

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, tali episodi hanno iniziato a riguardare una gamma di situazioni sempre più ampia, guadagnando spazio nei media e sollevando allarme nella comunità professionale.

Questo volume riporta gli esiti di un'ampia ricerca, promossa dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali, dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti sociali e da numerosi Consigli regionali dell'Ordine, che consente di tracciare un quadro preciso del fenomeno. I dati raccolti evidenziano la grande diffusione della violenza contro gli assistenti sociali e le sue connessioni con le condizioni di crescente precarietà delle politiche sociali e di conseguente indebolimento delle reti dei servizi 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. L'indagine non si limita a descrivere il fenomeno, ma si spinge in profondità individuando le relative dinamiche, nonché le possibili strategie di prevenzione e fronteggiamento.

Il volume è diviso in due parti. I primi quattro capitoli, costitutivi della prima parte, descrivono gli esiti della ricerca nel suo complesso, sia sotto il versante quantitativo che qualitativo. La seconda parte presenta invece approfondimenti e riflessioni a cura del Presidente del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali e dei Consigli regionali che hanno sostenuto e aderito formalmente al progetto di ricerca. Il volume è arricchito in premessa dal contributo del Presidente della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali.

Alessandro Sicora è Assistente Sociale specialista e professore associato presso l'Università di Trento. È Segretario dell'European Social Work Association, Presidente della Società Italiana di Servizio sociale e Research Associate presso il Department of Social Work della Stellenbosch University. Ha all'attivo pubblicazioni e ricerche in tema di pratica riflessiva, errore professionale, violenza a danno degli assistenti sociali, servizio sociale internazionale comparato.

Barbara Rosina è Assistente Sociale specialista, Presidente pro-tempore dell'Ordine Assistenti Sociali del Piemonte, già professore a contratto dell'Università di Torino, dottore di ricerca in Sociologia-curriculum di Servizio Sociale. Ha all'attivo pubblicazioni su temi di servizio sociale, principalmente legate all'ambito della salute mentale.

LA VIOLENZA CONTRO GLI ASSISTENTI SOCIALI IN ITALIA

a cura di
Alessandro Sicora
e Barbara Rosina

i promotori, i sostenitori e gli studiosi che l'hanno realizzata, rappresenta un'occasione di grande prestigio, non solo sul piano scientifico, ma anche *storico* per la nostra professione. Una sorta di "punto di non ritorno" rispetto agli obiettivi che ci prefiggiamo per la sicurezza e il benessere lavorativo nostro, per la serenità dei rapporti con i nostri utenti e per la costruzione della nostra cultura professionale.

Riferimenti bibliografici

Dei F., (a cura di) (2005), *Antropologia della violenza*. Meltemi, Roma.

13. Sardegna

di Antonella Murgia, Marina Piano, Laura Pinna e Federica Pisu

Considerazioni preliminari

La regione Sardegna ha partecipato alla ricerca con un importante contributo, ben il 57% degli iscritti (772 su 1.343) ha compilato il questionario proposto e offerto la possibilità di avere dati utili, rispetto alla media nazionale di partecipazione, che si è attestata nella misura del 47%. Ciò rende i dati della ricerca altamente attendibili ed evidenzia anche quanto la comunità professionale sarda abbia interesse a questa tematica. Un dato importante che emerge si può riferire nella risposta alla domanda: "*Pensi che l'organico del tuo servizio sia adeguato per il lavoro svolto?*", infatti il 71,10% dei partecipanti ha risposto negativamente. Questo dato, correlato al fatto che in Sardegna molti professionisti Assistenti Sociali lavorano nei Comuni, e nella gran parte in completa solitudine e incaricati di gestire con totale responsabilità tutte le funzioni demandate all'Ente Locale, parrebbe evidenziare quanto questa solitudine e inadeguatezza di organico potrebbero ritenersi quali fattori di rischio importanti.

Anche il dato relativo alla sede dove si lavora si rivela essere un fattore di rischio per l'esposizione all'aggressione; infatti una percentuale del 41,30% ritiene che vi siano gravi problemi di sicurezza (11,40% la ritiene per nulla sicura e 29,90% poco sicura) mentre solo il 53,40% la ritiene sicura. Completato con la rilevazione rispetto al ricevimento del pubblico, in cui si rileva che ben il 42,20% riceve il pubblico quando è da solo, il 18,80% molto spesso/sempré, il 23,40% spesso, questa condizione di rischio acquista sempre maggiore forza e rilevanza.

Una lettura dei dati

La violenza verbale

Un primo elemento che emerge è l'arco temporale di riferimento della ricerca alla domanda: "Negli ultimi 3 mesi, hai ricevuto minacce/intimidazioni/aggressioni verbali?" Su 772 professionisti 244, quindi il 18%, rispondono di avere subito minacce/intimidazioni/aggressioni verbali in questo periodo di tempo, mentre 582 intervistati rispondono di non aver subito un'aggressione. Il dato crea una certa preoccupazione, infatti appare una percentuale molto alta se riferita a un arco temporale così breve, e sembrerebbe anche significare che si sta assistendo ad un crescere del fenomeno.

Rispetto alla intera esperienza professionale il campione intervistato risponde, in linea con il dato nazionale:

Tab. 1 – Minacce/intimidazioni/aggressioni nella carriera professionale

Minacce/intimidazioni/aggressioni nella carriera professionale	%
Mai	11,1
Raramente	29,4
Qualche volta	48,3
Spesso	11,1

Tralasciando il dato relativo alla risposta raramente, il 59,4% riferisce quindi di aver vissuto più di una volta una esperienza di violenza verbale.

Alla domanda specifica su un tipo di violenza verbale, "Negli ultimi 3 mesi, è accaduto che un utente abbia alzato la voce contro di te?" la percentuale di coloro che hanno risposto affermativamente aumenta fino al 51,42% (397 risposte affermative).

Il dato porta ad una immediata considerazione in relazione alla domanda analizzata in precedenza, e cioè che un gran numero di intervistati non ritengono l'alzare la voce una aggressione verbale, e quindi non lo valutano come un comportamento lesivo o a rischio.

In relazione alla violenza verbale assistita più della metà degli intervistati (56,1%) è stata testimone di un episodio di minacce/intimidazioni/aggressioni verbali da parte di utenti o familiari di utenti, nei confronti di un collega del suo stesso servizio, mentre al 43,9% non è mai capitato.

Interessanti anche gli aspetti relativi alla segnalazione degli episodi di violenza:

Tab. 2 – Segnalazione episodi di violenza verbale

Segnalazione episodi di violenza verbale	Subita		Assistita
	Sì	No	Sì
Al proprio Ente	67,4	32,4	42,3
Alle Forze dell'Ordine	25,4	74,6	11,8
All'Ordine Professionale	4,0	94,0	0,8

Se una percentuale rilevante segnala al proprio ente e datore di lavoro, questa va a diminuire considerevolmente se si tratta delle Forze dell'Ordine fino a ridursi quasi a nulla per quanto riguarda l'Ordine.

La violenza a danno di cose

Gli intervistati che rispondono di avere avuto violenze a danno di cose in relazione alla professione sono il 18%, questi riferiscono di aver subito in particolare:

Tab. 3 – Violenza a danno di cose

Sbattere la porta dell'ufficio	29,3%
Lancio di un oggetto sul pavimento	4,3%
Calcio ai mobili dell'ufficio	4,3%

Rispetto ai danneggiamenti alle cose di proprietà subiti dai professionisti i dati mostrano che il 4,7% ha ricevuto minacce di danneggiamenti di cose di proprietà, contro il 95,3% che riferisce di non aver mai vissuto tale esperienza.

Complessivamente si può rilevare che questo tipo di violenza accada poco frequentemente, ma quando poi viene chiesto "Pensi che questo tipo di violenza sia aumentata negli ultimi cinque anni?" il campione risponde con il 61,3% di sì, un 7,1% no e un 31,6% non lo so. Il dato rileva una significativa percentuale di soggetti che percepiscono un aumento degli episodi di aggressività negli ultimi 5 anni, pur non riscontrando percentuali simili negli ultimi 3 mesi. Il percepito rispetto al reale, mostra un discostamento che porterebbe a fare alcune osservazioni, come il fatto che pur non avendo vissuto un episodio di violenza a danno dei propri beni, la condizione di lavoro e l'esposizione al rischio venga percepita come un peggioramento complessivo delle condizioni di lavoro.

Nel riferire sulla conoscenza della frequenza con cui questi episodi avvengono a danno di beni di proprietà dei colleghi, il 32,9% dice di non aver mai avuto conoscenza di queste situazioni, mentre quasi il 67,1% ha rilevato

tali episodi. Relativamente all'accadere di tali episodi, il 28,5% dice che avvengono raramente; l'8,3% rileva che avvengono spesso; il 30,3% dice che avvengono talvolta.

Interessante il dato relativo all'aumento di questi episodi negli ultimi cinque anni: il 10,8% ritiene che non ci sia un aumento di tali episodi, il 48,4% afferma di non conoscere il dato, e infine il 41,2% indica un aumento in questo arco temporale. Tale percentuale risulta superiore a quella delle altre regioni, questo, anche in relazione con il precedente dato della violenza percepita porterebbe a considerare che in Sardegna le condizioni di lavoro vengano rilevate come maggiormente peggiorate in termini di esposizione al rischio.

Tab. 4 – Segnalazione episodi di violenza a danno di cose

Segnalazione episodi di violenza a danno di cose	Subita		Assistita
	Si	No	Si
Al proprio Ente	25,65	74,4	7,9
Alle Forze dell'Ordine	10,8	89,2	1,4
All'Ordine Professionale	1,5	98,5	1,3

Risulta pertanto che il rivolgersi al proprio Ente viene visto come prioritario rispetto al segnalare alle Forze dell'Ordine e all'Ordine Professionale, anche se con percentuali molto ridotte.

Violenza fisica

Il dato sulla violenza fisica risulta importante e meritevole di riflessione, nonché di possibili interventi. I professionisti che hanno dichiarato di aver subito episodi di violenza fisica diretta sono il 13,6% degli intervistati. Di questi il 5,6% afferma che nell'aggressione è stata utilizzata un'arma, il 42,9% risponde negativamente, mentre il 51,6% non risponde.

Rispetto alla frequenza degli episodi di violenza negli ultimi cinque anni, subito dall'8,8% degli intervistati, questi ultimi rispondono nel seguente modo:

Tab. 5 – Frequenza episodi di violenza ultimi cinque anni

15 persone (1,9%)	dalle 2 alle 5 volte
3 persone (0,4%)	dalle 6 alle 10 volte
1 persona	più di 10 volte

Con il riferimento temporale degli ultimi tre mesi emerge che il 99,50% non ha subito alcuna aggressione, mentre tra coloro che l'hanno subita:

Tab. 6 – Tipologia episodi di violenza ultimi tre mesi

10 persone	hanno ricevuto una spinta
4 persone	hanno ricevuto un pugno o un calcio
3 persone	hanno dovuto ricorrere ad un intervento medico importante
2 persone	hanno dovuto ricorrere ad un intervento medico di lieve entità

In riferimento alla violenza assistita nei confronti di colleghi, i dati evidenziano una leggera differenza: il 18,9% dichiara di aver assistito ad episodi di violenza fisica, una percentuale maggiore rispetto a coloro che dichiarano di aver subito episodi di violenza fisica.

Di questi episodi di aggressione, il 6,6% sono avvenuti con l'utilizzo di un oggetto/arma. In proposito si deve anche rilevare che il 41,2% del campione non ha risposto alla domanda.

Importante anche il dato relativo alla percezione degli intervistati rispetto al fatto che tali episodi accadano, che mostrano un quadro complessivo peggiore di quello reale. Infatti a fronte del 42,7% di intervistati che ritengono che gli episodi di violenza a danno dei colleghi del proprio servizio non accadano, vi è un 35,8% che dice che avvengano raramente, il 18,7 ritiene talvolta e il 2,8 spesso.

E in relazione a questa percezione gli intervistati nella misura del 39,6% afferma che questi episodi sono in aumento, mentre quasi la metà degli intervistati dichiara di non saper dare una risposta.

Tab. 7 – Segnalazione episodi di violenza fisica

Segnalazione episodi di violenza fisica	Subita		Assistita
	Si	No	Si
Al proprio Ente	19,3	80,7	24,9
Alle Forze dell'Ordine	10,0	90,0	11,3
All'Ordine Professionale	1,8	98,2	2,5

Ci si chiede se la percentuale di professionisti che non denunciano alle Forze dell'Ordine può non riconoscere l'aggressione fisica come una fattispecie di reato.

Che il fatto non sia meritevole di tanta attenzione e segnalazione emerge anche dal seguito che viene dato alla denuncia all'INAIL. Solo 6 persone (0,6%) afferma di sapere che la denuncia possa essere presentata. Emerge che la denuncia di infortunio non viene considerata come obbligatoria da parte del datore di lavoro (si denunciano gli episodi che causano un'assenza dal lavoro di almeno tre giorni).

La segnalazione all'Ordine Professionale è la meno diffusa anche nel caso della violenza assistita, in particolare anche a conferma di ciò si rileva che solo 392 persone hanno risposto a questa domanda.

Minacce e intimidazioni

Rispetto alla domanda "Ti è mai capitato di temere per l'incolumità tua e dei tuoi familiari a causa del tuo lavoro?" una percentuale del 59,10% non ha mai sperimentato tale timore, mentre il 40,90% ha temuto per la propria incolumità e/o per quella della propria famiglia. Nel dettaglio hanno inoltre precisato che hanno percepito tale timore:

Tab. 8 – Frequenza del timore per l'incolumità personale e di familiari

una volta al mese	29 %
2/3 volte al mese	4,5%
2/3 volte la settimana	1,3%
una volta alla settimana	0,9%

Questo dato pare sottolineare la sensazione di pericolo e di insicurezza che vive l'operatore quotidianamente nello svolgimento della propria attività.

Utilizzando un riferimento temporale, e in particolare i tre mesi precedenti, il 95,30% degli intervistati risponde di non aver avuto minacce e intimidazioni a fronte del 4,70% che afferma di essere stato minacciato in tale periodo.

Sempre con riferimento temporale agli ultimi tre mesi, la minaccia generica "lei sentirà parlare di me" sembrerebbe essere una situazione più frequente rispetto alle precedenti, con una percentuale del 21,4% che dichiara di averle ricevute, rispetto ad un 78,6% che non ha ricevuto minacce di tal genere.

Fattori ostacolanti il verificarsi degli episodi di violenza

Agli intervistati è stato chiesto di indicare alcuni fattori che possono ostacolare il verificarsi degli episodi di violenza a danno dei professionisti.

In merito sono stati indicati numerosi fattori possibili, sui quali sarebbe opportuno riflettere.

Adeguatezza delle risorse (economiche e/o umane) in particolare:

- risorse economiche e umane adeguate ai bisogni espressi dal territorio e dal servizio, organizzazione efficiente e flessibile del personale e del servizio, accoglienza e preparazione professionale, buon clima organizzativo, giusto riconoscimento del ruolo e della posizione da parte dell'ente e delle istituzioni pubbliche;

- non poter dare risposte alle domande presentate dagli utenti, soprattutto richieste di contributo economico;
- politiche sociali finalizzate a percorsi di inclusione lavorativa, la politica deve fornire gli strumenti per uscire da situazioni di povertà e disagio, basta con le politiche dei contributi a pioggia;
- organici sufficienti, mandati professionali chiari, supervisione dei casi, adeguata formazione professionale;
- coerenza tra offerta teorica e concreta dei servizi erogati, collocazione in luogo sicuro, multi professionalità;
- regolamento di comportamento da parte degli utenti (poiché al cattivo comportamento deve seguire una modifica del servizio nei confronti dei soggetti, i quali sono convinti che comunque il servizio debba occuparsi di loro, a prescindere); formazione degli Amministratori locali in materia di anticorruzione, sicurezza e salute sul lavoro (al fine di renderli consapevoli delle conseguenze dei loro comportamenti, della percezione delle aspettative dell'utente nella relazione con il servizio e con l'Amministrazione); posizioni sicure e non isolate dei servizi (orari di apertura e chiusura del pubblico), evitare situazioni di isolamento fisico dell'ufficio Servizi Sociali dal resto degli uffici.

Attenzione alle dinamiche relazionali con l'utenza:

- la scarsa attenzione dell'altro;
- la vera accoglienza, l'ascolto, la ricerca di un progetto d'aiuto condiviso.

Carico di lavoro proporzionato:

- la possibilità (inesistente per assenza di risorse umane e materiali) di curare maggiormente la relazione fiduciaria e la personalizzazione dell'intervento con una adeguata offerta di opportunità.

Collocazione dell'ufficio:

- i Servizi Sociali sono collocati in strutture inappropriate in aree degradate.

Efficacia ed efficienza delle politiche e del sistema dei servizi:

- cambiamento delle politiche.

Immagine corretta della professione di A.S.:

- pregiudizi nei confronti della figura di Assistente Sociale.

Informazione all'utenza – chiarezza e completezza:

- chiarezza nella comunicazione istituzionale, adeguatezza delle risorse ai reali bisogni dell'utenza, adeguatezza degli spazi destinati all'accoglienza dei cittadini;

- corretta e semplice informazione all'utenza sui servizi e sulle competenze specifiche degli operatori ed una organizzazione efficiente dei servizi che disponga di adeguate risorse e strumenti;
- accoglienza dell'utenza, informazioni chiare, dettagliate e puntuali, motivare gli interventi, partecipazione attiva della persona nella progettazione, informare gli utenti circa le politiche sociali (statali, regionali e comunali).

Organizzazione adeguata:

- migliore organizzazione e offerta dei servizi al cittadino/utente, accompagnata da una disposizione dei locali più sicura e protetta per l'A.S.;
- da una parte l'organizzazione del servizio: un servizio di accoglienza/filtro all'ingresso, l'Assistente Sociale che non deve essere mai solo nel servizio, trasparenza. Dall'altra parte l'Assistente Sociale dovrebbe assumere un atteggiamento quanto più empatico possibile con i cittadini, in modo che questi lo possano sentire come un alleato e non come un nemico, anche nelle situazioni in cui si è costretti a prendere decisioni contrarie a quanto l'utente desidera.

Sicurezza sul luogo di lavoro:

- adeguata sicurezza: personale ad hoc che possa vigilare ed intervenire, la sola presenza può già essere un deterrente;
- la sicurezza del setting;

Vigilanza:

- istituzione di servizi di vigilanza all'interno delle sedi del Servizio Sociale che effettuino azioni di controllo.

Per quanto riguarda l'attivazione di procedure di controllo e di accesso dell'utenza nel luogo di lavoro, la metà del campione ritiene che, pur non essendo previste, sarebbero necessarie, mentre il 17,1% ha affermato che pur non essendo previste tali procedure non siano necessarie. Ancora sullo stesso argomento il 28,6% afferma che sono previsti dei sistemi di protezione, mentre una piccola percentuale del 4,3% non è a conoscenza di tali procedure.

Il 41,3% ritiene che, pur non essendo previste, una procedura di controllo potrebbe essere l'identificazione di tali utenti/pazienti, mentre il 10% non ritiene siano necessarie.

Il 29,5% afferma che tali sistemi di controllo siano presenti, mentre quasi un 20% non ne è a conoscenza (19,2%).

A proposito di procedure di emergenza, circa il 60% (59,1%) considera necessaria, pur non essendo prevista, l'esposizione o la facile disponibilità di numeri e procedure di emergenza; l'8,8% non le ritiene necessarie, mentre il 20,3% afferma che nella propria sede di lavoro tali procedure siano presenti, infine l'11,8% non è a conoscenza dell'esistenza di tali procedure.

L'importanza della formazione

I dati relativi a questo aspetto mettono in evidenza quanto sia percepita importante una formazione specifica.

Per quanto riguarda l'organizzazione di programmi formativi di prevenzione alla violenza, il 4,4% afferma che sono presenti nella propria sede di lavoro, mentre il 78,2% li ritiene necessari pur non essendo organizzati, solo il 7,9% non li ritiene utili, mentre quasi il 9,5% non è a conoscenza se esistono o no.

In relazione alla formazione sul come gestire utenti/pazienti difficili, una gran parte degli intervistati (65,2%) la ritiene utile pur non avendo ricevuto una formazione in tal senso. Il 10,4% ritiene di essere stato formato in modo sufficiente, mentre il 21,8% afferma di essere stato formato, ma in modo non sufficiente. Il 2,7% degli intervistati non ritiene questo tipo di formazione utile.

Sull'adeguatezza della formazione di base ricevuta nel gestire le situazioni di aggressività ed episodi di violenza solo il 24,1% la ritiene efficace, mentre il 75,9% non la ritiene utile.

Sulle modalità e procedure su come relazionare episodi di violenza, minacce o abuso e per ottenere assistenza medica, psicologica, risarcimenti assicurativi o assistenza legale dopo aver subito un'aggressione, solo il 25% dei professionisti afferma di avere questa formazione, ma di questi solo il 4,4% la ritengono sufficiente. Del restante 75% che ha ricevuto informazioni in tal senso, solo l'1,9% non lo ritiene necessario.

Questi dati portano sicuramente a far emergere quanto la formazione specifica venga ritenuta utile dai professionisti interessati e quanto la stessa invece non venga erogata. In relazione a questo, un aspetto che potrebbe rivestire interesse dell'Ordine e sul quale sarebbe utile investire potrebbe essere proprio il compito di erogare agli iscritti una formazione in questo ambito, idonea a far acquisire competenze per aiutare gli operatori ad affrontare queste situazioni e le conseguenze di queste, qualora si verificano.

Il ruolo dell'Ordine

Di fronte alle percentuali riportate dagli intervistati rispetto alle segnalazioni all'Ordine, queste si pongono come un segnale preoccupante di come l'Ordine stesso non venga percepito come tutelante e come un possibile interlocutore degli eventuali episodi di aggressione subiti o assistiti.

Tra le segnalazioni di cui è stato chiesto agli intervistati infatti, quella all'Ordine Professionale riceve meno risposte affermative delle altre (Datore

di lavoro e Forze dell'Ordine), seppure anche queste riscontrino percentuali molto basse.

La riflessione immediata che scaturisce da questa lettura è la necessità che l'Ordine Professionale si doti di sistemi opportuni ad incentivare le segnalazioni, idonei all'ascolto dei professionisti vittime di aggressioni, e anche che si possano attivare misure di prevenzione a partire da quelle formative e di sostegno.

La solitudine che i professionisti sperimentano in questi momenti è evidente. E qui che l'Ordine Professionale dovrebbe costruire sistemi di vicinanza e creare opportunità.

Per esempio una formazione specifica rivolta alla migliore gestione delle situazioni potenzialmente pericolose, così come una formazione per le procedure da attivare, le modalità e i diritti da tutelare, le forme di riconoscimento dei danni subiti e delle eventuali forme di rimborso e indennizzo attivabili.

Queste considerazioni appaiono ancor più un impegno nel leggere i dati relativi alla opinione degli intervistati rispetto all'utilità di questa iniziativa per la professione. Il 49,40% valuta con il massimo punteggio l'iniziativa a cui se si aggiungono le valutazioni dei punteggi maggiori 8 e 9 si raggiunge complessivamente la percentuale dell'80%.

Tab. 9 - Valutazione dell'utilità della ricerca

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOT
0,5%	0,1%	0%	0,3%	2,2%	4,5%	11,3%	21,8%	10%	49,4%	100%

Si potrebbe concludere che l'aspettativa dei professionisti sia quella che la ricerca non solo serva a far emergere e conoscere un fenomeno così importante e dannoso per la professione, ma soprattutto quella di offrire elementi su cui basare gli interventi e le azioni a vantaggio e per la comunità professionale e per l'Ordine stesso.

14. Sicilia

di Maria Spoto, Loredana Pergolizzi e Rita Affatigato

Merito di questo lavoro di ricerca è l'aver aggregato una esaustiva serie di fattori che ci consentono di visualizzare un fenomeno difficile da valutare proprio per la multidimensionalità di aspetti legati alla sicurezza delle strutture, all'organizzazione, alla relazione con l'utenza, al riconoscimento delle competenze professionali, al benessere psico-fisico che, nelle professioni d'aiuto, è minacciato da stress e usura lavoro-correlati.

In un panorama di dati frammentari e di analisi locali o straniere, una ricerca a carattere nazionale ci consente di uscire dal *mondo del percepito* per visualizzare un dato di realtà; ci consente di confrontare le realtà regionali per costruire un quadro unico su cui portare l'attenzione e chiedere alle amministrazioni interventi concreti di tutela sia in ambito organizzativo/operativo che nella formazione del personale.

Il tema della tutela è molto sentito dagli assistenti sociali e lo dimostra la partecipazione di 2.407, su un totale di 5.800 colleghi siciliani iscritti, con l'attribuzione di un punteggio da 7 a 10 all'iniziativa da parte dell'88% degli intervistati.

La prima considerazione da fare è certamente quella che non si può pensare di progettare un servizio senza tenere conto degli elementi di rischio/sicurezza.

Flessibilità, riorganizzazione legata a *downsizing*, prolungamento dell'orario di lavoro, complessità operativa e nuove emergenze sociali sono solo alcuni fattori che stanno influenzando profondamente il mondo del lavoro. I rischi che occorrono nuovi strumenti di monitoraggio e controllo ma soprattutto modelli organizzativi che tengano conto dei *rischi trasversali* ed i loro effetti *psico-relazionali* accanto ai tradizionali rischi chimici, fisici e biologici.

Stress, mobbing, costrittività organizzativa sono termini relativamente recenti per rappresentare situazioni in grado di generare malessere nei lavora-