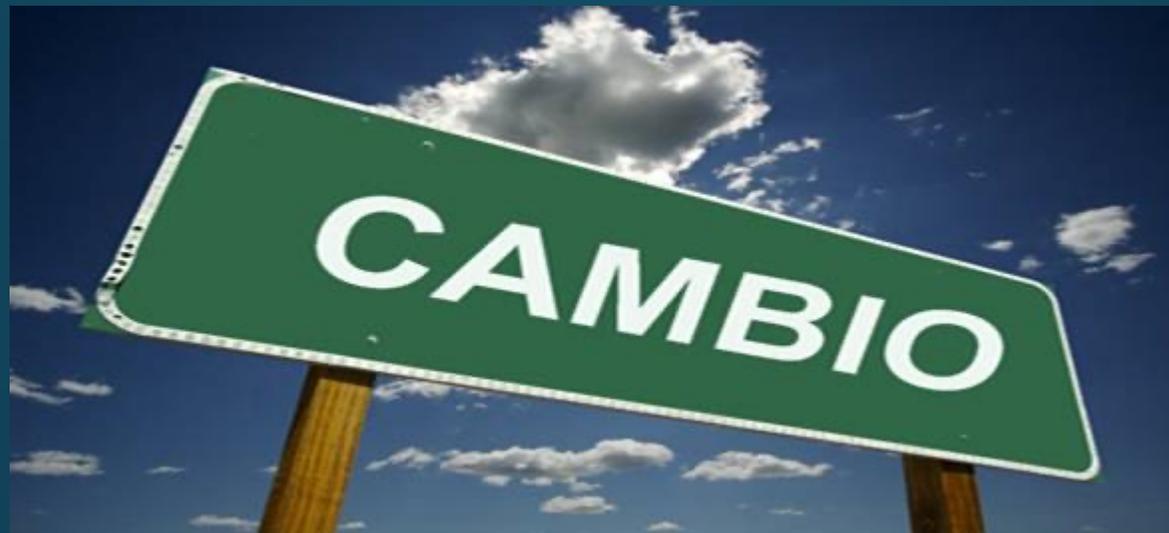
Quanto sopra può essere realizzato anche alla presenza del dipendente direttamente coinvolto, ovviamente in base alla sua disponibilità.

# GESTIONE DEGLI ALLONTANAMENTI

- PIANIFICARE ATTENTAMENTE GLI ALLONTANAMENTI
- CHIEDERE IL SUPPORTO DELLA POLIZIA LOCALE O DELLE FORZE DELL'ORDINE
- COINVOLGERE GLI ALTRI MEMBRI DELL'EQUIPE
- APPLICARE LE LINEE GUIDA DELL'ORDINE

## ALLONTANAMENTI





CHIEDERE IL CAMBIO DELL'OPERATORE NEL  
CASO DI ROTTURA DEL RAPPORTO DI FIDUCIA IN  
SEGUITO AD AGGRESSIONE O MINACCE

ART. 19 CODICE DEONTOLOGICO  
Vecchio codice

# TITOLO VII

## RESPONSABILITA'

### NELL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE

#### ART.53

L'assistente sociale chiede al proprio datore di lavoro, con istanza motivata, di essere sollevato dall'incarico, fornendo ogni elemento utile alla continuità del processo di aiuto, nel caso in cui l'interesse prevalente della persona lo esiga o quando, per gravi motivi, venga meno la relazione di fiducia o, ancora, qualora sussista un grave rischio per l'incolumità del professionista.



creAzioni  
sociali

# INTERVENTI CONCRETI

PENSARE E PROGETTARE NUOVE ESPERIENZE DI LAVORO UTILIZZANDO ANCHE IL LAVORO DI GRUPPO

INVESTIRE SUL LAVORO DI COMUNITA' COME METODOLOGIA CHE PUO' PREVENIRE AGITIAGGRESSIVI O SOSTENERE GLI UTENTI N MOMENTI DI DIFFICOLTÀ

EQUIDISTANZA NELLA RELAZIONE CON UTENZA

SOSPENDERE COLLOQUI O VISITE DOMICILIARI NEL MOMENTO IN CUI IL LIVELLO DI AGGRESSIVITA' TENDE A SALIRE

RISPETTO DELLO SPAZIO DECISIONALE DELL'UTENTE

SOSTENERE I COLLEGHI E FORNIRE SPAZI DI ASCOLTO

FORMAZIONE CONTINUA

INVESTIRE SULLE DIMENSIONI DI MARKETING SOCIALE PER PROMUOVERE LA NOSTRA IMMAGINE PROFESSIONALE

SAPER RICONOSCERE I SEGNALI DI ALLARME

USUFRUIRE DEL SUPPORTO DEI COLLEGHI

PREPARARE IN ANTICIPO IL SETTING DEGLI INTERVENTI

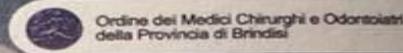


PIÙ DI 6 ORE  
DI ATTESA AL  
PRONTO SOCCORSO.  
VOLEVO  
SPACCARGLI  
LA FACCIA!



20.125.923\*  
ACCESSI AL  
PRONTO SOCCORSO  
NEL 2017.  
MIGLIAIA DI  
VITE SALVATE.

PRIMA DI AGGREDIRE, PENSA.  
I MEDICI DIFENDONO LA NOSTRA SALUTE.



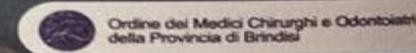
© 2017 EMUP 2017

LA GUARDIA  
MEDICA NON  
VOLEVA DARMİ  
QUEL FARMACO.  
L'HO  
MINACCIATA!



12.000.000\*  
DI ASSISTITI DALLE  
GUARDIE MEDICHE  
IN 1 ANNO.  
MIGLIAIA DI  
VITE SALVATE.

PRIMA DI AGGREDIRE, PENSA.  
I MEDICI DIFENDONO LA NOSTRA SALUTE.



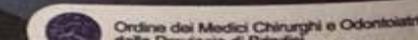
© 2017 EMUP 2017

30 MINUTI  
AD ASPETTARE  
L'AMBULANZA.  
LI HO RIEMPITI  
DI INSULTI!



3.922.271\*  
INTERVENTI 118  
NEL 2017.  
MIGLIAIA DI  
VITE SALVATE.

PRIMA DI AGGREDIRE, PENSA.  
I MEDICI DIFENDONO LA NOSTRA SALUTE.



© 2017 EMUP 2017

# MATERIALE INFORMATIVO NELLE SALE D'ATTESA

# Le tolgono la figlia, lei perseguita l'assistente sociale: arrestata

## GIORNALE DI BRESCIA

### La bambina data in affido: la mamma va in Comune e minaccia di sfregiare la dipendente con l'acido

Cazzago

Pierpaolo Prati  
p.prati@giornaledibrescia.it

■ L'ha trasformata nella causa di tutti i suoi mali. E le si è avventata addosso con instancabile ossessione. L'ha fatta bersaglio di insulti e minacce pesantissime. È arrivata a farle credere che l'avrebbe segnata per sempre, che l'avrebbe sfigurata con l'acido; ma anche che era pronta ad ucciderla per farle pagare la decisione (del Tribunale dei Minori) di portarle via la figlia e di affidarla ad un'altra famiglia. È riuscita a far precipitare la sua vittima, l'assistente sociale di Cazzago San Martino, in un vero e proprio incubo.

**Dalle parole ai fatti.** La donna ha dovuto cambiare abitudini e imparare a convivere con il terrore. Nemmeno rivolgersi ai carabinieri, in prima battuta, le è servito. Nonostante la denuncia, la 41enne mamma di origini rumene non si è data per vinta. Tutt'altro. È passata dalle parole ai fatti. Si è presentata in municipio a Cazzago

San Martino, si è diretta verso l'ufficio occupato dagli assistenti sociali e ha sfogato tutta la sua rabbia. Ha preso a calci la porta dell'ufficio, fino a sfondarla. Ma non è riuscita a mettere le mani sull'assistente sociale.

Allertati per tempo, sul posto c'erano già i carabinieri che hanno raccolto la loro dose di minacce, ma evitato anche il peggio. I militari sono riusciti ad impedire che la donna privata della figlia si avventasse sulla sua vittima e trasformasse le sue intenzioni in lesioni.

La 41enne è stata arrestata e portata in Tribunale per il processo per il più rettilineo: il giudice ha convalidato il provvedimento e disposto la sua custodia cautelare. Data la particolare gravità dei fatti ha deciso di trattenerla in carcere in attesa di processo. Per l'assistente sociale è la fine di un incubo.

**Solidarietà.** Solidarietà all'assistente sociale aggredita, e un plauso al suo lavoro e a quello di tutto il personale dei Servizi Sociali, senza dimenticar-

care Polizia Locale e Carabinieri. Il sindaco Antonio Mosini commenta così la triste vicenda che ha coinvolto il municipio di Cazzago: «Sapevo della spiacevole vicenda sin dal suo inizio - evidenzia il primo cittadino -, e non ho mai avuto dubbi sulle capacità professionali dell'assistente sociale: ha sempre operato con grandissima attenzione. Mi sento quindi di ringraziarla, come doveroso ringraziare gli agenti della Polizia Locale e i carabinieri che sono intervenuti tempestivamente per impedire il peggio».

Dello stesso tenore il commento dell'assessore ai Servizi Sociali Patrizia Cavalleri: «Si tratta di una situazione spiacevole, che coinvolge una minore e deve essere trattata ovviamente nelle sedi appropriate - sottolinea la Cavalleri -.

La nostra assistente sociale ha fatto solamente, e bene, il suo lavoro. Minacce e aggressioni non possono, e non devono, fermare chi ha agito per il bene di una minore. In questi anni sto toccando con mano quanto sia importante e difficile il lavoro, spesso oscuro e invisibile, dei servizi sociali in un paese come il nostro. Si trattano, specie in questi anni difficili, anche economicamente, le tematiche più disparate, con gli operatori chiamati a fare un lavoro enorme, dal quale non si tirano mai indietro».

ha collaborato Gabriele Minelli //



Decisione contestata. L'affido è stato deciso dal Tribunale dei minorenni di Brescia

## Affido a tutela del minore e della continuità affettiva

### L'istituto

■ L'affido familiare è uno strumento a tutela del minore, al quale si fa ricorso quando i genitori non sono più in grado di adempiere la funzione educativa. L'affido scatta in caso di segnalazione del nucleo familiare in difficoltà ai servizi sociali. Il consenso dei genitori è

necessario. Qualora il consenso del padre e della madre manchi, della procedura si occupa il Tribunale dei Minorenni. A differenza di quanto accade per l'adozione, possono avere in affidamento un minore anche le coppie di conviventi o le persone singole.

La durata è per legge fissata in due anni. Un periodo di tempo di due anni, prorogabili. Nella stragrande maggioranza

dei casi la durata dell'affidamento familiare si prolunga e, se il rientro nella famiglia di origine non è possibile, si può trasformare nell'adozione.

Nel periodo dell'affido è frequente che si crei un legame tra il bambino affidato e gli affidatari. A tutela della continuità affettiva nel 2015 è stata varata la legge 173.

La famiglia d'origine deve mantenere rapporti con il figlio e rispettare il programma stabilito dagli operatori per favorire la normalizzazione della vita familiare e le prescrizioni concordate. //

# CHIARI WEEK

## VENERDI 21 AGOSTO 2020

CHIARIWEEK - MANERBIOWEEK  
VENERDI 21 AGOSTO 2020

OSPITALETTO - CAZZAGO | 27

Cazzago - La donna è stata fermata in tempo dai carabinieri, che l'hanno arrestata: misura cautelare in carcere

### La figlia viene data in affido e la madre 41enne aggredisce l'assistente sociale in Comune

**CAZZAGO SAN MARTINO** (prv) Prima l'ha minacciata pesantemente, dicendo che l'avrebbe sfregiata con l'acido, e che l'avrebbe anche ammazzata. Poi è passata alle vie di fatto, ma è stata fermata dai carabinieri di Cazzago. Lei è una 41enne di origini rumene re-

sidente a Cazzago, la sua vittima è l'assistente sociale del Comune, rea di aver segnalato il suo caso al Tribunale dei Minori, che ha deciso di affidare a un'altra famiglia la figlia di 11 anni della 41enne. La donna aveva già aggredito una volta quell'assistente so-

ciale, che perseguitava con minacce di persona e al telefono, tanto da costringerla a sporgere denuncia ai carabinieri e a cambiare le sue abitudini quotidiani. Ma, nonostante la denuncia, le minacce erano continuate e si erano fatte sempre più esplicite. Fino a sfociare nell'aggressione avvenuta presso l'ufficio comunale di Cazzago a disposizione degli assistenti sociali.

La 41enne, dopo aver sfondato a calci la porta d'ingresso, ha cercato di avventarsi sulla professionista e non è riuscita nel suo intento solo per il pronto intervento dei militari, anche loro minacciati dalla 41enne. Alla fine è stata arrestata per atti persecutori e minaccia e violenza a pubblico ufficiale e sottoposta a rito direttissimo: il

Giudice ha convalidato l'arresto e, vista la gravità del fatto, ha disposto la misura della custodia cautelare in carcere, dove la 41enne rimarrà almeno fino a fine settembre.

Nonostante la donna non avesse precedenti, il suo comportamento determinato ad agire e la sua indisponibilità nei confronti delle Forze dell'Ordine e dei Servizi sociali, che le avevano messo a disposizione un servizio di supporto psicologico, il giudice ha preferito non correre rischi.

La donna, tra l'altro, aveva rifiutato l'invito dei Carabinieri a intraprendere un percorso per ristabilire un contatto equilibrato e in armonia con la figlia, da diversi mesi affidata a un nuovo nucleo familiare.



# BRESCIAOGGI

BRESCIAOGGI  
Domenica 9 Agosto 2020

## PROVINCIA

provincia@bresciaoggi.it | Telefono 030.2294265 - 210 - Fax 030.2294229

**CAZZAGO.** Accusava la dipendente comunale di aver affidato la bambina ad un'altra famiglia

### «Mi hai tolto mia figlia e io ti sfregio con l'acido»

Per mesi ha minacciato di morte l'assistente sociale. Un'escalation di atti persecutori degenerata nel raid al municipio dove la 41enne romena è stata arrestata

Ha perseguitato e minacciato per mesi un'assistente sociale di Cazzago, ritenendola responsabile dell'allontanamento della figlia affidata ad un'altra famiglia su disposizione del tribunale dei minori. Per questo motivo una 41enne romena è stata arrestata.

**L'IMMIGRATA** si era già resa responsabile di una aggressione nei confronti dell'assistente sociale a cui aveva reso impossibile la vita facendola costantemente oggetto di telefonate e minacce di sfigurarla con l'acido e di ucciderla. L'escalation delle molestie è degenerata nei giorni scorsi con l'irruzione nel municipio di Cazzago. Ma la missione punitiva della romena, ormai completamente fuori controllo, è stata neutralizzata in extremis dai carabinieri. Per la responsabile dello stalking è scattato l'arresto. La misura cautelare è stata convalidata



L'assistente sociale è stata minacciata di essere sfregiata con l'acido

**La vittima temeva di essere uccisa e aveva cambiato le sue abitudini. I carabinieri hanno interrotto l'incubo**

dal giudice. La 41enne attenderà il processo rinchiusa nel carcere di Verziano. In aula dovrà rispondere di atti persecutori e minaccia e violenza. L'epilogo di una vicenda iniziata a dicembre quando il tribunale dei minori ha disposto l'affidamento della figlia della 41enne ad un'altra famiglia. Una decisione maturata

nell'interesse della bambina costretta a vivere in un ambiente poco consono, presa come da prassi anche sulla scorta delle relazioni degli assistenti sociali. Nel mirino della mamma è finita la dipendente del Comune ritenuta la responsabile dell'allontanamento della figlia. Per l'assistente sociale è iniziato un incubo scandito da telefonate minatorie con minacce di morte.

La dipendente comunale ha sporto denuncia ai carabinieri raccontando di essere stata costretta a cambiare le proprie abitudini per paura di essere uccisa. Ogni giorno modificava il tragitto verso e da il municipio, per evitare agguati. Aveva cambiato persino l'utenza telefonica dello smartphone, ma con l'inganno, la stalker era riuscita a carpire il nuovo numero. La 41enne ha continuato per mesi a terrorizzare l'assistente sociale, fino all'ultimo episodio: ha sfondato la porta dell'ufficio comunale a calci, avventandosi sulla professionista. Intervenuti i carabinieri, ha minacciato anche loro di sfigurarli con l'acido mentre veniva arrestata. •

L'interv

A

B

C

Ol

fe

bi

u

f

c

Dopo l'ultimo caso avvenuto a Cazzago, interviene Mirella Silvani, presidente del Consiglio regionale dell'Ordine

## «Ventidue assistenti sociali aggredite in un anno»

**CAZZAGO SAN MARTINO** [p.21]  
Due assistenti sociali aggredite in Lombardia negli ultimi 10 giorni. Con i recenti fatti accaduti in provincia di Pavia e a Cazzago San Martino, il numero complessivo delle segnalazioni di fenomeni di violenza in un anno salgono così a 22.

«È un dato che allarma sicuramente noi che rappresentiamo la professione, ma che deve preoccupare tutti, a partire da chi ha responsabilità politiche di governo e amministrative», ha commentato **Mirella Silvani**, presidente del Consiglio regionale dell'Ordine degli Assistenti sociali della Lombardia. «Le situazioni per le quali hanno operato le colleghe aggredite nelle ultime settimane sono le più delicate e complesse tra le tante di cui il servizio sociale si occupa. Situazioni che hanno al centro il benessere di bambini e ragazzi nelle quali l'assistente sociale opera, con altri, su mandato dell'ente pubblico e della magistratura. In questi casi infatti, le decisioni e gli interventi sono il risultato di mesi di lavoro, di



Mirella Silvani, presidente del Consiglio regionale dell'Ordine degli Assistenti sociali della Lombardia

estraneo alle vicende e non ne conosce la storia».

### Il disegno di legge

«Solo pochi giorni fa, il 5 agosto, è stato approvato dal Parlamento il Disegno di legge contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e degli assistenti sociali», ha aggiunto la presidente Silvani. «È di sicuro un risultato atteso di cui c'era necessità, ma non è un fatto di cui gioire. Ancora una volta infatti si è dovuto intervenire con una norma e con l'inasprimento delle pene per contrastare un fenomeno che pone una seria questione culturale e sociale: sempre più ci si sente legittimati a risolvere i conflitti per le vie dirette aggredendo e minacciando invece di ricondurre il contraddittorio nei luoghi previsti dal nostro ordinamento».

I provvedimenti dei Tribunali

possono essere impugnati, l'agire dei professionisti ritenuto non corretto può essere segnalato ai Dirigenti degli Uffici, alla Magistratura e al Consiglio di disciplina dell'Ordine di appartenenza. L'Ordine professionale è impegnato a sviluppare sempre più linee guida per gli interventi nell'ambito della tutela minori adeguate ai cambiamenti della struttura della famiglia e dei servizi nel nostro Paese. È altrettanto fermo nel richiedere alle istituzioni e alle amministrazioni un pari impegno nel potenziare le risorse a sostegno delle persone in difficoltà e nell'adeguare il numero di operatori nei servizi, migliorandone le condizioni di lavoro, garantendo formazione specifica e supervisione professionale».

«Il Consiglio dell'Ordine esprime solidarietà e vicinanza alle colleghe aggredite», ha concluso Mirella Silvani. «Affermiamo, ancora una volta, che il lavoro degli assistenti sociali è a fianco dei cittadini, soprattutto nei loro momenti di maggiore difficoltà».

**CHIARI  
WEEK  
VENERDI 28  
AGOSTO 2020**

## BRESCIA E PROVINCIA

cronaca@gioaledibrescia.it

Infanzia

Tra legge e affetti



In via Vittorio Emanuele II, il Tribunale dei Minori di Brescia



Minori. Sono sempre più i casi di bambini al centro di contese giudiziarie

### Dall'aggressione all'assistente sociale al video sui social: i bambini contesi

**Cristina Maggia, presidente del Tribunale dei minori: «Lavoriamo sempre per ricomporre le famiglie»**

Francesco Alberti  
f.alberti@gioaledibrescia.it

■ Mamma e figli, questo legame può essere messo in discussione? Il legame della vita può essere spezzato? Se dovessimo ragionare esclusivamente

con il cuore la risposta sarebbe immediatamente no, non è possibile. Ma il vivere quotidiano, purtroppo, è molto più complicato. E così proprio tra le pareti domestiche (il luogo sicuro per eccellenza) si generano insidie e pericoli ai quali si deve porre rimedio. Non è certo facile, oggi più che mai.

Nelle scorse settimane nel mirino è finita un'assistente sociale di Cazzago, a perseguirla proprio la mamma la cui figlia è stata data in affidamento. Perché per quella madre la professionista del Comune era diventata una vera e propria ossessione, tanto da ritenere la causa di tutti i suoi mali e arrivando prima alla minaccia di sfigurarla con l'acido e poi a dichiararsi pronta a ucciderla. Non è bastata la denuncia a fermarla, si è presentata in municipio ed ha sfondato la porta dell'ufficio: è stata arrestata.

Altro paese bresciano, altra vicenda drammatica. Il Tribunale dei minori decide l'affidamento della figlia, ma la mam-

ma si oppone alla decisione. Non vuole che la bambina vada in comunità. La tensione è altissima, viene anche realizzato un video che poi (ovviamente) finisce in pasto ai social. Con tutte le storture che poi nascono in rete, la vicenda di Bibbiano è un dramma, spietato, spartiacque. Con i bambini che si ritrovano troppo spesso ad essere vittime.

**Professionisti.** «Chiarissimo fin da subito: il tribunale non è il nemico, l'impegno (e l'obiettivo) è sempre quello di tutelare e, se possibile, ricomporre le famiglie». Cristina Maggia è la presidente del Tribunale dei minori di Brescia, conosce

IN PRIMA LINEA



**Cristina Maggia.** Presidente del Tribunale dei Minori del distretto di Brescia (comprende anche i territori di Bergamo, Cremona e Mantova). È vicepresidente dell'associazione italiana magistrati per minorenni e per la famiglia.

quindi molto bene la materia: «La vicenda di Bibbiano è di una tristezza assoluta, rappresenta la follia che nasce da reazioni soltanto di pancia».

«È difficile pensare alle mamme in chiave negativa - spiega -, eppure accade. Noi nel nostro agire pensiamo sempre al bene del minore, e questo può anche essere l'allontanamento dalla famiglia. Dobbiamo essere realisti e sfatare il mito della maternità buona sempre e comunque: ci sono anche madri cattive. E la famiglia non è sempre un luogo di benessere per i bambini. Non dimentichiamoci che i figli non sono di proprietà dei genitori: non esiste un diritto

assoluto a tenerli con sé anche se si fa loro del male». Sempre più spesso le decisioni dei Tribunali e degli assistenti sociali vengono contestate, «ogni provvedimento che viene preso è ampiamente ragionato e documentato, nessun giudice ha il gusto sadico di togliere i figli ai suoi genitori: questa è una decisione che viene presa soltanto nei casi estremi». Ogni decisione, sottolinea la presidente, arriva dopo percorsi molto lunghi (partiti da una segnalazione o da casi di urgenza), «c'è un approfondito lavoro con la famiglia per capire come risolvere i problemi, prima di arrivare a provvedimenti severi in tribunale si svolgono ampi contraddittori tra le parti. In campo ci sono professionisti che, ripeto, hanno come obiettivo il bene del minore e quello della sua famiglia». Infine il messaggio per i facili commentatori: «I provvedimenti sono supportati da 4/5 pagine di motivazioni, leggendole si scoprirebbe che molto spesso le cose sono ben diverse da come vengono raccontate e da come appaiono a letture semplicistiche». //

### Famiglia contro l'allontanamento: decisione sospesa

La vicenda

Tensione sul caso di una bimba destinata a una comunità. Le immagini su Facebook

■ La situazione è sospesa. Ancora oggi. Per tutti. Per la madre, disperata all'idea di doversi separare da sua figlia, per gli assistenti sociali, che devono eseguire un ordine del Tribunale dei minori, per i Carabinieri, che dovranno eventualmente denunciare le parti che non ottemperano a quanto loro ordinato, ma soprattutto per la bimba di sei anni che non sa cosa le accadrà nelle prossime



I numeri. In un anno nel Bresciano 65 pratiche di affidamento



Carabinieri. Un intervento dell'Arma // FOTO ARCHIVIO GDB

ore, che certamente capisce meno di tutti quel che accade e che, purtroppo, pagherà in ogni caso il prezzo più pesante di una vicenda esplosa sui social.

Al centro di questa complicata storia in cui un minore è comunemente vittima c'è una bambina di 6 anni che, al momento, vive con la madre in un paese dell'hinterland. La donna e la piccola non sono sole, in casa con loro ci sono anche altri familiari. La situazione all'interno delle mura domestiche è complicata, tanto che è seguita da vicino dai servizi sociali che evidentemente non lo ritengono l'ambiente adatto alla crescita della bambina e ottengono dal Tribunale dei minori un provvedimento per collocare la

minore temporaneamente in una struttura protetta. L'altra sera però, davanti alla casa in cui vive la famiglia, la tensione è subito salita, si è chiesto l'intervento dei carabinieri e per evitare situazioni di turbamento dell'ordine pubblico si è rinviata ogni decisione alle prossime ore. Il tutto in clima di tensione, documentato in un video poi diffuso in rete dall'associazione «Angeli e demoni».

Secondo Patrizia Scavini, difensore della madre, «la signora non ha voluto ottemperare al provvedimento del Tribunale dei minori. Minaccia di farla finita piuttosto che separarsi dalla figlia. Non stiamo parlando di un contesto familiare in cui sono presenti episodi di violenza o maltrattamenti. Madre e figlia sono legatissime». Stando a quanto è stato possibile apprendere, la famiglia chiede di evitare la comunità ma piuttosto di individuare un altro familiare cui affidare la piccola. Una soluzione che il Tribunale deve avere il tempo di valutare e per questo era stato previsto il temporaneo passaggio in una comunità. //

L'ANALISI

### MA ORA IMPARIAMO AD AIUTARE I GENITORI IN CRISI

Giuseppe Maio - psicoterapeuta, Università di Trento

**L**e incredibili storie dei minori che vivono realtà familiari di grande e interminabile conflittualità, spesso hanno un epilogo drammatico. Anche quest'ultima sembra avere le stesse caratteristiche e gli stessi tratti offensivi che ledono prima di tutto i diritti dei bambini e che producono loro traumi profondi in quanto, di solito, finiscono per aggiungere alla violenza e alla sofferenza vissuta in famiglia altra violenza e altra sofferenza.

Tutta la comunità educante dovrebbe indignarsi di fronte a questi eventi che fanno pagare ai minori alti costi fisici e psicologici, viceversa imputabili alle varie forme di abuso o di abbandono esercitate dagli adulti, pur con funzioni e ruoli diversi.

Lo dico a prescindere dalla specificità della storia in oggetto che, dalle notizie circolanti finora, riguarda una bambina di 6 anni e il procedimento del suo allontanamento dalla madre disposto dal Tribunale. Ma penso anche che l'indignazione per questa situazione potrebbe non bastare a fermare un trend in ascesa che riguarda una tipologia di abuso sui minori sempre più caratterizzata da disattenzione e da trascuratezza.

Mi occupo da anni di violenza sui minori e devo dire che le ricerche sul versante dell'abuso come quella messa a punto nel 2014 dal Cismai e Terre des hommes, mostrano come la violenza sui bambini nell'ultimo decennio sia cresciuta enormemente anche a causa di un aumento esponenziale della conflittualità familiare. Secondo questo studio, infatti, in Italia sono quasi 100mila i bambini vittime di maltrattamenti e dove la trascuratezza materiale e affettiva è la tipologia di abuso più elevata (52,7%), seguita dalla violenza assistita (16,6%) e dal maltrattamento psicologico (12,8%).

Dovremmo allora domandarci con più decisione, e non solo quando salgono alle cronache fatti come questi, quanta prevenzione siamo riusciti a fare negli anni e quali risorse abbiamo messo in campo per scongiurare ai bambini azioni traumatiche e interventi volti a proteggerli da disattenzione ma anche dalla violenza esplicita di una società mediatica che offre in pasto i loro volti e la loro sofferenza.

Serve con urgenza non solo registrare i danni, ma dare sostegni efficaci alla famiglia nelle sue funzioni educative e aiutare i genitori in crisi a uscire o contenere il conflitto senza coinvolgere e travolgere i figli.

# TITOLO VIII

## RESPONSABILITA' VERSO LA PROFESSIONE

### ART. 72

Il professionista si adopera in ogni sede per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi, garantendone l'integrità e il decoro anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e in particolare dei social network e dei social media.



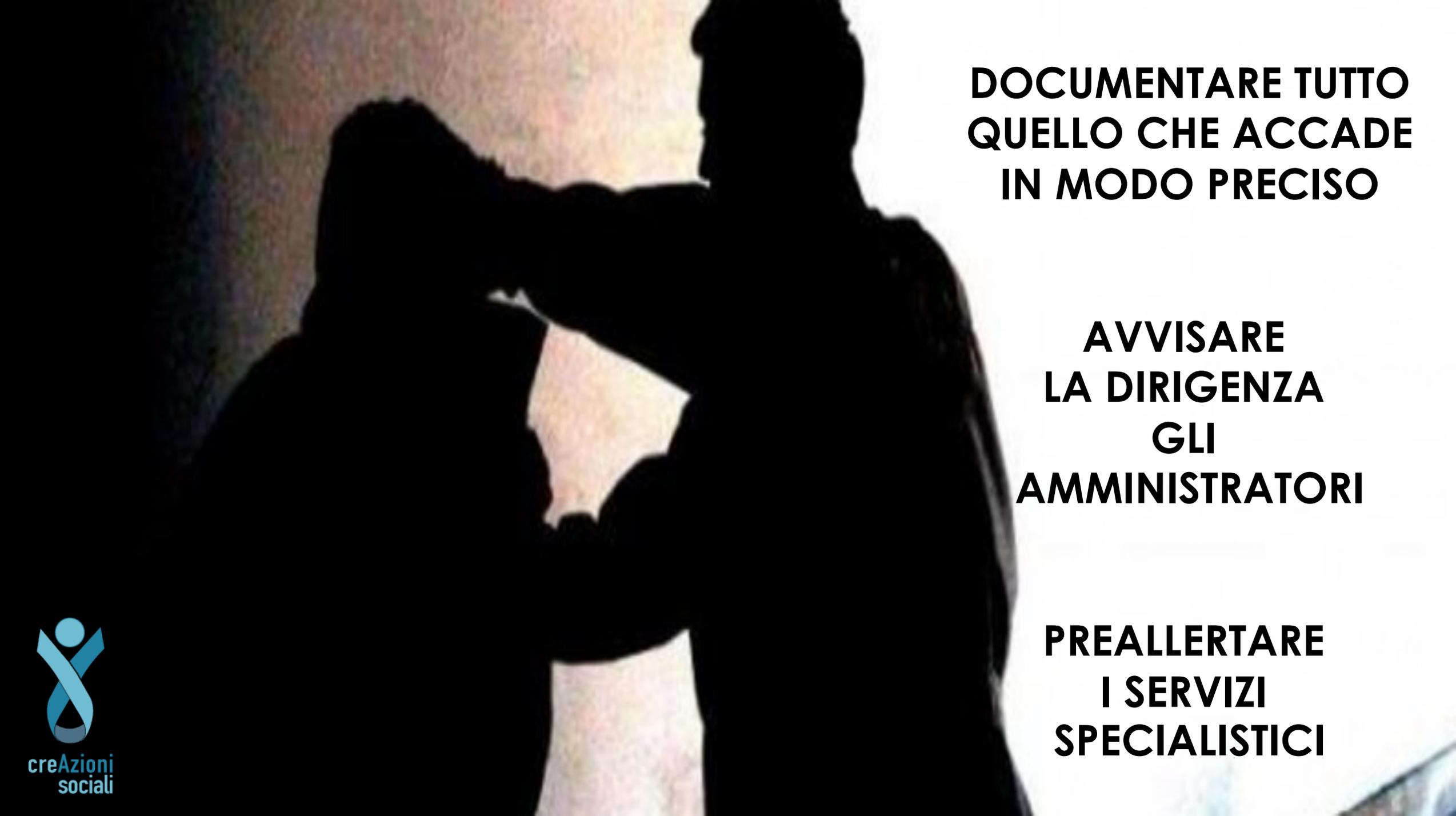
creAzioni  
sociali

The image features a dark, high-contrast silhouette of two individuals in a physical confrontation. One person is on the left, leaning forward, while the other is on the right, with their arm raised as if striking or blocking. The background is a bright, textured wall, possibly a wall in a public space. The overall mood is tense and threatening.

**IN CASO DI  
AGGRESSIONE  
MINACCE  
O  
INSULTI**



**creAzioni  
sociali**

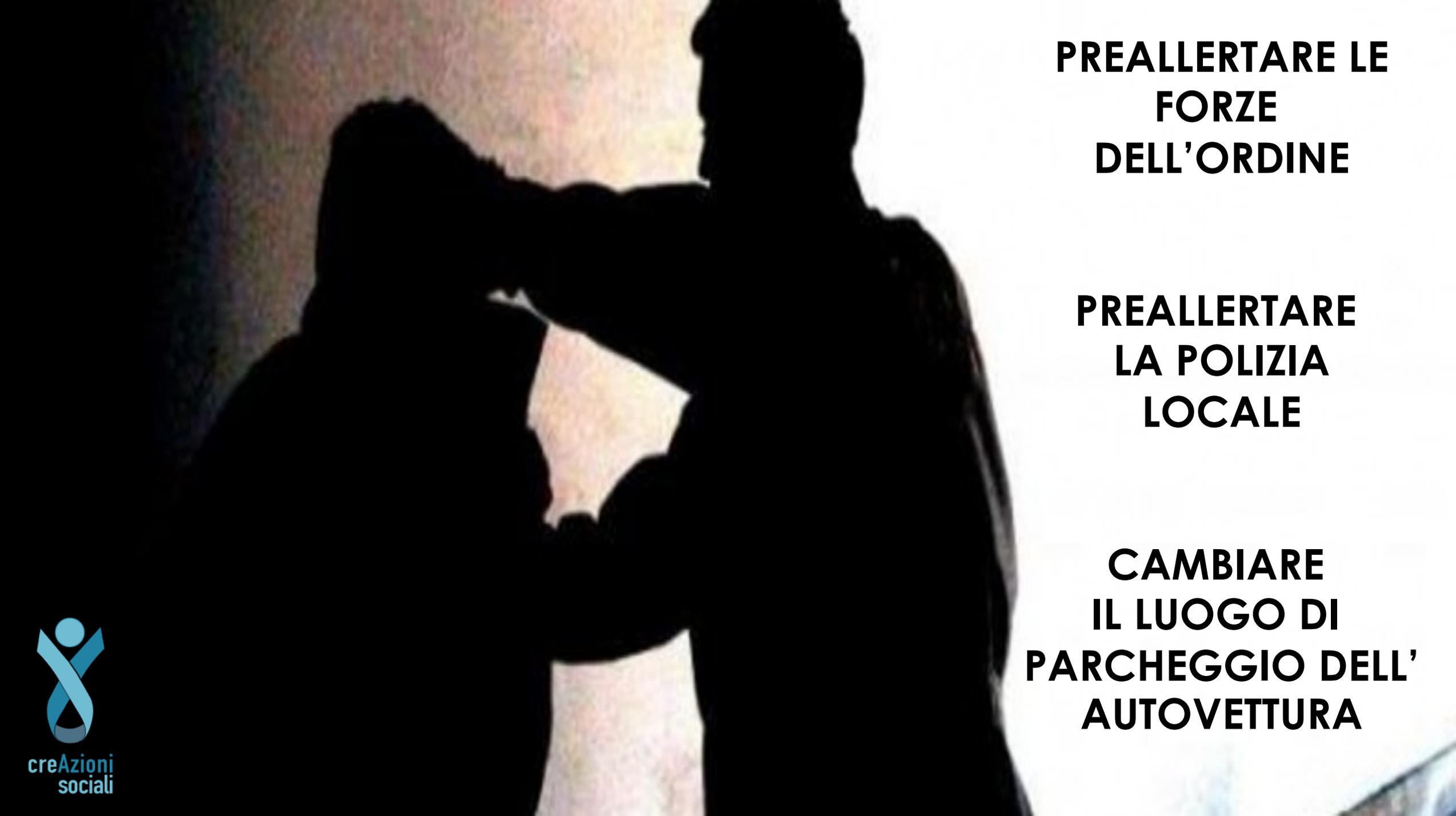


**DOCUMENTARE TUTTO  
QUELLO CHE ACCADE  
IN MODO PRECISO**

**AVVISARE  
LA DIRIGENZA  
GLI  
AMMINISTRATORI**

**PREALLERTARE  
I SERVIZI  
SPECIALISTICI**





**PREALLERTARE LE  
FORZE  
DELL'ORDINE**

**PREALLERTARE  
LA POLIZIA  
LOCALE**

**CAMBIARE  
IL LUOGO DI  
PARCHEGGIO DELL'  
AUTOVETTURA**



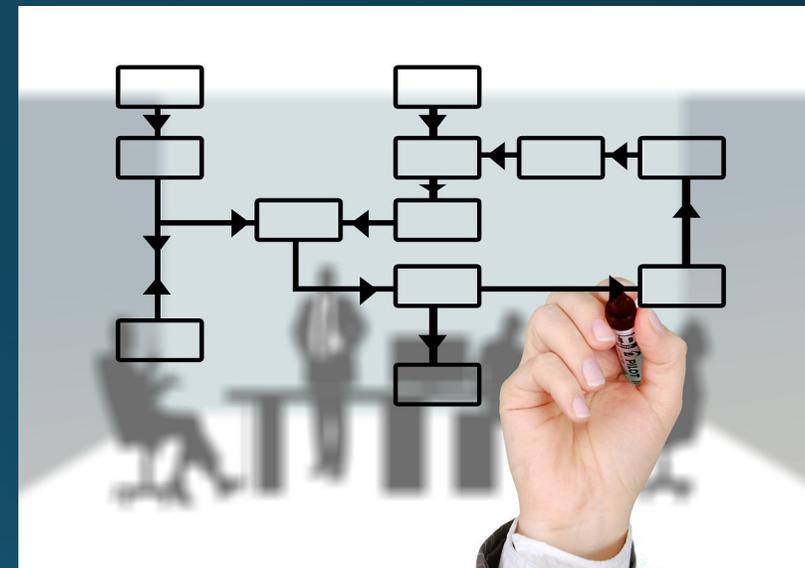
# **ISTITUZIONE DI UN GRUPPO SICUREZZA NEL CROAS**



**Un gruppo che  
possa raccogliere  
e individuare  
elementi a favore  
della comunità  
professionale per  
la prevenzione e  
a tutela della  
stessa**

**Un gruppo che  
si occupi del  
tema e di fornire  
spazi di  
riflessione e di  
sensibilizzazione**

# ASPETTI ORGANIZZATIVI



**COSA POSSIAMO FARE NOI  
PROFESSIONISTI PER EVITARE IL  
VERIFICARSI DI EPISODI DI  
AGGRESSIVITA'?**



**COME MEMBRI DI  
UN'ORGANIZZAZIONE**



**TITOLO VII  
RESPONSABILITA'  
NELL'ESERCIZIO DELLA  
PROFESSIONE**



**TITOLO III  
DOVERI E RESPONSABILITA'  
GENERALI DEI  
PROFESSIONISTI**



# TITOLO III

## DOVERI E RESPONSABILITA'

### GENERALI DEI PROFESSIONISTI

#### ART.19

L'assistente sociale si adopera affinché l'azione professionale si realizzi in condizioni e in tempi idonei a garantire la dignità, la tutela e i diritti della persona, anche in funzione del livello di responsabilità che egli ricopre. Non accetta condizioni di lavoro che comportino azioni incompatibili con i principi e i valori del Codice, che siano in contrasto con il mandato sociale e professionale o che possano compromettere la qualità e gli obiettivi degli interventi.



creAzioni  
sociali

# TITOLO VII

## RESPONSABILITA'

### NELL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE

#### ART.51

L'assistente sociale segnala al proprio Ente di appartenenza l'eccessivo carico di lavoro, se sussiste il rischio che risulti compromesso il corretto svolgimento della professione in relazione anche alla tutela e alla salvaguardia dei diritti della persona. La segnalazione, precisa e circostanziata, è resa in forma scritta.



creAzioni  
sociali

# CARICHI DI LAVORO

necessità di segnalare per iscritto gli eccessivi carichi di lavoro



# TITOLO VII

## RESPONSABILITA'

### NELL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE

#### ART.49

L'assistente sociale che esercita la professione in forma subordinata richiede al proprio datore di lavoro il corretto inquadramento giuridico delle proprie funzioni, e condizioni di esercizio della professione che tutelino il segreto professionale e il segreto d'ufficio e garantiscano l'adempimento dell'obbligo formativo.



creAzioni  
sociali

# TITOLO VII

## RESPONSABILITA'

### NELL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE

#### ART.52

L'assistente sociale è tenuto a segnalare al proprio datore di lavoro, per iscritto e con puntuale motivazione, le condizioni o le direttive incompatibili con il corretto esercizio della professione, ferma restando la potestà organizzativa generale del datore di lavoro.



creAzioni  
sociali

# TITOLO VII

## RESPONSABILITA' NELL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE

### Capo II - Esercizio della professione in ruoli dirigenziali, apicali o di coordinamento

#### ART.55

Il professionista che riveste ruoli dirigenziali, apicali o di coordinamento riferiti ad altri assistenti sociali, nei limiti delle proprie attribuzioni e dell'organizzazione di lavoro, opera per:

portare all'attenzione di chi ne ha la responsabilità l'esigenza di ambienti di lavoro idonei. In particolare, si adopera affinché l'organizzazione adotti e mantenga misure efficaci per la prevenzione di aggressioni ai danni degli operatori;



creAzioni  
sociali

# TITOLO VIII

## RESPONSABILITA' VERSO LA PROFESSIONE

### ART.75

L'assistente sociale segnala all'Ordine le situazioni in cui è compromessa la possibilità di corretto esercizio della professione in relazione alle condizioni organizzative, alle eventuali disposizioni illegittime impartite dal datore di lavoro e agli effetti delle politiche in contrasto con i principi del Codice o con la salvaguardia dei diritti della persona e della propria sicurezza. La segnalazione è resa in modo preciso, circostanziato e in forma scritta.



creAzioni  
sociali

CHIEDERE INSERIMENTO  
NEL DUVRI  
DI RISCHI SPECIFICI PER L'AS

PRODURRE UNA RELAZIONE AL MIO  
ENTE RELATIVA AL TEMA ALLEGANDO  
COPIA DEGLI ESITI DELLA RICERCA:  
NON SONO PERCEZIONI O TIMORI  
DELL'OPERATORE MA DATI REALI

**NEL MIO ENTE**



# CHIEDERE MAGGIORE SICUREZZA PER GLI OPERATORI ALL'INTERNO DEGLI UFFICI

PREDISPOSIZIONE DI CONSEGUENTI  
MISURE STRUTTURALI  
(MODIFICHE AI LOCALI;  
DISPOSIZIONE DEGLI ARREDI,  
VIE DI FUGA;  
POSIZIONAMENTO DI ALLARMI;  
VIDEOCITOFONO, ECC.)

**NEL MIO ENTE**



creAzioni  
sociali

# CHIEDERE MAGGIORE SICUREZZA PER GLI OPERATORI ALL'INTERNO DEGLI UFFICI

- UFFICIO CON VIA DI FUGA
- PORTA AUTOMATICA CHE SI PUO' APRIRE SOLO DALL'INTERNO
- VICINANZA DEGLI UFFICI DI SERVIZIO SOCIALE ALLA POLIZIA LOCALE

**NEL MIO ENTE**



creAzioni  
sociali

# RI-CONOSCERE PER PREVENIRE I FENOMENI DI MOLESTIA E VIOLENZA SUL LUOGO DI LAVORO

The logo for INAIL, consisting of the word "INAIL" in white, bold, uppercase letters on a dark blue rectangular background.

Pubblicazione realizzata da

**Inail**

Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (*Cug*)

A cura di

Antonella Ninci *Presidente Cug Inail*

Redatto dalla Commissione Cug *Prevenzione e contrasto alle discriminazioni di genere*:

Chiara Breschi, Liliana Bianchi, Marta Clemente, Maria Teresa Fagnoli, Stella Maria Sangermano, Lucia Anna Rita Sonnante, Federica Venanzetti

Per informazioni

**Inail - Cug**

p.le G. Pastore, 6 - 00144 Roma

[inail-segreteriacug@inail.it](mailto:inail-segreteriacug@inail.it)

[www.inail.it](http://www.inail.it)

Il ciclo della riflessività di Gibbs, schematizzato nel box nelle sue parti più rilevanti (Sicora, 2013), può rappresentare una traccia utile da seguire, anche indipendentemente dalla presenza di uno psicologo. Si compone di una serie di domande che servono a contestualizzare e rielaborare l'accaduto, tenendo in considerazione l'impatto dell'evento traumatico su tutto il gruppo di lavoro.

### **Il ciclo della riflessività di Gibbs**

- 1) **DESCRIZIONE:** Dove ero e perché? Cosa stavo facendo? Chi altri era presente e cosa stava facendo? Cosa è successo? Che ruolo ho avuto in quanto è accaduto, e che ruolo hanno avuto gli altri? Quale è stato il risultato?
- 2) **SENSAZIONI:** Quali emozioni ho provato in relazione all'evento, dal suo inizio alla conclusione?
- 3) **ANALISI:** Cosa è andato bene e cosa ho fatto bene? Cosa hanno fatto bene gli altri? Cosa è andato male? Come ho contribuito a tutto questo e in che modo hanno contribuito gli altri?
- 4) **VALUTAZIONE:** Cosa c'è stato di positivo nell'esperienza? Cosa c'è stato di negativo?
- 5) **CONCLUSIONI:** Consapevolezza e comprensione su come il mio comportamento e quello degli altri hanno contribuito agli esiti dell'evento. Avrei potuto fare qualcos'altro?
- 6) **PIANO CORRETTIVO:** Cosa fare di diverso se la situazione si presentasse nuovamente?

# DOTARSI DI DISPOSITIVI DI SICUREZZA

## Ambito della Valle Camonica

### Dispositivo di sicurezza Similare al telesoccorso



#### Funzione tasti IDENTICOM 877

##### Parte posteriore.

1 Primo tasto in alto a sx serve a visualizzare le informazioni sul display centrale e fornisce:

- stato di carica del dispositivo;
- ricezione disponibile nella zona;
- aggancio al satellite GPS.

2 Secondo tasto in basso a sx: è un tasto al quale si può destinare un preallarme per avvisare la centrale operativa di rimenare in allerta per un tempo stabilito entro al quale dovrete comunicare il fermo dello stato di preallarme in caso contrario la centrale provvederà ad effettuare le procedure convenute.

Tasto grande centrale, o RED BUTTON, serve a comunicare l'allarme alla centrale operativa che potrà effettuare una registrazione ambientale ed attiverà le procedure convenute.

La combinazione dei due tasti accende lo strumento. (1+2)

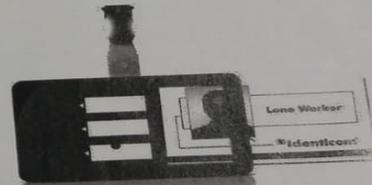
Si ricorda che lo strappo del cordino corrisponde alla funzione del tasto centrale chiamato RED BUTTON, una volta staccato il cordino si può reinserire nell'apposita fessura calamitata.

##### Parte anteriore.

In questo lato è opportuno inserire il vostro cartellino identificativo facendolo scorrere verso sinistra (quando indossato) si rendono disponibili tre tasti che vi consentono di effettuare delle chiamate in modalità viva voce:

- tasto 1: centrale operativa;
- tasto 2: centralino ATSP;
- tasto 3: Direttore del servizio.

La combinazione del tasto 1 e 3 spegne lo strumento.



# BUONE PRASSI NEGLI ENTI LOCALI

- 1) VALUTAZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONI  
INSERITO ALL'INTERNO DEL DOCUMENTO DI  
VALUTAZIONE DEI RISCHI
- 2) PREDISPOSIZIONE DI PROCEDURE E GESTIONE  
DEGLI EVENTI CRITICI
- 3) SOSTEGNO ALLE VITTIME DI VIOLENZA  
(SINGOLI O GRUPPI DI LAVORO)
- 4) FORMAZIONE SPECIFICA

## NEGLI ENTI LOCALI



# BUONE PRASSI NEGLI ENTI

PREDISPOSIZIONE DI UNA SCHEDA PER LA  
SEGNALAZIONE DELLA VIOLENZA SUBITA

VALUTAZIONE DEL RISCHIO CON  
ELABORAZIONE DELLE SCHEDE DI  
SEGNALAZIONE PERVENUTE

CHECK LIST

INTERVISTE AI LAVORATORI INTERESSATI

## NEGLI ENTI



creAzioni  
sociali

ACCORDI OPERATIVI CON LE FORZE  
DELL'ORDINE O POLIZIA MUNICIPALE  
PER SITUAZIONI DI PRONTO  
INTERVENTO O  
ACCOMPAGNAMENTO  
PER SITUAZIONI AD ALTO RISCHIO

RICHIAMARE GLI ALTRI  
PROFESSIONISTI ALLE LORO  
RESPONSABILITA'

**CON ALTRI  
ENTI**



# SICUREZZA SUL LAVORO

## T.U. Sulla salute e sicurezza sul lavoro (D.lgs. 9 aprile 2008, n.81)



Si attua quando esistono le condizioni per svolgere un'attività lavorativa senza esposizione al rischio di incidenti («infortunio sul lavoro») o al rischio di contrarre una malattia professionale («rischio psicosociale»)



# OBBLIGO PER OGNI ENTE DI DOTARSI DI UN DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI



VERIFICARE L'ESISTENZA DEL  
DUVRI NEL PROPRIO ENTE

RICHIEDERE COPIA DEL DUVRI

VERIFICARE SE SONO STATI  
IDENTIFICATI RISCHI  
PROFESSIONALI SPECIFICI PER IL  
SERVIZIO SOCIALE



## SERVIZIO TUTELA MINORI: ISTRUZIONI PER L'USO



1

Il servizio Tutela Minori della Comunità Montana di Valle Sabbia (Area Minori e Famiglie) è composto da assistenti sociali dell'Azienda Valle Sabbia Solidale e psicologi del Consultorio Familiare Nodi (Coop. Sociale Area Onlus).

Tali operatori sono professionisti dell'aiuto, ma, come altri che lavorano per servizi pubblici (es. insegnanti, assistenti sociali dei comuni, altri professionisti dei consultori, medici...) ricoprono un incarico di **Pubblici ufficiali/Incaricati di pubblico ufficio**.



2

Il servizio Tutela Minori opera su mandato dell'Autorità Giudiziaria adempiendone le prescrizioni e informandola costantemente. I cittadini che accedono a questo servizio, generalmente non vi accedono liberamente, ma su invio del Tribunale (sia esso ordinario che per i minorenni).

Alla base di una buona collaborazione vi è il **rispetto reciproco, l'instaurarsi nel tempo di una relazione di fiducia e definire i ruoli reciproci**.



3

1-Il procedimento aperto presso il Tribunale (T.O. o T.M.) mira a favorire la protezione, la cura e il benessere del minore; gli operatori lavorano cercando di perseguire tali finalità.

2-La famiglia del minore è protagonista dell'intervento e perciò viene richiesta l'attivazione delle risorse personali/familiari e la cooperazione con il servizio.

3-Gli operatori del servizio **Tutela Minori** sono chiamati ad adempiere tutti i mandati dell'Autorità Giudiziaria e non possono celare ad essa informazioni.

4-In presenza di alcuni elementi che vengono considerati **possibili segnalatori di grave pregiudizio**, vi è l'**obbligo di segnalazione** da parte degli operatori/pubblici ufficiali, seppur si tratti di un pregiudizio presunto. **Saranno poi gli organi preposti a valutarne la veridicità**.



Queste informazioni vengono fornite per favorire chiarezza e trasparenza ed aiutare il cittadino/genitore, a considerare l'operatore come un professionista con la volontà di proteggere e promuovere sia il minore che la sua famiglia, all'interno della cornice della Legge. Viene richiesto, quindi che le famiglie tengano un comportamento collaborante e aperto con gli operatori, al fine di fornire al Tribunale le informazioni richieste e costruire un progetto di rinforzo delle risorse familiari e/o di tutela e protezione del minore se necessario.



A tal fine preme agli enti rappresentanti il servizio Minori e Famiglie – Area Tutela Minori - far presente che non possono essere ammessi e tollerati atteggiamenti di insulto, minaccia o aggressione, tra i membri della famiglia e tanto meno rivolti agli operatori.



Come già sopra specificato questi stessi professionisti, di fronte a comportamenti lesivi della propria persona, anche per la propria natura di Pubblici Ufficiali, saranno obbligati a sporgere regolare denuncia alle autorità competenti oltrechè al Tribunale presso cui è stato aperto il provvedimento di presa in carico della famiglia (es. in caso di diffamazione, minaccia, lesione, oltraggio a pubblico ufficiale).



L'adesione ai principi sopra indicati permetterà di espletare al meglio gli incarichi ricevuti e di cooperare reciprocamente (famiglia e operatori) per il benessere del minore.



Comunità Montana  
Valle Sabbia

valle  
sabbia  
solidale

Azienda Vallesabbia Solidale

Consutorio Familiare Vestone



Cooperativa Sociale Area



VADEMECUM  
PER  
LA PROTEZIONE  
DEGLI OPERATORI

ANNO 2017

LE ASSICURO CHE IMPARERÀ A CONTROLLARE L'AGGRESSIVITÀ IN 5 SEDUTE!



LE FACCIÒ UN TEST: CHE COSA VEDE?



[www.bastardiidentro.it](http://www.bastardiidentro.it)

UN IDIOTA CON UN FOGLIO MACCHIATO IN MANO...



AVREMO BISOGNO DI PIÙ SEDUTE...

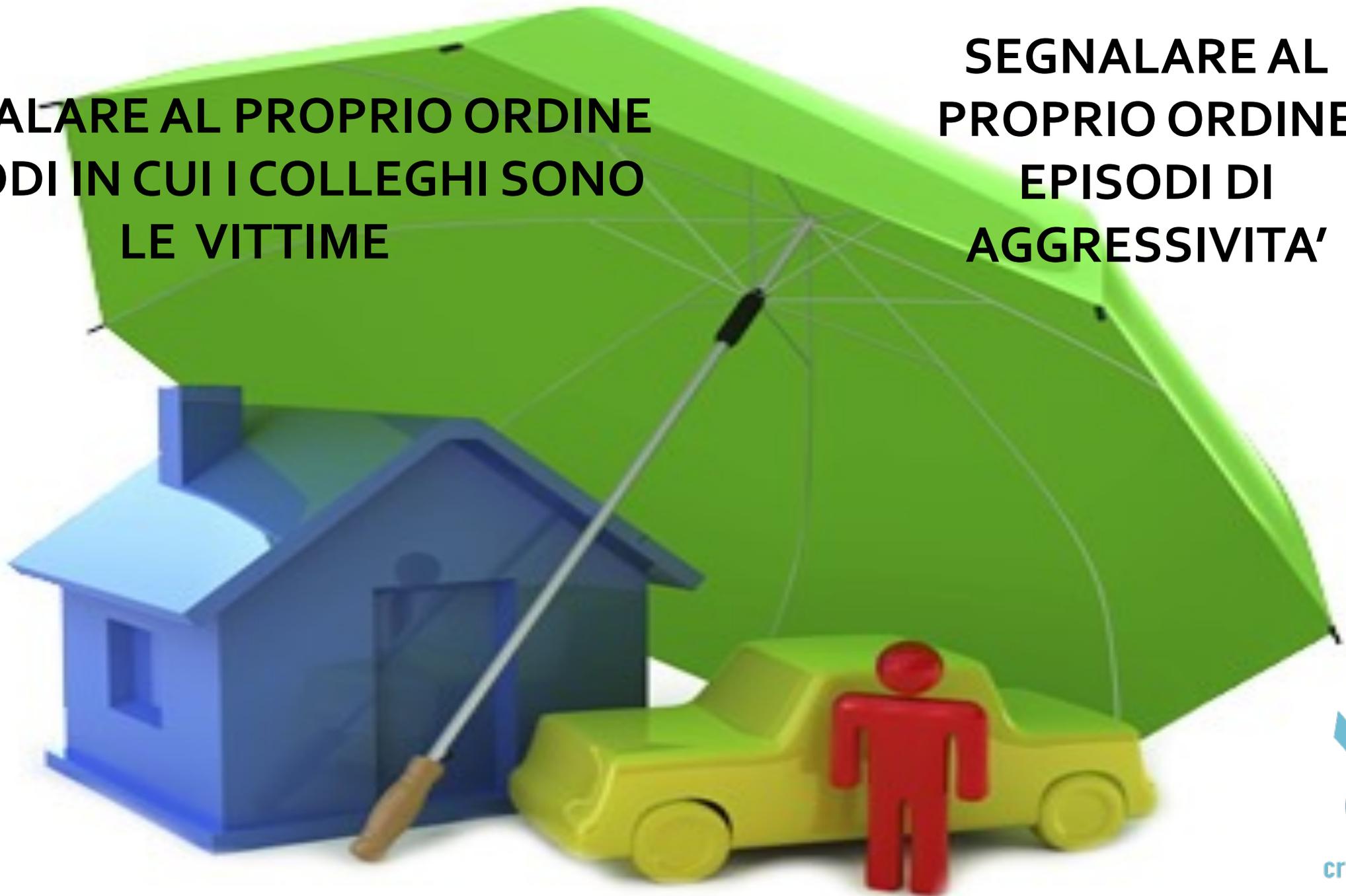


# MODULO SEGNALAZIONE CNOAS



**SEGNALARE AL PROPRIO ORDINE  
EPISODI IN CUI I COLLEGHI SONO  
LE VITTIME**

**SEGNALARE AL  
PROPRIO ORDINE  
EPISODI DI  
AGGRESSIVITA'**





**menu**

Home  
Dati personali  
Presenze  
Inserisci un corso  
Inserisci attività  
Riepilogo crediti  
Curriculum autocertificato  
Cambia email  
Documenti  
Ambito di occupazione  
Esonero F.C.  
Corsi FaD  
Valuta un corso  
Scheda aggressioni  
Emergenza covid-19  
Area Iscritti Lombardia  
Storico email e PEC  
Verifiche  
Logout



**ALL'INTERNO DELLA  
PROPRIA AREA RISERVATA  
NELLA PAGINA DEL SITO  
DEL CNOAS**

**LA SEGNALAZIONE VIENE  
AUTOMATICAMENTE INVIATA AL  
CNOAS E AL PROPRIO CROAS.  
L'AS VIENE CONTATTATO DA UN  
RAPPRESENTANTE DEL CROAS**



## Scheda aggressioni

### Segnala un'aggressione ricevuta da te o da un tuo collega

#### Istruzioni:

- fai click sul link sottostante per iniziare a compilare la scheda
- si aprirà una nuova finestra dove, nella prima sezione anagrafica, verranno automaticamente precaricati il tuo nome, il cognome, il codice fiscale, ed il CROAS di appartenenza
- riempi attentamente tutti i campi richiesti
- al termine fai click su "salva i dati" in fondo alla scheda, a destra
- dopo aver salvato i dati potrai scegliere tra:
  - rivedere e/o modificare la scheda
  - stampare la scheda, informare il tuo CROAS, e concludere la segnalazione; in questo caso potrai:
    - scaricare e stampare la scheda aggressione in formato PDF, utile anche per allegare ad una eventuale denuncia
    - inviare la segnalazione al tuo CROAS
    - concludere la segnalazione



[Compila la scheda aggressioni](#)

Qui di seguito troverai anche il link al vademecum legale che è scaricabile e contiene alcune fattispecie di reato con le relative azioni legali che possono/devono essere intraprese, in caso di minacce/aggressioni, da te e dal tuo datore di lavoro:



[Vademecum informativo legale](#)

#### Le segnalazioni che ho inviato:

- [Segnalazione inviata il 30 dicembre 2019](#)

**Espressioni verbali aggressive:**

grida intimidatorie	<input type="checkbox"/>	minacce (dirette o generiche)	<input type="checkbox"/>
offese - insulti	<input type="checkbox"/>	intimidazione per ricorso a superiori gerarchici e/o Ordine professionale	<input type="checkbox"/>
altro:	<input type="text"/>		

**Altre manifestazioni denigratorie (formulate per iscritto, telefoniche, SMS, su social media):**

offese al ruolo professionale, dirette/esplicite (chiaramente riconducibili al professionista)	<input type="checkbox"/>	ingiurie	<input type="checkbox"/>
minacce	<input type="checkbox"/>	calunnie	<input type="checkbox"/>
maledizioni	<input type="checkbox"/>	altro:	<input type="text"/>

**Aggressioni fisiche (anche se solo tentate):**

uso delle mani o piedi (percosse, spintonamenti, strattonamenti, calci)	<input type="checkbox"/>	uso di oggetti contundenti	<input type="checkbox"/>
sputi o versamento di liquidi e similari	<input type="checkbox"/>	uso di armi	<input type="checkbox"/>
uso di armi improprie	<input type="checkbox"/>	costrizione a compiere o subire atti illeciti o impropri	<input type="checkbox"/>
limitazione della libertà personale e di movimento	<input type="checkbox"/>	uso di sostanze venefiche e/o infiammabili	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1. Vademecum informativo CNOAS.pdf</a>	altro:	<input type="text"/>	

**Condotte moleste:**

appostamenti, pedinamenti, visite sotto casa, tentativi di contatto in luoghi diversi dall'ufficio	<input type="checkbox"/>	comunicazioni, email o contatti telefonici ripetuti e inopportuni	<input type="checkbox"/>
altro:	<input type="text"/>		

**Danneggiamento:**

arredi - attrezzature	<input type="checkbox"/>	beni personali	<input type="checkbox"/>
-----------------------	--------------------------	----------------	--------------------------



ORDINE ASSISTENTI SOCIALI  
CONSIGLIO NAZIONALE

[NEWS](#)[COMUNICATI STAMPA](#)[DICONO DI NOI](#)[AUDIO&VIDEO](#)[EVENTI](#)[CONTATTI](#)[AREA RISERVATA](#)[AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE](#)[MAPPA DEL SITO](#)**IN PRIMO PIANO**[Indice regionale del maltrattamento all'infanzia in Italia,](#)**EMERGENZA  
CORONAVIRUS****TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI****GIORNATA  
MONDIALE  
A SALUTE  
MENTALE****WORLD  
MENTAL  
HEALTH  
DAY**

Salute mentale per tutti. Più servizi, più investimenti

**NAVIGAZIONE****> ≡ L'ordine**[Attività](#)**> ≡ Formazione Continua**[Cerca Corsi](#)[Corsi accreditati](#)[Calendari Corsi Formazione Continua](#)**> ≡ La Professione****> ≡ Rischio professionale****creAzioni  
sociali**

**> ≡ La Professione**

**▼ ≡ Rischio professionale**

**Documenti**

**Normativa e Protocolli**

**Bibliografia e ricerche**

**Vademecum informativo legale**

**> ≡ Nuovo Codice Deontologico**





## **Indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti dell'aiuto <sup>1</sup>**

***“Vademecum” ad uso di  
amministratori, datori di lavoro  
responsabili e componenti dei Sistemi di Prevenzione e Protezione,  
professionisti e loro rappresentanti***

# SEI SICURO?

8 domande e 8 brevi risposte per prevenire i rischi

## Hai mai pensato alla tua sicurezza nell'esercizio della professione?

Numerosi studi e ricerche hanno confermato che chi lavora nel settore dei servizi sociali corre un alto rischio di subire violenza, analogamente a quanto avviene nel settore della sanità. Si segnala la dichiarazione dell'EU-OSHA\*, che nel 2007 evidenziava: "il settore sanitario e sociale è caratterizzato dalla massima esposizione alla violenza sul luogo di lavoro; nell'Unione Europea a 27 il tasso di incidenza è del 15%".

\*Agenzia Europea per la salute e la sicurezza sul lavoro

## Credi che il luogo dove eserciti la professione sia un luogo sicuro?

Non sempre il luogo di esercizio professionale considera il rischio potenziale. Per esempio, gli aspetti logistici e architettonici (le vie di fuga negli uffici in caso di aggressione) e i sistemi di sorveglianza e di segnalazione, oltre alle modalità con cui avviene l'erogazione della prestazione dovrebbero essere oggetto di valutazione nelle organizzazioni e tra professionisti. È fondamentale prevenire, già nei comportamenti operativi, i fattori di rischio: evitare ad esempio di rimanere soli negli uffici quando si accolgono le persone potrebbe essere un primo passo.

## Ci sono comportamenti, modalità relazionali o procedure che possono contribuire a ridurre il rischio?

Esistono tecniche di de-escalation, ma il problema violenza ed il rischio correlato sono legati a molti fattori. Esperienze di protocolli per la gestione del rischio e schede di segnalazione e di monitoraggio sono stati sperimentati in alcuni enti pubblici e privati e danno risultati apprezzabili di riduzione del rischio.

La sicurezza è interesse del professionista ed anche dell'organizzazione!

## Sai dare una definizione di violenza e di rischio?

Violenza è un termine generico che nel suo campo semantico include tutti gli atti che umiliano, degradano o danneggiano il benessere o la dignità di una persona. Per violenza sul posto di lavoro ci si intende riferire a tutte le azioni di tale tipo che si verificano nel luogo dove si esercita la professione - da parte di terzi - e che includono minacce, violenza fisica o psicologica (ad esempio la violenza verbale), e le molestie consistenti in comportamenti ripetuti, irragionevoli, rivolti contro un dipendente o un gruppo di dipendenti da un collega, un superiore o un subordinato, al fine di perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare. Il rischio di cui ci si deve occupare trattando di prevenzione e protezione in ambiente di lavoro non può essere un'opinione: si tratta infatti di un concetto statistico, che presuppone una quantificazione e un calcolo matematico circa l'incidenza di eventi critici relativi alla salute a causa del lavoro. Per questo motivo è fondamentale e assolutamente necessario monitorare gli «eventi sentinella», trattando questi elementi con riferimento a gruppi omogenei di professionisti.

## Quali sono i fattori che determinano il rischio?

Il rischio e i gli episodi di violenza non sono processi lineari. La complessità legata agli aspetti personali, ambientali, organizzativi e culturali non si affrontano con un solo intervento. È necessario un approccio che contenga formazione specifica, interventi organizzativi, processi di monitoraggio e procedure di intervento in caso di urgenza. Importante è anche la capacità di comunicare: la corretta rappresentazione dei professionisti, di quelli che sono i servizi, gli interventi possibili è uno strumento fondamentale di prevenzione.

## Si può misurare il rischio?

Un utile strumento di lavoro per la realizzazione di programmi di prevenzione è rappresentato dall'articolata serie di checklist realizzato nel 2002 dall'American Nurses Association, applicabile non solo in sanità, ma anche ai servizi sociali. Oltre a questo strumento ci sono esperienze specifiche, in Italia, di protocolli interni per la segnalazione ed il monitoraggio di episodi di violenza all'interno dei luoghi di esercizio professionale.

## Sei a conoscenza di esperienze utili per la prevenzione e/o gestione del rischio di violenza e/o aggressione nei confronti degli assistenti sociali nel luogo dove eserciti la professione?

Esistono protocolli specifici ed esperienze di ricerca in Italia che hanno portato ad inserire specifiche procedure di prevenzione e protezione. I Comuni di Genova e Bologna, così come i Consigli regionali dell'Ordine degli Assistenti sociali di Liguria e Puglia hanno avviato specifici protocolli interni e con i maggiori enti di rappresentanza del territorio.

## Dove posso approfondire il tema

Sul sito [www.cnoas.it](http://www.cnoas.it) è stata realizzata una specifica area nella voce "Assistenti sociali" dove puoi trovare tutto il materiale, le esperienze, le ricerche e la normativa di riferimento.

# FLYER INFORMATIVO

# Normativa e Protocolli

## Allegati

File	Descrizione
 <a href="#">Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro</a>	
 <a href="#">Accordo quadro sulle molestie e sulla violenza sul luogo di lavoro 26 aprile 2007</a>	
 <a href="#">Circolare Ministero del Lavoro</a>	
 <a href="#">Direttiva 89-391-CEE del Consiglio del 12 giugno 1989</a>	
 <a href="#">Raccomandazioni Ministero della Salute</a>	
 <a href="#">Guidance on risk assessment at work</a>	
 <a href="#">Procedure correlate a situazioni di emergenza o pericolosità per gli assistenti sociali - Genova</a>	

**Oggetto:** Raccomandazioni operative per la sicurezza del personale degli Ambiti Territoriali Sociali

Si inviano in allegato le raccomandazioni operative finalizzate a prevenire gli atti di violenza nei confronti degli operatori degli Ambiti Territoriali Sociali.

Comune di Genova – Direzione Generale  
16124 Genova – Palazzo Albini 6° piano – Via Garibaldi, 9  
Tel. +39 0105572565/564 – fax +39 0105572560 Email : [dirgen@comune.genova.it](mailto:dirgen@comune.genova.it)  
<http://www.comune.genova.it>

Tali raccomandazioni hanno come obiettivo quello di consentire l'eliminazione o la riduzione delle condizioni di rischio presenti nell'erogazione delle prestazioni e l'acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire tali eventi.

Le raccomandazioni si compongono di diversi allegati come di seguito dettagliati:

**Allegato A:** procedure correlate a situazioni di potenziale emergenza o pericolosità per gli operatori degli ATS – Istruzioni operative

**Allegato B:** protocollo operativo con la Polizia Municipale per interventi a sostegno degli operatori dei servizi sociali

**Allegato C:** protocolli operativi vigenti con Questura e Carabinieri su allontanamenti minori con Forze dell'Ordine

**Allegato D:** procedure per la tutela del personale operante negli ambiti territoriali sociali (A.T.S.) nelle ipotesi di fatti costituenti reato

Le presenti raccomandazioni rappresentano l'esito degli approfondimenti svolti con il coinvolgimento delle diverse Direzioni interessate e dei confronti con le Organizzazioni Sindacali e superano le precedenti disposizioni in materia qualora non compatibili.

# COMUNE DI GENOVA

# INTERVENTI INTERISTITUZIONALI

SVILUPPARE PRASSI CODIFICATE PER FRONTEGGIARE SITUAZIONI DI AGGRESSIONE E STRATEGIE DI PROTEZIONE (CORSI DI FORMAZIONE E/O SUPERVISIONE CONTINUA, TAVOLI DI DISCUSSIONE)

SENSIBILIZZARE E PORTARE ALL' ATTENZIONE IL RUOLO DELL' OPERATORE ALLE AMMINISTRAZIONI E SOCIETÀ SUL TEMA DELL' ESPOSIZIONE AI RISCHI



# INTERVENTI INTERISTITUZIONALI

COINVOLGIMENTO DEGLI ENTI E  
SINDACATO AL DIBATTITO

STUDIO DEL FENOMENO, RICERCA-  
AZIONE-RACCOLTA DATI

LINEE DI INDIRIZZO PER ASSICURAZIONE  
E TUTELA LEGALE



# INTERVENTI INTERISTITUZIONALI

RAPPORTARSI CON I MEDIA: DARE  
CORRETTA INFORMAZIONE SUL RUOLO  
DEL SS E AS

PROMUOVERE LA FORMAZIONE SULLE  
TEMATICHE DELLE NUOVE POVERTÀ E  
BISOGNI

DEFINIZIONE DEI CARICHI DI LAVORO



Grazie per l'Attenzione!

