

# 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. E' 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. E' 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.

