



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA

**SCUOLA DI SCIENZE SOCIALI
DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA**

**CORSO DI LAUREA IN
SERVIZIO SOCIALE E POLITICHE SOCIALI**

Tesi di laurea in Tirocinio

**“AGGRESSIONI CONTRO GLI ASSISTENTI SOCIALI:
FORMAZIONE CONTINUA E SUPERVISIONE
PROFESSIONALE COME STRUMENTI DI PREVENZIONE E
GESTIONE DEL FENOMENO”**

Relatore:
Mario Marini

Candidato:
Alice Moscatelli

Anno accademico 2025-2026

AGGRESSIONI CONTRO GLI ASSISTENTI SOCIALI: FORMAZIONE CONTINUA E SUPERVISIONE PROFESSIONALE COME STRUMENTI DI PREVENZIONE E GESTIONE DEL FENOMENO

INDICE:

INTRODUZIONE.....	4
-------------------	---

CAPITOLO I

Il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali

<i>1.1 Il fenomeno dell'aggressività nei servizi sociali: definizioni e caratteristiche.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2 Le diverse forme di aggressività verso i professionisti.....</i>	<i>16</i>
<i>1.3 Tra stress e silenzio: le conseguenze delle aggressioni a danno degli assistenti sociali.....</i>	<i>23</i>

CAPITOLO II

Formazione continua e supervisione professionale come strumenti di prevenzione e gestione dell'aggressività

<i>2.1 La formazione continua degli assistenti sociali.....</i>	<i>33</i>
<i>2.2 L'attività formativa come strumento di prevenzione e gestione dell'aggressività verso i professionisti.....</i>	<i>39</i>
<i>2.3 Gestione dell'aggressività: esempi di contenuti formativi.....</i>	<i>43</i>
<i>2.4 La supervisione professionale: definizione e funzioni.....</i>	<i>49</i>

<i>2.5 Il ruolo della supervisione professionale nella gestione delle situazioni conflittuali e aggressive.....</i>	<i>61</i>
---	-----------

CAPITOLO III

Il ruolo delle istituzioni professionali nella tutela degli assistenti sociali

<i>3.1 Il Consiglio nazionale ordine assistenti sociali (CNOAS) nel contrasto del fenomeno dell'aggressività.....</i>	<i>67</i>
<i>3.2 La posizione del Sindacato Unitario Nazionale Assistenti Sociali (SUNAS) in materia di aggressività verso i professionisti.....</i>	<i>72</i>
<i>3.3 Intervista alla Presidente regionale SUNAS Liguria dott.ssa Maria Alessandra Giribaldi.....</i>	<i>78</i>
 CONCLUSIONE.....	 82
 BIBLIOGRAFIA.....	 85
 SITOGRAFIA.....	 87

Introduzione

Il fenomeno delle aggressioni a danno degli assistenti sociali costituisce una problematica attinente alla professione che non può essere trascurata e che merita un'attenta riflessione. La scelta di approfondire questa tematica e di renderla il punto centrale dell'elaborato nasce innanzitutto dalla mia esperienza professionale. Da quasi cinque anni, infatti, esercito la professione di assistente sociale, ruolo che ho scelto con convinzione e consapevolezza riconoscendo l'importanza che tale figura riveste all'interno della società. L'assistente sociale, infatti, si adopera per la promozione e la tutela dei diritti delle persone, in particolare di chi vive in condizioni di fragilità e di bisogno, orientandosi al perseguimento del benessere della collettività.

Proprio il contatto quotidiano con la realtà dei servizi sociali mi ha portato a riflettere e ad interrogarmi sul fenomeno della violenza e dell'aggressività verso una professione fondata sull'aiuto e sulla relazione. Ritengo infatti che si tratti di una situazione allarmante ed urgente ma, al contempo, sottovalutata. Gli episodi violenti e conflittuali costituiscono una concreta criticità per gli assistenti sociali e risultano riscontrabili nella pratica quotidiana di chi lavora all'interno dei servizi. Il fenomeno, però, è noto anche all'esterno: spesso, tramite l'informazione pubblica, vengono riportate notizie di aggressioni verbali, fisiche o azioni intimidatorie nei confronti della categoria professionale degli assistenti sociali, suscitanti reazioni e pareri contrastanti nell'opinione pubblica e nelle stesse istituzioni.

Alla luce di queste riflessioni, con il presente elaborato ho ritenuto di analizzare ed approfondire questa realtà che, spesso, viene considerata come una sorta di effetto collaterale inevitabile ed appartenente alla professione. Il fatto di valutare le aggressioni come un rischio intrinseco all'attività lavorativa degli assistenti sociali induce gli stessi operatori ad accettarlo, omettendo di conferirgli la rilevanza che merita e di riconoscerne la reale problematicità. Tale normalizzazione rischia di sminuire e ridurre l'attenzione su un fenomeno estremamente grave in grado di incidere seriamente sul benessere psicofisico dei professionisti, così come sulla qualità dei servizi sociali e sull'immagine della professione agli occhi della collettività.

Come anticipato, l'assistente sociale svolge una funzione fondamentale nella tutela dei diritti, della dignità e nella promozione dell'autodeterminazione delle persone. Proprio in considerazione del valore sociale che la professione riveste, ritengo che la sua tutela debba essere una priorità condivisa affinché i professionisti possano lavorare ed agire con la giusta serenità, per mettere in atto interventi competenti ed efficaci. Garantire sicurezza e protezione a chi esercita professioni d'aiuto, infatti, significa tutelare e rispettare anche gli interessi di coloro che, per svariati motivi, si rivolgono ai servizi sia quando ciò avviene in maniera spontanea, sia nelle situazioni in cui la presa in carico è disposta dall'Autorità Giudiziaria.

Partendo da queste riflessioni introduttive, il presente elaborato intende approfondire il tema dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali concentrandosi non soltanto sulle sue caratteristiche ma, altresì, sulle possibili strategie di prevenzione e di gestione del fenomeno. In particolare, la tesi si focalizza su due strumenti principali di cui è dotata la professione ovvero la formazione continua e la supervisione professionale. Ho ritenuto infatti trattare la tematica concentrandomi su come questa possa essere fronteggiata nell'utilizzo di strumentazioni proprie dell'assistente sociale.

La formazione continua e la supervisione professionale costituiscono due risorse preziose per la categoria poiché in grado di accrescere le competenze e le capacità dei professionisti utili anche nella prevenzione e nella gestione di situazioni conflittuali e connotate da aggressività. La valorizzazione di tali strumenti rappresenta, quindi, un reale sostegno per gli operatori che vengono coinvolti in percorsi formativi e di supervisione orientati a promuovere professionisti riflessivi, preparati e competenti. Come detto, ciò significa investire non soltanto sul loro benessere ma anche su una migliore qualità degli interventi messi in atto.

Nella disamina di questa tematica, la tesi sarà strutturata in tre capitoli: all'interno del primo si tratterà il fenomeno dell'aggressività verso gli assistenti sociali delineandone le caratteristiche ed approfondendo le forme e le modalità con cui questo si manifesta. L'analisi si avvarrà anche di alcune ricerche e studi effettuati in materia, sia in ambito italiano che internazionale. L'ultimo paragrafo del capitolo, poi, si concentrerà sugli effetti e le conseguenze che tali episodi possono suscitare nei professionisti anche rispetto alle loro condizioni psicofisiche; un tema trattato sarà altresì la tendenza degli assistenti sociali a non denunciare simili eventi.

Nel secondo capitolo tratterò l'argomento della formazione continua e della supervisione professionale come strumenti di prevenzione e gestione del fenomeno. Saranno quindi approfonditi i due strumenti evidenziandone le caratteristiche e le potenzialità fruibili nei contesti di rischio e violenza per gli operatori. Per quanto concerne la formazione continua andrò a delineare più nel dettaglio come questa possa essere utilizzata e valorizzata nella gestione dei fenomeni aggressivi, approfondendo i contenuti che possono caratterizzare i percorsi formativi finalizzati a rafforzare le competenze dei professionisti. Per farlo, inserirò due esperienze formative svolte in realtà diverse che ritengo possano costituire un valido esempio di percorsi arricchenti ed innovativi in materia.

Per quanto concerne la supervisione professionale, analizzerò gli elementi che la connotano, le finalità che si pone ed il modo in cui questo strumento viene utilizzato all'interno dei servizi declinandolo poi al suo possibile utilizzo nella prevenzione e nel fronteggiamento delle aggressioni. Particolare attenzione sarà dedicata al suo riconoscimento ed inserimento nei Livelli essenziali delle prestazioni sociali (LEPS) evidenziando ulteriormente il valore della supervisione nell'attività lavorativa degli assistenti sociali e l'impatto secondario e significativo che questa può avere rispetto sulla qualità dei servizi rivolti alla cittadinanza.

Infine, nel terzo ed ultimo capitolo del presente elaborato mi concentrerò sul ruolo che le istituzioni professionali rivestono in ambito di aggressività verso la comunità professionale. Nello specifico, un primo approfondimento sarà rivolto alla posizione del Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali (CNOAS) in quanto organo di rappresentanza, promozione e tutela della categoria. Si approfondiranno, quindi, le iniziative promosse dal Consiglio nell'ambito della formazione degli assistenti sociali. Il focus si sposterà, quindi, su alcuni strumenti che il CNOAS ha pensato e promosso per contrastare il fenomeno in questione, dimostrando di avergli attribuito il giusto rilievo.

L'ulteriore istituzione professionale che verrà trattata nella parte finale dell'elaborato è il Sindacato unitario nazionale assistenti sociali (SUNAS). In quanto organizzazione sindacale e di tutela dei lavoratori, ritengo rilevante un approfondimento del suo ruolo specifico in materia di aggressività e di sicurezza dei professionisti assistenti sociali operanti nei servizi.

Rispetto a questa ultima parte, intendo svolgere un'intervista alla presidente del SUNAS Liguria, dott.ssa Maria Alessandra Giribaldi, autrice di studi e approfondimenti

sulla problematica delle aggressioni verso gli assistenti sociali, quale testimone privilegiata, esperta in materia potendo avvalersi del suo ruolo e del suo punto di vista sindacale.

Termino la presente parte introduttiva specificando che il fine complessivo della tesi sarà offrire una lettura globale del fenomeno delle aggressioni nei confronti degli assistenti sociali considerando le sue varie sfumature, evidenziandone le criticità e conferendo ad esso la rilevanza che merita. L'intento, però, risiederà altresì nell'analizzarlo seguendo un'ottica costruttiva, portando in luce le opportunità e le risorse di cui dispone la comunità professionale per prevenirlo, gestirlo e contrastarlo. Ciò, avvalendosi anche di strumenti privilegiati della professione quali la formazione continua e la supervisione ed esplorando il ruolo delle istituzioni professionali.

Capitolo I

Il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali

1.1 Il fenomeno dell'aggressività nei servizi sociali: definizioni e caratteristiche

L'assistente sociale è una figura professionale che riveste un ruolo fondamentale e complesso all'interno della società. Rientra nelle cosiddette "professioni di aiuto" la cui finalità generale si sostanzia nell'aumentare il benessere delle persone, sia individuale che collettivo e nel dare risposta ai problemi sociali¹. Un simile ruolo porta inevitabilmente ad interfacciarsi quotidianamente con i bisogni insoddisfatti delle persone. La definizione stessa del concetto di "bisogno" risulta essere di difficile circoscrizione trattandosi di un tema ampio e differenziato, indissolubilmente legato alla questione delle risorse disponibili per farvi fronte, spesso scarse ed insufficienti².

Il fatto di essere a stretto contatto con le fragilità umane, con i problemi delle persone, rende piuttosto articolato il lavoro dell'assistente sociale. La pratica professionale si realizza attraverso lo strumento della relazione di aiuto che è costruita sulla fiducia reciproca. È importante che l'assistente sociale si ponga in condizione di ascolto verso le persone, che dimostri di comprenderne i bisogni, molto spesso riportati come urgenti, impellenti, materiali e concreti³.

La suddetta relazione non è scevra da influenze: essa si colloca all'interno di una cornice più ampia ovvero quella dell'organizzazione di cui lo stesso assistente sociale è parte⁴. Quest'ultimo deve pertanto tenere conto del contesto in cui la relazione di aiuto si colloca, in considerazione delle tre dimensioni che permeano il servizio sociale: la persona, la comunità e l'organizzazione⁵.

Trattasi quindi di un vero e proprio intreccio di responsabilità all'interno del quale il professionista assume un ruolo fondamentale di raccordo fra le tre dimensioni sopracitate. Le sollecitazioni arrivano dunque da più fronti: dalle persone con le quali si

¹ E. Neve, *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma 2001, p. 49.

² *Ibidem*, p. 50.

³ S. Fargion, *Il metodo del servizio sociale*, Carocci, Roma, 2013, p. 72.

⁴ F. Ferrario, *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci, Roma, 1996.

⁵ S. Filippini, E. Bianchi, *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Carocci, Roma, 2013, p. 69.

instaura e si sviluppa la relazione professionale, dall'organizzazione all'interno della quale egli lavora e, in ottica ancora più macro, dalle istituzioni⁶.

L'assistente sociale deve quindi riuscire a gestire istanze diverse, provenienti da più soggetti, senza mai perdere di vista, peraltro, quelli che sono i fondamenti e le responsabilità deontologiche della professione, così come previsto dallo stesso Codice deontologico degli assistenti sociali⁷.

Trattasi di un tema importante, imprescindibile per il benessere dei professionisti e per il buon funzionamento degli stessi servizi sociali, ma che al contempo risulta essere ancora poco approfondito. Per quanto concerne il contesto italiano, il fenomeno della violenza nei confronti degli assistenti sociali è stato preso in considerazione soltanto a partire dal 2011 su impulso dell'Ordine Assistenti Sociali della Liguria a seguito di un evento di violenza vissuto da una collega⁸.

Questo primo approccio al fenomeno si è formalizzato in una ricerca, promossa da Romina Ciaccia d'intesa con l'Ordine, concernente «La dimensione del rischio nel vissuto professionale e nelle percezioni degli iscritti all'Ordine degli Assistenti Sociali della Liguria». Tale impresa si è concretizzata nello specifico mediante 21 interviste semi-strutturate nei confronti di assistenti sociali operativi in diversi comuni liguri⁹.

Successivamente, anche il resto del Paese e l'Ordine Nazionale Assistenti Sociali hanno provveduto ad affrontare la questione, alla luce del verificarsi di ulteriori fenomeni di aggressione verso i professionisti¹⁰.

A livello internazionale invece, la letteratura riguardante il fenomeno appare più ampia ed il tema dell'aggressività risulta essere stato maggiormente trattato. In Gran Bretagna nello specifico, già nel 1998 Martin Smith, Linnet McMahon e Jean Nursten avviarono una ricerca sul tema della paura provata dagli operatori sociali nell'ambito della loro professione¹¹. Anche in questo caso si è trattato di un'intervista semi strutturata,

⁶ *Ibidem*, p. 70.

⁷ S. Filippini, *Nuovo Codice Deontologico dell'assistente sociale: le responsabilità professionali*, Carocci Editore, Roma, 2020.

⁸ R. Ciaccia, *Il fenomeno delle aggressioni agli assistenti sociali. Una ricerca in Liguria*, in "Rivista Italiana di Medicina Legale", n. 4, 2018, <https://asit.serviziosociale.com/comunicasit/download/viewdownload/21/326.html>, consultato il 19/03/2026.

⁹ *Ibidem*, p. 1392.

¹⁰ Il CNOAS ha promosso una ricerca descritta nel testo: A. Sicora, B. Rosina, *La violenza contro gli assistenti sociali in Italia*, FrancoAngeli, Milano, 2019.

¹¹ M. Smith, L. McMahon, J. Nursten, *Le paure degli operatori sociali*, in «Lavoro sociale», Vol. 5, n.1, 2005, consultato il 19/03/2026.

rivolta a sessanta operatori sociali appartenenti ad ambiti lavorativi disparati, di età media pari a 45 anni¹².

A livello europeo invece, riferimenti utili sul fenomeno possono essere estrapolati dall'Agenzia Europea per Sicurezza e la Salute sul Lavoro (EU-OSHA) che tratta principalmente i servizi sanitari, accorpando a questi anche i servizi sociali in un unico macrosettore¹³. È sempre l'EU- OSHA ad avere segnalato quanto la violenza o la minaccia della stessa stiano divenendo una problematica prioritaria per i lavoratori facenti parte dei servizi pubblici a diretto contatto con l'utenza¹⁴.

Una criticità riscontrata nello studio del fenomeno e nella sua comparabilità tra i vari contesti internazionali riguarda la mancanza di una definizione univoca e condivisa di violenza e di cosa questa preveda¹⁵. Risulta complesso indicare un'unica e sola interpretazione del fenomeno nei luoghi di lavoro poiché le persone stesse concepiscono e percepiscono le situazioni di rischio in maniera differente¹⁶. E' inoltre fondamentale considerare che in ogni Paese esistono diverse peculiarità, i contesti sociali e culturali cambiano, così come i sistemi di welfare.

Il fenomeno dell'aggressività resta comunque riconducibile alle caratteristiche dell'ambito sociale e riguarda gli assistenti sociali tutti, a prescindere dal Paese di appartenenza¹⁷. Dunque, pur non disponendo ad oggi di una lettura univoca del fenomeno, i riferimenti esteri e le esperienze di altri Paesi rimangono pur sempre fondamentali per lo studio ed il fronteggiamento del fenomeno, anche per il nostro specifico contesto nazionale.

Analizzando i fattori scatenanti del fenomeno, possiamo individuare intanto l'aspetto relazionale e, inevitabilmente, fare riferimento alla questione del potere che caratterizza le professioni di aiuto¹⁸. La relazione tra assistente sociale e persona "utente", infatti, non è mai alla pari ma connotata da un'asimmetria intrinseca, di cui il professionista deve essere necessariamente consapevole.

¹² *Ibidem*, p. 67.

¹³ M.A. Giribaldi, *Salute e sicurezza sul lavoro per i professionisti dell'aiuto*, Genova, 2012, <https://www.yumpu.com/it/document/view/15401141/relazione-giribaldi-consiglio-regionale-ordine-assistenti-sociali>, consultato il 20/03/2026.

¹⁴ *Ibidem*, p. 4.

¹⁵ R. Ciaccia, *op cit.*, p. 1385.

¹⁶ *Ibidem*, p. 1387.

¹⁷ M.A. Giribaldi, *op cit.*, p. 3.

¹⁸ S. Filippini, E. Bianchi. *op cit.*, p.52.

La disparità di potere va attentamente considerata e gestita in tutte le fasi dell'intervento di aiuto, dal primo contatto, alla valutazione, fino all'attuazione concreta degli interventi. Il progetto elaborato dall'operatore deve essere condiviso fin dal principio con le persone coinvolte, in un'ottica collaborativa¹⁹; allo stesso modo, è necessario chiarire in modo inequivocabile il ruolo dell'assistente sociale, il suo potere, i suoi limiti ed i confini che definiscono la relazione stessa. Diversamente, in una relazione di aiuto poco chiara, connotata da confini relazionali sfumati e non definiti, il rischio di fraintendimento è alto e lo scontento delle persone prevedibile.

Bisogna inoltre tenere in considerazione che il fenomeno dell'aggressività verso gli assistenti sociali si verifica più spesso in ambiti di lavoro all'interno dei quali il professionista detiene una funzione di controllo più marcata, esercitata sul medesimo piano dell'aiuto. Nel concreto però, all'interno della relazione, può risultare piuttosto complesso per il professionista riuscire ad integrare il controllo con il sostegno²⁰.

Questa dicotomia può provocare nell'assistente sociale una sorta di disagio nei confronti del ruolo rivestito, portandolo ad "incolpare" l'istituzione di cui è parte per tutto ciò che viene concepito come sgradito dall'utenza. Il suddetto senso di inadeguatezza vissuto dal professionista può altresì sfociare in comportamenti colpevolizzanti verso le persone in carico, omettendo così di approfondire le proprie possibili responsabilità nella relazione²¹.

Le ricerche svolte sul tema della violenza contro gli assistenti sociali, tra cui quella svolta nel 2017 a cura del Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali (CNOAS), e somministrata a partire dal mese di marzo 2017²², hanno evidenziato che nessun ambito del servizio sociale risulta esente da fenomeni di violenza; questi sono infatti trasversali a tutte le aree di intervento. Come evidenziato però, alcuni settori tendono ad essere esposti a maggiori rischi, tra questi possiamo individuare i servizi a tutela dei minori ed a sostegno di adulti in difficoltà²³.

¹⁹ *Ibidem*, p. 45.

²⁰ A. Sicora, *La violenza contro i professionisti dell'aiuto*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 3/2011, p. 8, consultato il 20/03/2026.

²¹ *Ibidem*.

²² A. Sicora, B. Rosina, *La violenza contro gli assistenti sociali in Italia*, FrancoAngeli, Milano, 2019, p. 21.

²³ A. Sicora, B. Rosina, M. Sanfelici, U. Northdurfter, *L'aggressività nei confronti degli assistenti sociali. Esiti di una ricerca nazionale*, <https://www.welforum.it/laggressivita-nei-confronti-degli-assistenti-sociali/>, consultato il 22/03/2026.

Ciò che comunque accomuna il fenomeno dell'aggressività ai vari settori in cui si realizza il servizio sociale professionale, dai Comuni alle ASL fino agli uffici ministeriali, è l'implicazione organizzativa²⁴. L'operatività dell'assistente sociale, infatti, si colloca all'interno di un'organizzazione determinata e caratterizzata al contempo da una componente strutturale, relazionale e culturale. È fondamentale che l'assistente sociale sia conscio dei confini imposti dall'organizzazione di cui fa parte e che abbia ben chiara la sua corretta collocazione all'interno della stessa²⁵.

Le realtà organizzative nelle quali operano gli assistenti sociali rivestono un ruolo cruciale nel verificarsi del fenomeno, così come nella sua gestione e prevenzione. Un'organizzazione lavorativa può risultare, più o meno consapevolmente, favorevole all'emersione di un fenomeno, così come può mettere in atto strategie e dinamiche che lo prevengano. Questo vale inevitabilmente anche per l'aggressività verso gli assistenti sociali²⁶.

Una problematica riconducibile al livello organizzativo, spesso predittoria di comportamenti aggressivi, concerne la carenza di risorse che attanaglia i servizi sociali ed il welfare in generale²⁷. Gli assistenti sociali operativi negli ambiti della fragilità economica si trovano a gestire istanze di contributi e sussidi da parte di molteplici persone, con situazioni di fragilità più o meno marcata.

I servizi, però, non sempre dispongono di sufficienti fondi, i tempi per ottenere quanto richiesto possono essere dilatati e non tutte le persone ottengono quello che richiedono, che si aspettano o di cui hanno bisogno. Circostanze di questo tipo possono generare frustrazione e comportamenti aggressivi, soprattutto quando i richiedenti avrebbero effettivamente diritto ad un servizio o a un beneficio economico che, tuttavia, non può essere erogato per carenza di fondi²⁸.

La scarsità di risorse, quindi, ha il potere di incidere in modo significativo sulla qualità dei servizi alla persona e sulla percezione che gli utenti ne hanno. Simili condizioni possono costituire un terreno fertile per l'insorgere di conflitti con l'utenza. Tuttavia, il fatto che tali situazioni siano ormai diffuse e ricorrenti all'interno delle

²⁴ R. Fenoglio, A. Tassinari, A. Sumini, L. Nardi, *L'aggressività nei servizi sociali. Analisi del fenomeno e strategie di fronteggiamento*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna, 2012, p. 67.

²⁵ *Ibidem*.

²⁶ R. Fenoglio, A. Tassinari, A. Sumini, L. Nardi, *op. cit.*, p. 69.

²⁷ *Ibidem*, p. 71.

²⁸ *Ibidem*.

organizzazioni può portare gli assistenti sociali a normalizzarle percependosi come parte di un contesto storico segnato da penuria di risorse, disuguaglianze e ingiustizie sociali²⁹.

Rimanendo sempre sul piano dell'organizzazione e sulle carenze che questa può provocare, un'ulteriore criticità caratterizzante i servizi sociali è relativa all'organico. Attraverso la ricerca svolta nel 2017 e promossa dal CNOAS, ben due terzi dei rispondenti ha riportato di lavorare in condizioni di insufficienza di personale³⁰.

Un incongruo numero di risorse umane all'interno dei servizi, spesso, comporta come conseguenza un carico di lavoro sproporzionato: questo non permette ai professionisti di attuare una presa in carico di qualità. Il tempo scarseggia, le richieste aumentano ed il lavoro degli assistenti sociali può apparire inefficace agli occhi dell'utenza, generando possibili insoddisfazioni³¹.

Il tema della carenza di personale può essere congiunto anche alla frequente assenza di un'équipe di lavoro che sia supportiva per il singolo assistente sociale e che contrasti il senso di solitudine spesso provato dai professionisti all'interno dei servizi e nella relazione con le persone in carico³². Le ricerche hanno infatti evidenziato come il fatto di essere soli durante i colloqui all'interno degli uffici possa mettere ancor di più a rischio l'incolumità degli operatori in caso di aggressioni mentre la presenza di altre persone appartenenti al servizio può fungere da deterrente a determinati comportamenti³³.

Per riprendere un esempio dalla ricerca promossa dal CNOAS nel 2017, una professionista riferisce di svolgere alcuni colloqui particolarmente delicati in presenza del direttore del servizio il quale, rivestendo un ruolo più direttivo ed autoritario, indurrebbe le persone a contenere agiti potenzialmente aggressivi³⁴. Trattasi di un mero esempio di possibili modalità di gestione dei colloqui; tuttavia, nella pratica quotidiana, anche piccole accortezze possono contribuire a fare sentire il professionista meno isolato ed a ridurre i rischi nello svolgimento del suo lavoro.

Va infine evidenziata un'ulteriore circostanza in cui gli assistenti sociali si trovano spesso soli ed esposti a maggiore pericolo: le visite domiciliari. Trattasi di uno strumento professionale fondamentale nel lavoro dell'assistente sociale che permette di vedere da

²⁹ A. Sicora, B. Rosina, *La violenza contro gli assistenti sociali in Italia*, FrancoAngeli, Milano, 2019, p. 31.

³⁰ *Ibidem*.

³¹ A. Sicora, B. Rosina, *op cit.* p. 28.

³² *Ibidem*, p. 56.

³³ *Ibidem*.

³⁴ A. Sicora, B. Rosina, *op cit.* p. 57 (estratto 80.25).

vicino il luogo dove si realizza la vita delle persone. Per evitare incomprensioni e disagi nell'uso del suddetto strumento è necessario, quando possibile, programmare la visita chiarendone gli obiettivi e le finalità alle persone destinatarie, le quali possono sovente percepire l'intervento dell'assistente sociale come invadente e indesiderato³⁵.

Rispetto ai fenomeni di violenza, effettuare visite domiciliari in solitudine espone gli assistenti sociali e rischi concreti: i dati della ricerca nazionale sopracitata sulla violenza verso gli assistenti sociali evidenziano che il 76,9% degli intervistati effettua visite domiciliari e che il 64% di questi si troverebbe spesso da solo³⁶.

L'analisi del fenomeno dell'aggressività verso gli assistenti sociali, in relazione al contesto organizzativo, consente di porre l'attenzione su un ulteriore aspetto fondamentale nei servizi ovvero quello strutturale e logistico. I professionisti dovrebbero infatti lavorare in un ambiente sicuro e protetto ma spesso le strutture all'interno delle quali vengono collocati i servizi alla persona non garantiscono tutela e protezione per chi lavora al loro interno³⁷.

In alcuni casi, l'ubicazione stessa della sede è considerata come poco sicura dagli operatori³⁸ ed il fatto che gli uffici possano essere o meno facilmente raggiunti dai soccorsi in caso di eventuali emergenze e aggressioni incide significativamente sulla percezione di sicurezza³⁹. Anche all'interno degli uffici il setting dovrebbe avere una disposizione tale da garantire protezione agli assistenti sociali durante i colloqui con eventuali vie di fuga o sistemi di allarme.

Diversi servizi, inoltre, non prevedono alcun metodo di controllo degli accessi permettendo libertà all'ingresso ed al contatto con gli operatori. L'opportunità di filtrare gli accessi garantirebbe la percezione di un ambiente più sicuro all'interno del quale lavorare⁴⁰. Tutte le situazioni sopraesposte, in circostanze di conflitto ed aggressività, possono esporre i professionisti a rischi significativi.

Spostando l'attenzione sul piano dei professionisti operativi all'interno dei servizi, è necessario considerare che spesso questi non dispongono di una preparazione e di una

³⁵ M. Lenarduzzi, *Gli strumenti del servizio sociale*, Assistenti Sociali.org, https://www.assistentsociali.org/servizio_sociale/strumenti_del_servizio_sociale.htm, consultato il 26/03/2026.

³⁶ A. Sicora, B. Rosina, *op. cit.* p. 28.

³⁷ A. Sicora, *La violenza contro gli operatori dei servizi sociali e sanitari*, Carocci Faber, Roma, 2013.

³⁸ A. Sicora, B. Rosina, *op. cit.* p. 28.

³⁹ *Ibidem*, p. 59.

⁴⁰ *Ibidem*.

formazione adeguate a fronteggiare tali situazioni. Le stesse organizzazioni dovrebbero prendere in seria considerazione tali dinamiche mettendo a disposizione dei lavoratori tutte le informazioni necessarie per fronteggiarle, anche sotto il punto di vista delle modalità di segnalazione e della protezione legale⁴¹.

Nell'esamina di un fenomeno così multifattoriale e intricato, è utile un accenno anche ad un altro possibile motore di violenza ed aggressività ovvero l'immagine esterna dell'assistente sociale, nonché il modo in cui questa professione viene percepita e dipinta, anche tramite l'uso dei media.

Partendo da un precetto deontologico, è importante ricordare che tutti gli appartenenti alla comunità professionale degli assistenti sociali iscritto all'albo, hanno l'obbligo di promuovere l'immagine della comunità professionale⁴². Nello specifico, l'art. 72 del nuovo Codice deontologico degli assistenti sociali prevede quanto segue: «Il professionista si adopera per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi, garantendone l'integrità e il decorso anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e in particolare dei social network⁴³ ».

Nello specifico, è importante che ogni assistente sociale ponga attenzione al rapporto con i social media in quanto strumento che può facilmente influenzare il genere di informazioni diffuse, il linguaggio e l'immagine della professione. Spesso, online circolano stereotipi negativi sull'assistente sociale che rischiano di danneggiare la reputazione della professione.

La narrazione della professione sovente ricorda «una caccia alle streghe» e l'immagine degli assistenti sociali ne esce quantomeno danneggiata⁴⁴. È quindi importante che tale immagine sia gestita e delineata dalla stessa professione e non da altri soggetti, con l'obiettivo di generarne una cultura positiva⁴⁵.

A tal proposito, risulta altamente pertinente la lettera preparata dal CNOAS il 10/03/2026 e trasmessa all'emittente televisivo RAI intitolata «Informare, non deformare.

⁴¹ A. Sicora, *op cit.* p. 55.

⁴² S. Filippini, *op. cit.* p. 214.

⁴³ Consiglio Nazionale Ordine Assistenti sociali, *Il nuovo codice deontologico*, <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf>, consultato il 28/03/2026.

⁴⁴ S. Filippini, *op cit.* p. 215.

⁴⁵ *Ibidem*.

Lettera aperta⁴⁶». Tale impellenza comunicativa da parte del Consiglio è sorta a seguito della trattazione da parte dei media di vicende complesse riguardanti minori e famiglie fragili. Tale narrazione sarebbe avvenuta in maniera semplicistica e distorta, coinvolgendo inevitabilmente la professione dell'assistente sociale e la sua immagine. I media, spesso, propongono al pubblico immagini caricaturali della professione, andando a diffondere stereotipi negativi e rafforzando percezioni distorte nell'opinione pubblica⁴⁷.

Il Consiglio ha pertanto chiarito che la professione dell'assistente sociale può e deve essere oggetto di analisi e di critica ma nel rispetto della verità dei fatti e di competenze tecniche, richiedendo una fondamentale distinzione tra informazione e spettacolarizzazione. La rappresentazione di una professione dipinta come arbitraria ed invasiva tenderà a generare paura, sfiducia, diffidenza nei cittadini, innescando ulteriormente atteggiamenti aggressivi nei confronti degli operatori. Il Consiglio ha quindi invitato ad una narrazione maggiormente accurata e consapevole del lavoro sociale, ribadendo l'impegno dell'Ordine nella tutela della professione e dei diritti delle persone più fragili⁴⁸.

Infatti, è opportuno ricordare che alimentare fenomeni di aggressività verso la categoria professionale degli assistenti sociali non arreca danno soltanto al singolo operatore coinvolto ma incide negativamente sulla professione nella sua interezza e sul ruolo che questa riveste nella società. In un contesto connotato da diffidenza, in cui gli stereotipi prevalgono sulla realtà dei fatti e sulla reale professionalità degli assistenti sociali, a risentirne maggiormente saranno proprio le persone prese in carico dai servizi, portatrici di bisogni concreti e meritevoli di risposte, le quali necessitano effettivamente di supporto⁴⁹.

1.2 Le diverse forme di aggressività verso i professionisti

Dopo avere delineato il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali e le sue principali caratteristiche, risulta fondamentale un'analisi delle diverse modalità attraverso cui tale fenomeno si manifesta. L'aggressività e gli episodi di

⁴⁶ CNOAS, *Informare, non deformare. Lettera aperta.*, https://cnoas.org/wp-content/uploads/2026/03/1467_RAI_Lettera-Aperta-CNOAS.pdf, consultato il 01/04/2026.

⁴⁷ *Ibidem.*

⁴⁸ *Ibidem.*

⁴⁹ *Ibidem.*

violenza, infatti, non si presentano in una forma univoca ma si palesano in maniera articolata, tramite una pluralità di espressioni che variano per contesto, modalità, intensità. Può essere utile iniziare tale argomentazione considerando l'aggressività come una parte intrinseca del comportamento umano, connessa alla sopravvivenza delle specie. Essa trova quindi espressione all'interno delle dinamiche relazionali tra individui, i quali scelgono come gestirla e attraverso quali strumenti⁵⁰.

L'interazione aggressiva va quindi considerata come uno scambio tra due persone o più, durante il quale una, l'altra o entrambe esprimono sentimenti connotati da rabbia e distruttività. Per "acting-out" aggressivo invece, si intende la vera e propria aggressione fisica o verbale⁵¹. Tali agiti, spesso, sono frutto di un'escalation di comportamenti non del tutto improvvisi ma individuabili come una progressione dell'aggressività, identificabile dalla presenza di toni più accesi e tonalità più alta, lo sporgersi in avanti con il corpo, spingere, aggredire con l'uso di oggetti, delle mani fino all'utilizzo di oggetti contundenti⁵².

Ulteriormente, una rabbia progressiva che può portare a eventi violenti può essere riconosciuta dal generarsi di una tensione muscolare, movimenti scoordinati o continui come il camminare avanti e indietro, l'agitarsi sulla sedia e lo sporgersi in avanti, con l'intento di diminuire sempre di più la distanza fisica dall'altro interlocutore. Utile specificare infine che, in tutti questi comportamenti predittori di agiti più o meno aggressivi, anche il comportamento dell'operatore può contribuire ad alimentare o diminuire l'escalation, attraverso strategie comunicative analoghe o differenti⁵³.

Si è quindi delineato come gli agiti aggressivi derivino spesso da una progressione di comportamenti, talvolta riconoscibili. La capacità di riconoscerli precocemente potrebbe rivelarsi protettiva per l'operatore il quale può introdurre strategie comunicative adeguate a una de-escalation ed una gestione della situazione di crisi. Da diverse testimonianze degli operatori però, emerge come le aggressioni non siano sempre prevedibili e l'effetto sorpresa⁵⁴ le rende particolarmente difficili da affrontare in un'ottica sia preventiva sia di autotutela.

⁵⁰ R. Fenoglio, L. Nardi, A. Sumini, A. Tassinari, *op. cit.*, p. 18.

⁵¹ *Ibidem*.

⁵² *Ibidem*, p. 25.

⁵³ *Ibidem*.

⁵⁴ A. Sicora, *op. cit.* p. 38.

Seppure spesso gli operatori vengano minacciati rispetto all'effettiva messa in atto di comportamenti aggressivi, più volte questo aspetto viene sottovalutato e non ci si aspetta che, effettivamente, le persone possano poi passare all'azione. In questi casi, l'impreparazione e lo sbigottimento rispetto alla situazione verificatasi possono avere un ruolo fondamentale. Ciò accade principalmente quando gli operatori hanno una certa conoscenza della situazione e della persona coinvolta e tendono a prevedere determinati comportamenti. Vi sono poi circostanze in cui gli agiti aggressivi e violenti non sono affatto previsti o prevedibili poiché attuati improvvisamente da persone sconosciute al servizio ed all'operatore stesso⁵⁵.

A prescindere dal fatto che un agito violento si verifichi o meno e che sia più o meno prevedibile, una forma di aggressività può già essere individuata nella minaccia. Trattasi di una vera e propria forma di violenza psicologica, finalizzata principalmente ad intimidire l'operatore. Sebbene le minacce non comportino agiti fisicamente violenti, i loro effetti non sono meno impattanti in quanto inducono le vittime a vivere stati di paura ed ansia, alimentati anche dall'incertezza circa la concretizzazione dei comportamenti prospettati. Portate ad un livello più estremo, le minacce possono trasformarsi in veri e propri agiti di stalking e persecuzione nei confronti degli operatori⁵⁶.

I dati forniti dal CNOAS, a seguito della ricerca svolta nel 2017⁵⁷, mostrano che la maggioranza degli assistenti sociali intervistati sono stati destinatari di intimidazioni e minacce nel corso della loro attività professionale. Nello specifico, gli episodi di violenza verbali sono stati riportati dall'88,2% del campione e sono stati declinati in situazioni in cui la persona ha alzato la voce (54,8% del campione), insulti verso l'intervistato (28,9%), maledizioni nei confronti dell'assistente sociale (18%), minacce di lamentele ad un superiore (26,5%), minacce non meglio specificate (23,3%), minacce di essere vittima di danneggiamenti a cose di proprietà (5,3%) e infine, il 4,9% ha ricevuto minacce di aggressioni fisiche rivolte a sé o ai familiari⁵⁸.

In un'analisi maggiormente approfondita degli episodi appena sopracitati, la ricerca ha evidenziato che per quanto concerne gli episodi in cui una persona ha alzato la voce nei confronti di un assistente sociale, non ci siano differenze rispetto al genere dell'operatore, mentre è stato evidenziato che un'età più giovane ed una maggiore

⁵⁵ *Ibidem*.

⁵⁶ A. Sicora, *op. cit.* p. 40.

⁵⁷ A. Sicora, B. Rosina, *op. cit.* p. 22.

⁵⁸ *Ibidem*.

inesperienza possano essere fattori favorevoli all'insorgenza di simili episodi. Anche per quanto concerne gli ambiti di intervento, tali circostanze sono state rilevate in maniera significativamente più alta nei servizi sociali per minori e adulti in difficoltà⁵⁹.

Anche il fatto di rivolgere insulti e maledizioni diretti ad un assistente sociale è associato maggiormente alla giovane età dei professionisti, con un'incidenza minore nei servizi per la giustizia e nei consultori⁶⁰. Simili tendenze riguardano anche episodi in cui le persone hanno lasciato gli uffici sbattendo la porta ed in cui hanno rivolto minacce agli operatori. Come già precedentemente esplorato, l'indagine ha posto in evidenza come i servizi sociali nel settore dei minori, degli adulti fragili e della salute mentale, trovino i propri operatori maggiormente a rischio delle varie forme di aggressività⁶¹.

Anche EU-OSHA ha presentato una classificazione delle diverse forme di violenza che possono verificarsi sul posto di lavoro secondo diversi criteri ovvero la natura dell'agito violento (fisica, psicologica o sessuale), la sua frequenza (episodica o sistemica), la posizione dell'autore rispetto alla vittima ed il livello di gravità che può variare da manifestazione di minore intensità ad agiti che possono configurarsi in fatti di reato⁶².

La letteratura internazionale ha ampliato ulteriormente questa classificazione includendo anche forme di violenza indiretta o contestuale tra cui le aggressioni rivolte ai familiari dell'operatore, quelle messe in atto da soggetti legati all'utente (e non dal diretto interessato), i tentativi di aggressione e tutti quegli agiti che non colpiscono direttamente l'incolumità fisica della persona interessata ma che incidono su quella morale, simbolica, culturale, mettendo così a rischio il benessere, l'integrità, la salute e la dignità personale⁶³.

Nella ricerca svolta in Liguria sul tema dell'aggressività verso gli assistenti sociali nel 2011, è emerso come per diversi intervistati la violenza verbale sia spesso sottostimata dagli stessi operatori, i quali non utilizzerebbero per quest'ultima la definizione "violenza", declassandola a mero comportamento aggressivo. L'idea di fondo, infatti, è

⁵⁹ A. Sicora, B. Rosina, *op. cit.* p. 36.

⁶⁰ *Ibidem.*

⁶¹ *Ibidem.*

⁶² R. Ciaccia, *op. cit.* p. 1387.

⁶³ *Ibidem.*

che gli episodi di violenza verbale si verificano molto spesso negli uffici e che considerarli vera e propria violenza potrebbe risultare quasi eccessivo⁶⁴.

In linea generale, è emerso più volte come gli operatori spesso considerino gli agiti aggressivi come una parte integrante del loro lavoro e quindi il rischio di sottostimare e di non denunciare tali avvenimenti si concretizza ulteriormente⁶⁵.

La forma di violenza che viene invece riconosciuta praticamente da tutti gli operatori intervistati è quella fisica. Dalla ricerca promossa dal CNOAS è emerso che su 20.112 assistenti sociali intervistati in tutta Italia, il 15,4% ha riportato di avere subito delle aggressioni fisiche nello svolgimento della propria professione. In alcuni casi, le conseguenze di tali agiti violenti hanno richiesto un intervento medico significativo⁶⁶.

Nella ricerca svolta nel Regno Unito nel 1998 da Smith e Nursten sul tema della paura provata dagli operatori sociali nello svolgimento delle loro funzioni, è emerso che ben 43 intervistati su 60 abbiano provato paura di subire violenze. Di queste, 37 si riferivano ad aggressioni fisiche mentre 6 erano riferite al timore di subire aggressioni sessuali⁶⁷. In queste interviste non venivano quindi trattati soltanto episodi di violenza effettivamente accaduti ma emergeva anche il timore concreto degli operatori rispetto a ciò che avrebbe potuto verificarsi come conseguenza delle situazioni vissute. In diversi casi, infatti, è noto come le paure possono tradursi in realtà e come gli episodi di violenza fisica possono effettivamente manifestarsi⁶⁸.

Per quanto riguarda i dati disponibili sulle lesioni fisiche riportate dai professionisti, queste rientrano nelle statistiche INAIL. Quelle relative agli operatori appartenenti al settore dei servizi sociali rientrano negli infortuni attinenti al settore sanitario. Questo accorpamento rende maggiormente complessa un'analisi specifica, poiché risulta difficile distinguere chiaramente i due ambiti. Per una visione il più possibile globale del fenomeno, inoltre, non possono essere considerate unicamente le forme di lesione fisica. Ad essa vanno aggiunte anche la violenza verbale, le minacce, gli insulti che, secondo

⁶⁴ R. Ciaccia, *op.cit.* p. 1393.

⁶⁵ *Ibidem*.

⁶⁶ A. Sicora, B. Rosina, M. Sanfelici, U. Notrhdurfter, *op cit.*, <https://www.welforum.it/laggressivita-nei-confronti-degli-assistenti-sociali/>, consultato il 05/04/2026.

⁶⁷ M. Smith, L. McMahon, J. Nursten, *op. cit.*, p. 68.

⁶⁸ *Ibidem*.

EU-OSHA, sarebbero in grado di compromettere il benessere della persona, la sua salute e sicurezza⁶⁹.

Un ulteriore fenomeno di violenza verso gli operatori, che sta pericolosamente affermandosi, è quello delle minacce e delle aggressioni nei confronti dei professionisti al di fuori degli orari di lavoro. Nel nostro Paese si sono registrati diversi casi di questo tipo, i quali hanno portato all'adozione di ammonimenti, provvedimenti e persino condanne nei confronti di utenti dei servizi per comportamenti persecutori a danno dei professionisti coinvolti. Per quanti riguarda gli atti di stalking, ricerche in merito hanno evidenziato come le principali vittime siano le donne e, secondariamente, proprio gli operatori appartenenti alle professioni di aiuto⁷⁰.

Trattasi quindi di un dato che dovrebbe indurre a riflessioni su una fattispecie nuova e distinta rispetto alle tradizionali forme di violenza sopra descritte, ormai note a tutti. Inoltre, le condotte aggressive e persecutorie che si concretizzano al di fuori del luogo e dell'orario di lavoro non rientrano tra le circostanze coperte dalle polizze assicurative professionali, lasciando così i professionisti ulteriormente esposti e privi di adeguate tutele, anche sotto il punto di vista legale⁷¹.

All'interno di una disamina delle possibili forme di aggressività verso gli assistenti sociali, risulta opportuno considerare anche un'altra manifestazione del fenomeno ovvero quella consistente nelle denunce; emerge infatti un significativo aumento delle azioni legali promosse nei confronti di assistenti sociali. In questo contesto, non si fa riferimento ad un congruo e lecito diritto di esercitare forme di autotutela da parte dei cittadini; si intende piuttosto richiamare le situazioni in cui tale strumento giuridico viene abusato e può assumere le caratteristiche di azione legale temeraria⁷².

Trattasi di una circostanza già nota e riscontrata nell'ambito sanitario ma anche i servizi sociali dovrebbero prendere attentamente in esame tale fenomeno. Effettivamente, l'Ordine professionale assistenti sociali si era già mosso utilizzando a tale scopo le segnalazioni pervenute alla commissione deontologica, che svolgeva allora la funzione disciplinare. È importante tenere a mente, infatti, che nella professione dell'assistente

⁶⁹ M. Giribaldi, *op cit.*, p. 3.

⁷⁰ *Ibidem*, p. 2.

⁷¹ *Ibidem*.

⁷² M. Giribaldi, *op cit.*, p. 7.

sociale la componente legata alla responsabilità del professionista è significativa ed in diverse circostanze l'assistente sociale risponde delle proprie azioni personalmente⁷³.

La possibilità che gli assistenti sociali si ritrovino al centro di denunce e cause legali intentate dagli utenti dei servizi è quindi piuttosto frequente, soprattutto per chi lavora negli ambiti della tutela minori. Ciò può rappresentare un ulteriore fonte di stress per il professionista responsabile del caso. Soprattutto nelle situazioni maggiormente delicate, emerge un'ulteriore componente che può talvolta accompagnare l'operato degli assistenti sociali: il timore di ricevere reclami o lamentele, così come la paura di non essere creduti⁷⁴.

La paura si sostanzia nel fatto che chi conduce le indagini sull'operato degli assistenti sociali coinvolti a seguito di segnalazioni possa non comprendere a fondo la pratica professionale, con le sue complessità⁷⁵. Spesso, inoltre, gli operatori si sentono accusati ancor prima che i fatti vengano accertati; è quindi importante per il benessere lavorativo degli operatori che tali procedure siano gestite in maniera corretta, con opportune forme di sostegno da parte dell'istituzione di appartenenza, soprattutto quando segnalazioni e denunce vengono strumentalizzate per ledere il professionista.

Per concludere l'analisi delle forme di violenza che possono colpire gli assistenti sociali e al fine di evidenziare ulteriormente la gravità e la persistente frequenza di tali episodi, si riporta un recente episodio avvenuto a danno di un'assistente sociale in Piemonte. Il fatto si è verificato all'interno dei servizi sociali di un Comune nell'ambito della fragilità adulti: a seguito della comunicazione di tempi prolungati per l'ottenimento di un contributo economico, l'assistente sociale coinvolta è stata aggredita dall'utente con una mazzetta da muratore, riuscendo ad evitare conseguenze drammatiche soltanto grazie all'intervento di una collega presente in ufficio⁷⁶.

L'episodio riportato rappresenta solo uno dei numerosi casi di violenza nella sua forma più eclatante, quella fisica, e consente di comprendere quanto gli assistenti sociali siano esposti e a rischio nell'espletamento delle loro funzioni quotidiane. A seguito di quanto avvenuto e di numerosi altri episodi, la Presidente del CNOAS ha definito la

⁷³ *Ibidem*.

⁷⁴ M. Smith, L. McMahon, J. Nursten, *op. cit.*, p. 72.

⁷⁵ *Ibidem*.

⁷⁶ D. Capitani, *Un'altra aggressione a un'assistente sociale: serve un argine alla rabbia*, <https://www.vita.it/unaltra-aggressione-a-unassistente-sociale-serve-un-argine-alla-rabbia/>, consultato il 06/04/2026.

situazione come insostenibile per gli operatori. Trattasi di una condizione lavorativa che necessita di essere riconosciuta, resa visibile ed affrontata con urgenza⁷⁷.

La Presidente ha inoltre rappresentato come l'aggressività verso gli assistenti sociali sia il segnale di un rapporto deteriorato tra servizi e persone, di una sfiducia verso le istituzioni e di una legittimazione alla violenza. In simili circostanze, la Presidente richiede protezione per tutti gli assistenti sociali individuando la tutela dei professionisti dell'aiuto come una responsabilità collettiva⁷⁸.

1.3 Tra stress e silenzio: le conseguenze delle aggressioni a danno degli assistenti sociali

Dopo avere analizzato le diverse forme attraverso cui può manifestarsi il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali, appare fondamentale soffermarsi sulle conseguenze che simili episodi producono sul benessere psicofisico e professionale degli operatori coinvolti. A livello europeo, risultano interessanti le linee guida multisettoriali per fronteggiare la violenza e le molestie sui luoghi di lavoro causate da soggetti terzi, delineate nel 2010. L'obiettivo generale individuato si sostanzia nello sviluppare delle politiche organizzative efficaci in tutti i luoghi di lavoro per contrastare il fenomeno, prevenirlo, ridurne la portata e tutelare il benessere dei lavoratori⁷⁹.

Le conseguenze degli agiti violenti nei luoghi di lavoro, infatti, possono assumere molteplici forme. Le più evidenti, ad un primo sguardo, risultano essere quelle fisiche in quanto più immediate e manifeste ovvero ferite, lividi, in casi estremi la morte. Non vanno però sottovalutati gli effetti psicologici conseguenti alle aggressioni talvolta meno palesi ma ugualmente impattanti sul benessere della persona. Tra questi possiamo individuare la paura, la sensazione di sentirsi vulnerabili ed impotenti, forte stress, diminuzione dell'autostima e del senso di autoefficacia, sensi di colpa⁸⁰.

Ad essi possono aggiungersi anche implicazioni personali quali un cambiamento dei propri valori e del modo di lavorare, di approcciarsi alle persone. In taluni casi, gli

⁷⁷ *Ibidem*.

⁷⁸ *Ibidem*.

⁷⁹ Eurofound, Dialogo Sociale Europeo, *Linee guida multisettoriali per fronteggiare la violenza e le molestie sul luogo di lavoro causate da terzi*, 2010, https://olympus.uniurb.it/index.php?option=com_content&view=article&id=13632:linee-guida-multisettoriali-per-fronteggiare-la-violenza-e-le-molestie%02sul-luogo-di-lavoro-causate-d&catid=67:2010&Itemid=61, consultato il 15/04/2026.

⁸⁰ R. Ciaccia, *op. cit.*, p. 1390.

operatori vittime di aggressioni possono rivolgere il proprio malessere verso l'organizzazione lavorativa, con l'instaurarsi di sentimenti di rabbia e rancore per non essere stati protetti e tutelati ma sono anche possibili effetti come una diminuzione della propria motivazione e della soddisfazione lavorativa. Tutto ciò incide necessariamente sull'ambito lavorativo del professionista ma non solo. Simili conseguenze, infatti, possono avere ripercussioni anche all'interno dell'ambito familiare e nella sfera privata ed emotiva della persona⁸¹.

Considerando un possibile effetto positivo che, in taluni casi, può derivare dagli episodi di aggressività nei confronti dei professionisti, può accadere che tali circostanze spingano gli operatori coinvolti a modificare il proprio modo di lavorare in senso migliorativo. In altre parole, pur continuando ad espletare le proprie funzioni e mansioni all'interno dell'organizzazione, essi lo faranno con una maggiore consapevolezza, agendo con un livello maggiore di attenzione e prudenza per ridurre il rischio di trovarsi ulteriormente in situazioni di pericolo⁸².

Va tuttavia considerato che, generalmente, le aggressioni incidono profondamente sul senso di sicurezza percepito il quale tende a modificarsi e ridursi. Quando ciò avviene in ambito lavorativo, l'operatore coinvolto è portato a rivedere le proprie modalità di relazione e di azione nello svolgimento delle sue funzioni professionali e tale cambiamento non risulta necessariamente migliorativo. La percezione di insicurezza conseguente ad episodi violenti in ambito lavorativo può inoltre contribuire ad amplificare il fenomeno del turnover all'interno dei servizi: un operatore che non si sente sufficientemente tutelato dalla sua organizzazione può essere più incline ad abbandonarla, a tutela del proprio benessere psicofisico⁸³.

Le reazioni ad eventi violenti possono quindi essere variabili e tra queste si possono individuare, come detto, una reale difficoltà a rientrare sul posto di lavoro dove l'aggressione si è consumata ma anche sentimenti di rabbia e non meno di impotenza. Può altresì insinuarsi il timore di essere giudicati dal proprio gruppo di lavoro e dai colleghi ma possono manifestarsi altresì sindromi post-traumatiche da stress⁸⁴.

⁸¹ *Ibidem*, p. 1391.

⁸² *Ibidem*, p. 1398.

⁸³ A. Sicora, *op. cit.* p.44.

⁸⁴ R. Fenoglio, L. Nardi, A. Sumini, A. Tassinari, *op. cit.*, p. 107.

Trattasi di una condizione invalidante che può insorgere proprio a seguito dell'esposizione ad un evento traumatico. Si manifesta attraverso diversi sintomi, tra i quali incubi, flashback e pensieri intrusivi ma anche evitamento di tutto ciò che possa richiamare il trauma e stato di ipervigilanza. Il trattamento di tale sindrome prevede principalmente la psicoterapia ma può essere affiancata anche da una terapia farmacologica⁸⁵.

Un'ulteriore possibile conseguenza per gli operatori sociali a cui sono esposti durante tutta la loro esperienza professionale e che potrebbe acuirsi in caso di episodi di aggressività è il burn-out. Tale sindrome si configura come la conseguenza patologica di un processo di stress prolungato⁸⁶. In merito, sono centrali gli studi di Maslach e Leiter del 2011, i quali hanno elaborato un modello di burn-out contenente tre dimensioni: esaurimento emotivo, depersonalizzazione, ridotta realizzazione personale ovvero percezione di inefficacia e senso di colpa⁸⁷.

Soffrire di burn-out comporta la percezione di non disporre delle forze necessarie per affrontare il proprio lavoro ed una simile percezione di insoddisfazione può insediarsi altresì nella vita personale del professionista, con conseguenze che vanno oltre l'ambito lavorativo. Anche per il fronteggiamento di tale sindrome risulta fondamentale un supporto psicologico ed un percorso terapeutico⁸⁸.

È importante tenere conto che l'impatto di agiti aggressivi sui professionisti non è sempre direttamente proporzionale alla gravità di quanto accaduto. Infatti, la percezione di quanto avvenuto e le annesse conseguenze sono variabili e dipendono anche dalle specifiche caratteristiche caratteriali della persona coinvolta, dalle sue esperienze pregresse, sia professionali che personali. Inoltre, è importante considerare che le conseguenze a tali agiti non incidono unicamente sulla persona direttamente coinvolta ma possono avere ripercussioni anche su chi ha assistito all'evento⁸⁹.

Ci si riferisce in tal senso ai colleghi che hanno presenziato alla violenza, al gruppo di lavoro del servizio ed all'équipe. Lo shock può quindi essere vissuto come

⁸⁵ American Psychiatric Association, *Diagnostic and Statistical Manual of mental disorders*, DSM IV, 2000, <https://www.msmanuals.com/it/professionale/disturbi-psichiatrici/ansia-e-disturbi-correlati-allo-stress/disturbo-post-traumatico-da-stress>, consultato il 11/04/2026.

⁸⁶ Assistente sociale privato, *Il burnout*, <https://www.assistentesocialeprivato.it/il-burnout/>, 2022, consultato il 11/04/2026.

⁸⁷ C. Maslach, M. P. Leiter, *Burnout e organizzazione. Modificare i fattori strutturali della motivazione al lavoro*, Erickson, Trento, 2000.

⁸⁸ *Ibidem*.

⁸⁹ R. Fenoglio, L. Nardi, A. Sumini, A. Tassinari, *op. cit.*, p. 108.

un'esperienza collettiva e condivisa tra più attori; per tale ragione tutti avranno bisogno di affrontarlo ed elaborarlo. In caso contrario, il rischio è quello di compromettere la stabilità ed il benessere generale dell'équipe⁹⁰.

L'intero gruppo di lavoro può sperimentare emozioni intense come rabbia, paura e risentimento verso quanto accaduto. Nondimeno, possono emergere tensioni interne al servizio per via di punti di vista differenti sul fatto avvenuto, sulle reazioni messe in atto e le possibili responsabilità reciproche. Se queste dinamiche non venissero adeguatamente supportate, potrebbero causare conflitti controproducenti nell'équipe di lavoro, aggravando ulteriormente le conseguenze di una situazione già critica per tutti⁹¹.

Alla luce di quanto sopra descritto, risulta importante promuovere relazioni basate sulla fiducia tra gli operatori di un'organizzazione lavorativa. Favorire la costruzione di legami ed occasioni di confronto tra professionisti consente infatti di sviluppare un contesto maggiormente coeso, nel quale è più semplice gestire anche le situazioni complesse. La responsabilità di costruire un simile clima di lavoro, però, non spetta direttamente ai singoli operatori e deve essere sostenuta ed incoraggiata dall'organizzazione stessa. Un ambiente di lavoro attento al benessere dei propri operatori ed alla qualità delle relazioni interne è in grado di rispondere in modo più efficace anche ad eventi complessi, come gli episodi di aggressività, riducendone l'impatto e le conseguenze⁹².

Tra le reazioni che possono scaturire da fenomeni di aggressività possiamo altresì individuare il sentimento di rabbia verso chi ha agito violenza, ciò in considerazione del fatto che gli operatori, oltre ad essere tali, sono persone con emozioni, sentimenti, debolezze e modalità proprie di reagire alle situazioni. La rabbia può quindi farsi strada tra le reazioni dei professionisti intensificando il rischio che questi rispondano a situazioni violente mettendo in atto, a propria volta, comportamenti aggressivi⁹³.

Ulteriormente, risulta particolarmente comune che il professionista coinvolto provi dei sentimenti di colpa⁹⁴. Simili stati d'animo, spesso accompagnati da vergogna ed autoaccusa, possono rivelarsi pericolosi per l'operatore e per la solidità del suo futuro professionale. In tali casi, infatti, si renderà particolarmente difficile superare l'accaduto

⁹⁰ *Ibidem*.

⁹¹ *Ibidem*.

⁹² *Ibidem*, p. 20.

⁹³ A. Sicora, *op. cit.* p. 47.

⁹⁴ *Ibidem* p.45.

andando invece a ripercorrerlo più e più volte, alla ricerca di significati e spiegazioni ma anche di responsabilità personali di cui l'operatore si farebbe poi carico andando ad amplificare un malessere già presente⁹⁵.

Tra le emozioni provate dagli operatori vittime di agiti aggressivi se ne può individuare una in particolare, con la peculiarità di essere presente in tutte le situazioni, dalla più alla meno grave: la paura. Il tema della paura è stato approfonditamente analizzato nel 1998 dai ricercatori Martin Smith, Linnet Mc Mahon e Jean Nursten nella ricerca già precedentemente citata. Tramite le interviste svolte è emerso quanto le paure degli operatori trovassero sovente fondamento proprio nel fatto di non sapere ciò che sarebbe potuto accadere come conseguenza, temendo ripercussioni per la loro incolumità anche molto gravi⁹⁶.

In riferimento al tema del benessere degli assistenti sociali, appare altresì interessante il quesito n. 89 posto agli assistenti sociali intervistati all'interno della ricerca promossa dal CNOAS sul fenomeno della violenza contro la comunità professionale. I ricercatori, infatti, hanno posto attenzione ai fattori che possono avere protetto gli operatori coinvolti dalla violenza e dalle sue conseguenze⁹⁷. Nella disamina di tali fattori protettivi, la domanda posta agli intervistati è stata la seguente: «Se hai subito un'aggressione di qualunque genere da parte di un utente, cosa durante l'aggressione ha contribuito a ridurre il potenziale effetto negativo della violenza su di te?»⁹⁸.

Al quesito hanno risposto in totale 11.215 assistenti sociali ovvero il 55,8% degli intervistati. Quanto emerso ha permesso di ricostruire quelle che possono essere considerate come strategie protettive messe in campo, più o meno consapevolmente, dai professionisti in caso di aggressioni. In primis è emerso che, in caso di situazioni di conflitto, può essere utile per disinnescare la situazione che il professionista non si ponga in una posizione di simmetria con l'utente, che non risponda alle provocazioni e, talvolta, che non faccia nulla⁹⁹.

Per riuscire effettivamente a porsi in tale posizione e per potere dimostrare all'altro di non avere paura, risulta utile il retropensiero del professionista rispetto a ciò che sta avvenendo ed al comportamento aggressivo messo in atto. Risulta infatti efficace

⁹⁵ *Ibidem*.

⁹⁶ M. Smith, L. McMahon, J. Nursten, *op. cit.*, pp. 69-70.

⁹⁷ A. Sicora, B. Rosini, *op. cit.* p. 62.

⁹⁸ *Ibidem*, pp. 69-70.

⁹⁹ *Ibidem*.

considerare l'agito come l'espressione di un disagio della persona e come un suo tentativo di esprimere fragilità e frustrazioni. Una simile prospettiva rende più agevole il fronteggiamento della situazione da parte dell'assistente sociale, il quale eviterà di immergersi ulteriormente nel conflitto¹⁰⁰.

Rispetto a quanto sopra descritto nello specifico, pare interessante un episodio riportato da un assistente sociale intervistato il quale ha riferito di non avere risposto alle minacce ed agli insulti ricevuti da un utente del servizio. Successivamente, l'operatore ha raccontato di avere offerto un caffè allo stesso utente dimostrando come la capacità di non reagire in maniera speculare e di sottrarsi alla sfida possa rappresentare un modo efficace di gestire e contrastare l'escalation di un episodio violento¹⁰¹.

La ricerca ha altresì analizzato cosa possa avere aiutato gli assistenti sociali nel superamento del trauma subito. In tal caso, i rispondenti (10.560 in totale) hanno evidenziato l'importanza di potere condividere l'esperienza vissuta con il gruppo di lavoro, così come il fatto di percepire supporto e vicinanza sia dai colleghi che da altri professionisti. Fondamentale risulta essere altresì la rielaborazione di quanto avvenuto attraverso la supervisione o affidandosi ad un supporto psicologico. Nondimeno, nel fronteggiamento del trauma i professionisti hanno evidenziato l'importanza del supporto derivante dalla propria sfera personale e familiare¹⁰².

Un dato interessante emerso dalla ricerca, che dovrebbe condurre a maggiori riflessioni, concerne il fatto che soltanto il 3,5% dei rispondenti ha indicato il supporto da parte dei propri superiori e della propria organizzazione come uno dei fattori principali per il superamento del trauma. Emerge quindi come la tutela da parte dell'ente di cui si è parte e per il quale si lavora sia considerata poco rilevante dagli assistenti sociali. In un'ottica pessimistica, questo potrebbe indicare che gli operatori in caso di aggressioni e violenza subita nell'ambito delle loro funzioni vengano lasciati soli dai superiori e portati a cercare conforto e sostegno tra di loro¹⁰³.

Di fatto, non è inusuale che l'assistente sociale coinvolto si trovi ad affrontare episodi di minacce ed aggressioni sprovvisto di procedure chiare, tutele adeguate e di un'esplicita presa di posizione da parte dell'ente di appartenenza. L'operatore vittima

¹⁰⁰ *Ibidem*.

¹⁰¹ *Ibidem*, pp. 71-72.

¹⁰² *Ibidem*, p. 103.

¹⁰³ *Ibidem*.

sperimenta un senso di isolamento che può incidere negativamente sul benessere globale della persona in quanto tale, ma anche sul corretto svolgimento delle sue funzioni. In ultimo, percepirsi soli nel fronteggiamento di situazioni così delicate ed impattanti a livello emotivo può portare gli assistenti sociali a scegliere di non segnalare o denunciare questi episodi¹⁰⁴.

La questione delle mancate segnalazioni da parte degli assistenti sociali rispetto agli episodi di violenza ed aggressività subiti costituisce un elemento cruciale nella disamina del fenomeno. Nel contesto del servizio sociale, la tendenza alla non segnalazione appare rilevante come dimostra la limitata disponibilità di dati sul tema. Le segnalazioni, infatti, tendono ad emergere prevalentemente nei casi di maggiore gravità mentre gli episodi di aggressività quotidiana a cui i professionisti sono sottoposti restano spesso invisibili e sottostimati¹⁰⁵.

Una quota rilevante delle mancate segnalazioni è imputabile al fatto che gli stessi operatori sociali tendono a sottovalutare la portata degli episodi di violenza ed aggressività subiti. Spesso, infatti, tali comportamenti vengono giustificati alla luce delle fragilità e del disagio di cui gli utenti sono portatori e di cui i professionisti sono a conoscenza. Inoltre, soprattutto in alcuni contesti, la violenza, le minacce e l'aggressività finiscono per essere percepite come elementi intrinseci del lavoro sociale. Una simile normalizzazione contribuisce inevitabilmente ad innalzare la soglia di tolleranza verso comportamenti che, al contrario, non devono essere accettati e soprattutto meritano di essere segnalati¹⁰⁶.

Il mancato ricorso alla segnalazione di tali episodi non si esaurisce però in una mera sottostima del fenomeno da parte di chi lo studia. Le conseguenze ricadono infatti direttamente sui professionisti coinvolti, incidendo sulla loro sfera psicologica e compromettendo talvolta la loro salute ed il benessere complessivo. Al contempo, le ripercussioni si palesano anche sull'organizzazione per cui il professionista lavora: la presenza di lavoratori che si percepiscono poco tutelati e non sicuri nello svolgimento delle proprie mansioni può influire negativamente sulla qualità e sull'efficacia del servizio¹⁰⁷.

¹⁰⁴ M. Giribaldi, *op cit.*, p. 2.

¹⁰⁵ A. Sicora, *op. cit.* p. 34.

¹⁰⁶ *Ibidem*, p. 35.

¹⁰⁷ *Ibidem*.

Particolare rilevanza al tema delle omesse segnalazioni in merito agli episodi di violenza nei confronti degli assistenti sociali è stata attribuita dalla ricerca promossa dal CNOAS nel 2017. Lo studio ha evidenziato ulteriormente quanto sia importante potere rilevare gli episodi di aggressività e violenza non soltanto per tracciarli e disporre di un quadro chiaro ed aggiornato della situazione ma anche per fronteggiare il fenomeno in un’ottica preventiva. La ricerca ha purtroppo evidenziato quanto la questione legata alla violenza nei servizi sociali sia un fenomeno “sommerso”¹⁰⁸.

I dati emersi dal sopracitato studio, infatti, non risultano essere particolarmente rassicuranti: le interviste agli assistenti sociali hanno delineato una situazione in cui le segnalazioni rivolte sia alle autorità di pubblica sicurezza, sia al proprio ente di appartenenza sono davvero esigue rispetto agli episodi violenti vissuti. Ulteriormente sconcertante è la segnalazione all’Ordine professionale di appartenenza per cui le percentuali relative alle segnalazioni risultano addirittura inferiori al 2% rispetto agli episodi di violenza subiti¹⁰⁹.

Ancora dalla suddetta ricerca è emerso il fatto che, spesso, gli assistenti sociali coinvolti in simili vicende omettano di segnalare poiché a conoscenza del vissuto di sofferenza di chi agisce violenza. Ciò induce il professionista a considerare le aggressioni come parte integrante della propria attività lavorativa, avendo quotidianamente a che fare con i bisogni, i problemi e le frustrazioni delle persone¹¹⁰.

L’assistente sociale può rinunciare alla segnalazione anche per ragioni legate alla cultura organizzativa del contesto in cui opera. In alcuni ambienti di lavoro, infatti, tende a diffondersi l’idea che determinate circostanze, comprese quelle di violenza, siano direttamente connesse alle competenze del professionista e quindi riconducibili alle sue responsabilità individuali. Una simile impostazione finisce per disincentivare ulteriormente l’operatore a procedere in termini di segnalazione¹¹¹.

La ricerca del CNOAS ha quindi dedicato una specifica sezione delle interviste al tema della non segnalazione, evidenziando ulteriormente quanto tale tematica risulti essere significativa per la definizione, lo studio ed il fronteggiamento del fenomeno dell’aggressività verso gli assistenti sociali. Nel dettaglio, è stato domandato agli

¹⁰⁸ A. Sicora, B. Rosina, *op. cit.* p. 25.

¹⁰⁹ *Ibidem*, p. 26.

¹¹⁰ *Ibidem*.

¹¹¹ *Ibidem*.

intervistati cosa li abbia spinti a segnalare gli episodi di violenza all'autorità di pubblica sicurezza, al proprio ente, o all'Ordine professionale¹¹².

Per quanto riguarda gli episodi di violenza verbale è emerso che questi vengono segnalati soprattutto per il timore che possano degenerare in aggressioni fisiche e perché le minacce ricevute, spesso, non coinvolgono solo il professionista ma anche i suoi familiari. Emerge quindi una forte richiesta di aiuto e di tutela rivolta alle autorità di pubblica sicurezza, all'ente di appartenenza e, non meno importante, al proprio Ordine professionale. La decisione di segnalare all'Ordine, infatti, è emersa altresì come uno strumento per rappresentare alla comunità professionale le condizioni di lavoro ed i rischi a cui gli assistenti sociali sono esposti. Allo stesso modo, le segnalazioni indirizzate al proprio ente di appartenenza risultano essere delle richieste di maggiori garanzie in termini di sicurezza per il personale del servizio e di adeguate misure di prevenzione¹¹³.

Anche la ricerca promossa da Romina Ciaccia d'intesa con l'Ordine professionale della Liguria ha evidenziato una situazione che sembra seguire il fil rouge delle non segnalazioni. Dalle interviste svolte è emersa una tendenza a non segnalare gli episodi di aggressione ai propri superiori e, ulteriormente, alle forze dell'ordine. Questa inclinazione è stata evidenziata secondo un'ulteriore prospettiva rispetto a quelle già sopracitate. I professionisti, infatti, omettono talvolta di riportare certi accadimenti specificatamente per il timore di essere giudicati negativamente dai colleghi e dai propri superiori. Il fatto di essere stati coinvolti in un episodio di conflitto con l'utente, infatti, può essere interpretato come un sintomo di scarse competenza e professionalità¹¹⁴.

A questo si aggiunge la preoccupazione che una denuncia possa aggravare la posizione dell'utente coinvolto, compromettendo così la relazione di aiuto ed intaccando il rapporto di fiducia costruito, magari, con fatica. Tuttavia, la mancata segnalazione non consente alle organizzazioni lavorative ed ai servizi sociali di avere una reale consapevolezza del fenomeno e della sua portata, rendendo ulteriormente complessa la predisposizione di misure preventive e di sicurezza per tutelare i propri operatori. È infatti minoritaria la parte di quegli enti che risultano avere avviato iniziative per sostenere gli

¹¹²*Ibidem*, pp.76 - 78.

¹¹³ *Ibidem*, pp. 80 – 86.

¹¹⁴ R. Ciaccia, *op.cit.* p. 1394.

operatori nel riconoscere e segnalare gli episodi di violenza anche mediante procedure formali¹¹⁵.

Come si è accennato, il fenomeno delle aggressioni nei confronti degli assistenti sociali può essere prevenuto e contenuto attraverso l'adozione di molteplici dispositivi ed accorgimenti sia organizzativi che operativi. Tra questi si è visto l'adeguamento degli spazi dedicati all'accoglienza dell'utenza ed ai colloqui, la riduzione delle situazioni di solitudine per gli operatori, una maggiore attenzione organizzativa al tema della sicurezza ed un'adeguata preparazione dei professionisti in materia. In quest'ultima prospettiva, la supervisione professionale e la formazione continua rappresentano un importante strumento a disposizione degli assistenti sociali nella prevenzione e nel fronteggiamento delle situazioni critiche connesse a comportamenti aggressivi. Il capitolo successivo sarà dedicato proprio all'analisi di tali strumenti e del loro contributo alla tutela dei professionisti.

¹¹⁵ *Ibidem.*

Capitolo II

Formazione continua e supervisione professionale come strumenti di prevenzione e gestione dell'aggressività

2.1 La formazione continua degli assistenti sociali

Nel capitolo precedente è stato analizzato il fenomeno delle aggressività verso gli assistenti sociali evidenziandone le caratteristiche, le cause, le possibili strategie di prevenzione e gestione. Tra queste si è accennato all'attività di formazione per gli assistenti sociali in quanto strumento particolarmente rilevante per sostenere gli operatori nell'esercizio della professione, anche e soprattutto in situazioni di criticità. Nel presente paragrafo viene approfondito il tema della formazione continua esplorando dapprima il significato che questa riveste per la professione del servizio sociale per poi esaminarne il contributo specifico relativamente al fenomeno dell'aggressività.

La formazione continua per gli assistenti sociali trova significato e fondamento rafforzato all'interno del Codice deontologico dell'assistente sociale promulgato nel 2020. Nello specifico, la questione della formazione continua per i professionisti viene affrontata all'interno del Titolo III riguardante i doveri e le responsabilità generali dei professionisti¹.

L'art. 24 del suddetto prevede per l'assistente sociale il dovere di curare costantemente la propria formazione professionale al fine di assicurare interventi qualificati ed aggiornati ma anche coerenti con gli sviluppi teorici, scientifici, culturali e metodologici². Viene quindi richiamata dal Codice la necessità e l'onere per gli operatori facenti parte della comunità professionale di rimanere attivi e proattivi nell'accrescimento e nell'evoluzione delle proprie conoscenze e competenze, anche in relazione ai cambiamenti della società contemporanea i quali, inevitabilmente, incidono sul lavoro sociale³.

¹ CNOAS, *Il nuovo codice deontologico dell'assistente sociale*, <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf>, p. 13, consultato il 13/05/2026.

² *Ibidem*.

³ S. Filippini, *op. cit.*, p. 110.

I servizi sociali, infatti, sono strettamente coinvolti dalle modifiche inerenti alle politiche sociali e da un sistema di welfare in continuo mutamento; l'operatività e la metodologia devono adattarsi a sfide sempre più complesse e a situazioni connotate da una forte multifattorialità che ricomprende i singoli individui con cui si lavora, le organizzazioni, le istituzioni, il territorio. In un simile contesto la formazione diventa uno strumento per incrementare le competenze professionali di ciascuno ed uno spazio per attivare percorsi di riflessività in merito al proprio lavoro quotidiano⁴.

L'obiettivo, dunque, si sostanzia anche nel garantire prestazioni sempre più qualificate a favore dei cittadini e della comunità. La formazione continua permette agli assistenti sociali di interrogarsi criticamente sul proprio operato rivedendo anche meccanismi ormai consolidati e pratiche lavorative abituali, con uno slancio verso un atteggiamento curioso ed innovativo.

Non si tratta soltanto di affrontare problemi nuovi ma anche di individuare nuove risposte che la formazione permette di scoprire e sviluppare. Lo strumento, inoltre, non è concepito come un percorso unico e standardizzato per tutti ma si articola in molteplici forme e contenuti. Spetta quindi agli assistenti sociali individuare i percorsi formativi più adatti al proprio contesto professionale, così da poterne trarre il massimo beneficio⁵.

L'art. 25 del Codice, invece, prevede la responsabilità per i professionisti di rendicontare in maniera precisa e puntuale l'attività formativa svolta utilizzando i canali messi a disposizione dall'Ordine professionale. Tale articolo si configura come un vero e proprio obbligo deontologico ed il suo mancato rispetto comporta la possibilità per tutti gli assistenti sociali di incorrere in azioni disciplinari. Si evidenzia quindi l'importanza conferita alla formazione continua che non rappresenta soltanto un'opportunità di crescita e sviluppo professionale ma anche un concreto dovere al quale tutti gli iscritti all'albo professionale degli assistenti sociali devono adempiere⁶.

La formazione continua non si configura in un dovere deontologicamente fondato per la sola categoria degli assistenti sociali. Essa, infatti, è un onere sancito anche dall'art. 7 del D.P.R. 137/2012⁷. Tale disposizione normativa ha l'obiettivo di garantire

⁴ *Ibidem*, p. 111.

⁵ *Ibidem*.

⁶ *Ibidem*, p. 115.

⁷ Decreto del Presidente della Repubblica 7 agosto 2012 n. 37, *Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali, a norma dell'art. 3, comma 5, del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 convertito, con*

prestazioni professionali di qualità assicurando così il costante aggiornamento delle competenze professionali e tutelando gli utenti. Specifica, inoltre, che la mancata osservanza di tale adempimento costituisce un illecito disciplinare⁸.

Viene poi specificato che i momenti formativi possono essere organizzati anche da associazioni di categoria ed altri enti autorizzati. Gli ordini professionali tutti, sulla base di tale normativa, hanno dovuto adottare un proprio regolamento che prevedesse le specifiche modalità di adempimento all'obbligo formativo, i requisiti minimi dei corsi di aggiornamento ed il sistema dei crediti formativi utilizzati per misurare la formazione svolta. L'articolo prevede infine che Ordini e Università possano stipulare tra loro convenzioni per il riconoscimento reciproco dei crediti, anche in ambiti interdisciplinari⁹.

Ritornando alla comunità professionale degli assistenti sociali, l'ultimo regolamento inerente alla formazione continua è stato approvato dal Consiglio nazionale ad ottobre del 2022 ed è entrato in vigore ufficialmente a gennaio del 2023. All'art. 1, il testo riporta una prima definizione di formazione continua specificando che essa ricomprende ogni attività utile a mantenere e aggiornare le competenze professionali degli assistenti sociali coerentemente con le funzioni svolte dagli stessi, con la normativa vigente e con il codice deontologico. Dunque, la formazione continua può riguardare sia attività di aggiornamento e formazione declinabile in corsi, convegni, seminari anche in modalità *e-learning*, sia attività formative attive inerenti alla riflessività professionale, alla produzione di conoscenze e allo sviluppo di competenze legate all'esercizio della professione¹⁰.

Come già detto, il regolamento specifica la formazione continua rappresenta per l'assistente sociale un obbligo giuridico e deontologico. Interessante è quanto declinato all'art. 2 del regolamento, nel secondo comma. La formazione viene infatti presentata come una responsabilità che l'assistente sociale detiene nei confronti delle persone e della collettività tutta. Dunque, non si tratta soltanto di uno strumento proficuo per lo sviluppo

modificazioni dalla legge 14 settembre 2011, n. 148, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:presidente.repubblica:decreto:2012;137~art7>, consultato il 15/05/2026.

⁸ *Ibidem*.

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ CNOAS, *Regolamento per la Formazione Continua degli Assistenti sociali*, https://cnoas.org/wp-content/uploads/2023/01/Regolamento_FC_CNOAS_01.01.2023.pdf, pp. 3-4, consultato il 15/05/2026.

del professionista ma è altresì un mezzo tramite cui il servizio sociale può garantire alla comunità la tutela degli interessi generali legati all'esercizio della professione¹¹.

La formazione continua assume per la comunità professionale una valenza etica ed è pensata per gli operatori che hanno terminato il loro percorso formativo di base e che, nella maggior parte delle situazioni, sono già impegnati in un ambito lavorativo. Utilizzando lo strumento formativo, quindi, i professionisti hanno la possibilità, nonché la responsabilità, di accrescere le proprie competenze al fine di esercitare nel migliore dei modi le proprie funzioni, in contesti connotati da complessità e da continue trasformazioni sociali e culturali. In una società mutevole ed in continua evoluzione, infatti, il lavoro dell'assistente sociale non può certo rimanere immobile ma necessita di adattarsi ai cambiamenti e a nuove sfide¹².

Il periodo storico attuale in cui si colloca il servizio sociale risulta infatti connotato da una crisi dei valori e da una sempre maggiore deprivazione relazionale e le professionalità attive nel sociale devono riscoprirsi fortemente ancorate a principi etici. Anche in tal senso, la formazione per gli assistenti sociali riveste un ruolo fondamentale per andare a cogliere e preservare la dimensione etica dell'aiuto. La persona, nel servizio sociale, si trova al centro di ogni considerazione metodologica ed etica. Dunque, il concetto di "persona al centro" deve trovare spazio anche nell'ambito formativo¹³.

Le capacità degli assistenti sociali di intervenire nei processi di cambiamento ed empowerment delle persone, delle comunità ma anche dei sistemi organizzativi richiede una giusta dose di preparazione, conoscenza e riflessività. Tali competenze necessitano di rimanere vive e attive nell'arco di tutta la vita professionale senza mai assopirsi e, in questo, la formazione continua può fungere da strumento privilegiato, vissuta non soltanto come dovere ma altresì come desiderio di conoscenza e crescita professionale perpetua¹⁴.

Nell'analisi e definizione dello strumento formativo in questione risulta importante una specifica rispetto al suo significato. La formazione continua, infatti, fa parte di quei processi di apprendimento tramite cui le persone in generale sviluppano attitudini, competenze, conoscenze, capacità, arricchendo le proprie qualifiche

¹¹ *Ibidem*, p. 4.

¹² S. Filippini, *op. cit.* p. 111.

¹³ M. D. Canevini, E. Neve, *Etica e deontologia del servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2017, p. 134.

¹⁴ *Ibidem*.

professionali. Tali percorsi di apprendimento rientrano in quella che viene definita “formazione permanente”, secondo il concetto di *lifelong learning* elaborato nel contesto anglosassone. Tale concetto richiama ad un percorso che non si esaurisce con la formazione accademica e universitaria ma, al contrario, si dispiega in tutto l’arco della vita professionale di una persona¹⁵.

È proprio all’interno del concetto di formazione permanente come sopra esplicitata che si iscrive, a sua volta, la nozione più specifica di formazione continua. Essa è pensata per chi si trova all’interno di un’organizzazione lavorativa, con mansioni e funzioni professionali proprie. Attraverso percorsi formativi, quindi, chi già opera sul territorio può fruire dello strumento formativo che ha come finalità quella di rendere gli operatori sempre più competenti e qualificati nell’esercizio delle proprie mansioni¹⁶.

I percorsi di formazione riguardano principalmente lo sviluppo e la crescita di competenze e capacità legati alla professione svolta così come i suoi aspetti metodologici. Tali processi concernono una revisione critica delle esperienze ma altresì teorie e pratiche che possono avere un’influenza anche sui processi organizzativi, il tutto concepito in un’ottica di miglioramento delle prestazioni. Nell’ampio panorama di percorsi formativi, la supervisione rappresenta uno spazio di riflessività privilegiato e protetto finalizzato alla rivalutazione dell’agire professionale¹⁷.

Un ulteriore utilizzo dell’attività formativa può essere declinato all’interno di un’ottica multiprofessionale legata ai servizi. Le professioni dell’aiuto sono ormai molteplici, tutte concorrono a produrre cambiamento e ad intervenire sulle situazioni di fragilità e sui bisogni delle persone. Il lavoro dell’assistente sociale si interseca con quello di altre professioni di aiuto, tra cui gli educatori, psicologi, professionisti sanitari, sociosanitari etc. Ognuno detiene una propria professionalità, una specifica missione e, talvolta, un proprio codice deontologico. Tali differenze vanno concepite come risorse e non come limiti, da stimolare e mettere in risalto. In quest’ottica, la formazione continua può configurarsi come strumento di connessione tra professioni diverse ma connesse, favorendo la scoperta dei rispettivi valori e dei fondamenti etici condivisi¹⁸.

¹⁵ F. Merlini, *La formazione continua per gli assistenti sociali*, in “Prospettive sociali e sanitarie”, n. 3, 2011, p. 3.

¹⁶ *Ibidem*.

¹⁷ *Ibidem*.

¹⁸ M. D. Canevini, E. Neve, *op. cit.* p. 137.

Dopo avere delineato le caratteristiche della formazione, risulta opportuno concentrarsi su come sia stata nel tempo strutturata. Essa rappresenta infatti un dovere ed una responsabilità per i professionisti e necessita di essere organizzata in maniera sistematica. Proprio per questo, l'attività formativa per gli assistenti sociali segue il sistema dei crediti formativi. È infatti previsto che ogni singolo operatore, all'interno di un triennio, partecipi ad attività formative che comportino il riconoscimento di 60 crediti in totale, dei quali almeno 15 attinenti a percorsi sul tema dell'ordinamento professionale e della deontologia. Sono poi i Consigli regionali ad occuparsi del monitoraggio e del conteggio dei crediti formativi accumulati nel triennio da ciascun professionista regolarmente iscritto all'albo¹⁹.

La partecipazione degli assistenti sociali ad eventi formativi può altresì venire monitorata all'interno dei servizi in cui operano mediante l'utilizzo di sistemi di valutazione delle procedure e degli obiettivi, inserendovi tra questi l'obbligo di documentare ed attestare le attività di formazione svolte. La documentazione prodotta e raccolta ai fini dell'espletazione di percorsi formativi può diventare a sua volta uno strumento che legittima il servizio sociale e la relativa metodologia professionale. Il prodotto assume quindi un carattere divulgabile del quale i professionisti potranno fruire in plurime occasioni in ambiti di ricerca e formazione²⁰.

Nell'adempimento degli obblighi formativi, l'assistente sociale si trova quindi a fruire di importanti opportunità per la propria crescita professionale e per l'evoluzione delle sue funzioni. Proprio in considerazione di tale importanza, quindi, l'impegno formativo non può e non deve avere un carattere episodico. Si è visto come l'Ordine professionale abbia provveduto a fare sì che l'attività formativa venga svolta con precisione e costanza mediante il sistema dei crediti ed il rispettivo monitoraggio. Ma la questione formativa non deve essere considerata come un mero dovere formale imposto ai professionisti, bensì necessita di essere compresa dagli assistenti sociali in primis come uno strumento indispensabile per raggiungere e mantenere un buon livello di riflessività nell'agire professionale²¹.

¹⁹ CNOAS, *op. cit.*, pp. 4-5, consultato il 17/05/2026.

²⁰ L. Bini, *Documentazione e servizio sociale. Manuale di scrittura per gli operatori*, Carocci Faber, Roma, 2003, p. 46.

²¹ S. Filippini, E. Bianchi, *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013, pp. 112-113.

L'atteggiamento riflessivo da parte degli assistenti sociali, infatti, permette loro di lavorare in uno spazio di costante apprendimento orientato all'acquisizione di nuovi saperi. Operatività e riflessione sono dunque unite, non distinte e si concretizzano nell'attività quotidiana mediante una buona riflessione critica sul proprio operato pur sempre connesso a quadri teorici di riferimento. La presenza di operatori in grado di agire la riflessività, di curarla e implementarla attraverso appositi spazi formativi ha ricadute positive anche sulle organizzazioni di appartenenza in termini di qualità delle prestazioni nei confronti dei cittadini²².

Riprendendo il tema dei crediti formativi, tale sistema è stato pensato altresì per fortificare un orientamento che mantenga un significativo legame con l'esperienza concreta degli assistenti sociali. Trattasi quindi di volere promuovere un tipo di apprendimento sempre più legato all'agire concreto, valorizzando così le esperienze vissute dagli operatori e rendendole parte del patrimonio professionale. La formazione necessita di essere concepita e considerata come un processo di ricerca e di apprendimento fondato sull'esperienza: l'assistente sociale non separa l'azione dalla riflessione ma impara a riflettere in concomitanza all'agire. Tenendo unite pratica e riflessività, i percorsi formativi possono concorrere a rielaborare le esperienze quotidiane di lavoro, favorire l'individuazione di nuove connessioni tra gli eventi e valutare l'efficacia delle soluzioni adottate, anche di fronte a problematiche nuove ed emergenti²³.

Nonostante la formazione continua sia ormai consolidata e riconosciuta all'interno della comunità professionale, essa necessita di essere ulteriormente aggiornata e incrementata rispetto al tema oggetto della presente tesi, ovvero il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali. Il paragrafo successivo sarà proprio incentrato su questo tema ovvero su come la formazione continua possa incidere nella gestione e nella prevenzione degli episodi di violenza a danno dei professionisti.

2.2 L'attività formativa come strumento di prevenzione e gestione dell'aggressività verso i professionisti

La formazione continua risulta essere uno strumento fondamentale per la prevenzione ed il fronteggiamento di fenomeni aggressivi e violenti nei confronti degli assistenti sociali. Lo dimostrano, in primis, le ricerche svolte sul tema nell'ambito dei servizi sociali. Romina Ciaccia, nel suo già citato studio svolto d'intesa con l'Ordine

²² *Ibidem*.

²³ F. Merlini, *op. cit.*, p. 5.

professionale della Liguria, ha evidenziato come il percorso formativo previsto per gli assistenti sociali non risulti sufficiente e adeguato nel preparare gli operatori alla gestione di utenti aggressivi e di situazioni particolarmente critiche²⁴.

La raccomandazione, dunque, è di un potenziamento della formazione che preveda contenuti più specifici ed aggiornati in materia di aggressività verso gli operatori, oltre a percorsi di affiancamento dedicati soprattutto ai neoassunti in quanto meno esperti. Ai percorsi di formazione, peraltro, deve necessariamente essere affiancata una conoscenza più approfondita ed attenta dei protocolli operativi relativi alla valutazione, previsione e gestione del rischio e delle procedure previste per la segnalazione degli episodi di aggressione²⁵.

Emerge dunque quanto sia importante che la formazione continua per gli assistenti sociali si occupi non soltanto dell'ambito metodologico e professionale ma anche della gestione e prevenzione pratica e concreta di ciò che effettivamente concerne il lavoro quotidiano, tra cui anche la problematica dell'aggressività verso la comunità professionale. Dunque, spazi di formazione nonché un vero e proprio «addestramento²⁶» debbono essere previsti dalle organizzazioni lavorative entro cui operano gli assistenti sociali. Trattasi di una vera e propria necessità tale per cui, in caso di mancanza, la richiesta di simili adempimenti formativi va direttamente rivolta a chi riveste il ruolo di superiore gerarchico, nonché all'ente o al proprio Ordine professionale di appartenenza²⁷.

Risulta evidente la necessità che ad occuparsi di simili processi formativi non sia il singolo operatore ma l'intera organizzazione di appartenenza. Come illustrato nel precedente capitolo, infatti, la questione della sicurezza degli operatori all'interno dei servizi va considerata a livello sistemico e non in un'ottica individualistica. Le organizzazioni, quindi, possono integrare le varie azioni previste all'interno di appositi documenti in modo da strutturare e definire delle politiche specifiche divulgabili nei servizi e che possano essere utilizzate nella prevenzione e nella gestione dei fenomeni di violenza²⁸.

All'interno dei percorsi di formazione continua, il tema della prevenzione e della gestione di fenomeni aggressivi dovrebbe prevedere percorsi specifici ed una

²⁴ R. Ciaccia, *op. cit.*, p. 1398, consultato il 23/05/2026.

²⁵ *Ibidem*.

²⁶ A. Sicora, *op. cit.* p. 22.

²⁷ *Ibidem*.

²⁸ *Ibidem*, p. 117.

condivisione con tutta l'équipe multiprofessionale eventualmente presente. In questo modo, non solo gli assistenti sociali ma tutti gli operatori possono disporre di maggiori competenze nella prevenzione, gestione e nella conoscenza dei protocolli specifici da seguire in caso di reale emergenza dovuta ad agiti violenti da parte dell'utenza²⁹.

All'interno dello specifico ambito del servizio sociale, la stessa presidente dell'Ordine professionale Barbara Rosina, si è espressa chiaramente in materia evidenziando quanto sia necessario implementare i percorsi formativi rivolti agli assistenti sociali sia in ambito universitario che all'interno della formazione continua. Ha infatti delineato l'importanza di prevedere approfondimenti proprio sulla gestione del rischio professionale, in un'ottica di massimizzazione della sicurezza e tutela degli operatori. Rimane fondamentale tenere a mente che tra i fattori connessi agli episodi di violenza vi sia anche la mancanza di una sufficiente e congrua formazione³⁰.

Si è già visto come il CNOAS abbia conferito un importante apporto sul tema dell'aggressività verso gli assistenti sociali mediante l'implementazione della ricerca svolta su scala nazionale nel 2017. Anche in questa occasione, i professionisti intervistati hanno portato alla luce il tema della formazione e la sua importanza sia per la prevenzione che per il reale fronteggiamento di situazioni critiche legate ad agiti violenti. Nel dettaglio, dalle interviste effettuate risulta che soltanto il 34,1% degli operatori consideri adeguata la propria formazione per affrontare situazioni di violenza. Il 18,4% ha invece riportato di sentirsi congruamente pronto nel gestire un'utenza difficile e il 24,4%, seppure abbia seguito percorsi formativi in merito, non ritiene che essi siano stati sufficienti³¹.

La maggior parte degli intervistati, ovvero il 54%, ha evidenziato di non avere ricevuto una formazione relativa alla gestione di fenomeni aggressivi. In linea di massima, la maggior parte delle persone intervistate considera necessario potere accedere ad iniziative formative sul tema e solo una piccola componente del campione intervistato ritiene che tali iniziative non siano necessarie (3,2% dei rispondenti). È probabile che una simile considerazione dei percorsi formativi in materia di violenza professionale derivi dal ritenere sufficiente la propria esperienza nel fare fronte a situazioni critiche. In effetti,

²⁹ R. Fenoglio, L. Nardi, A. Sumini, A. Tassinari, *op. cit.* pp. 47-48.

³⁰ CNOAS, *Aggressioni: formazione, dati e denunce per lavorare senza paura*, <https://cnoas.org/aggressioni-formazione-dati-denunce-e-comunicazione-per-lavorare-senza-paura/>, consultato il 23/05/2026.

³¹ A. Sicora, B. Rosina, *op. cit.*, p. 27.

la ricerca ha rilevato che tale riflessione provenga da operatori meno giovani e quindi, tendenzialmente, con più esperienza lavorativa in termini quantitativi³².

La ricerca di cui sopra si è poi concentrata nel rilevare le varie informazioni a livello regionale, coinvolgendo i vari Consigli regionali dell'Ordine degli assistenti sociali (CROAS) che hanno aderito allo studio. In quasi tutte le riflessioni provenienti dai vari territori italiani la formazione è stata definita come uno strumento imprescindibile nel fronteggiamento di fenomeni aggressivi. Un esempio interessante è quello riportato per la Liguria di cui sono stati portavoce Paola Cermelli e Fabio Caocci. Nel loro contributo alla ricerca, la formazione è stata infatti definita «un intervento vaccinale per prevenire la violenza sugli operatori³³».

Nello specifico, il Comune di Genova e l'ASL 3 Genovese hanno avviato nel 2014 un progetto interistituzionale finalizzato alla prevenzione della violenza nei luoghi di lavoro. Tale progettualità si è concretizzata attraverso un percorso di formazione indirizzato a tutti gli operatori sanitari e sociali, caratterizzando così l'iniziativa con un'impronta multiprofessionale. Il percorso di formazione si poneva l'obiettivo di affrontare le reali criticità del contesto organizzativo e sociale locale, facendo emergere il fenomeno dell'aggressività verso gli operatori e favorendo una presa di coscienza collettiva rispetto alla problematica. L'intento era quindi quello di promuovere una maggiore consapevolezza dei rischi e del problema al fine di avviare una cultura comune sul tema e sulla sua prevenzione³⁴.

La prima edizione del corso formativo ha visto la partecipazione di 30 operatori, metà appartenenti all'ASL 3 Genovese e l'altra metà operanti nel Comune di Genova. L'iniziativa è stata poi ripetuta negli anni successivi con le opportune revisioni ed aggiornamenti; in totale dal 2014 al 2018 risultano essere stati formati 460 operatori. Una simile partecipazione ha messo ancor più in risalto il contributo fondamentale che tale iniziativa formativa ha apportato nella costruzione di una rete professionale multidisciplinare ed interistituzionale³⁵.

La condivisione di problematiche simili, pur tra operatori appartenenti a servizi o professioni diverse, ha conferito al fenomeno dell'aggressività una valenza più ampia di

³² *Ibidem*.

³³ *Ibidem*, p. 144.

³⁴ *Ibidem*, pp. 144-145.

³⁵ *Ibidem*, pp. 145-147.

natura organizzativa, operativa e gestionale. Una prospettiva, quindi, che si allontana dall'individualità del singolo operatore e dalle visioni circoscritte al proprio specifico campo di intervento promuovendo invece una logica di rete, in contrapposizione alla frammentazione dei processi di assistenza e di aiuto, potenzialmente rischiosa³⁶.

2.3 Gestione dell'aggressività: esempi di contenuti formativi

L'attività formativa prevista nei servizi sociali e sociosanitari deve fornire agli operatori strumenti e competenze pratiche ed efficaci nella gestione dell'utenza. Chi si rivolge ai servizi presenta bisogni, atteggiamenti, comportamenti e stati emotivi differenti in base alle specifiche situazioni vissute. Ciò richiede che gli assistenti sociali sappiano utilizzare competenze relazionali e comunicative adeguate alle diverse circostanze.

In ogni contesto, quindi, la comunicazione costituisce un elemento fondamentale nella relazione di aiuto poiché incide significativamente sulla qualità del rapporto con l'utenza e sull'efficacia della prestazione professionale. Il tema della comunicazione efficace nel lavoro sociale costituisce, dunque, un contenuto importante all'interno dei percorsi formativi destinati agli assistenti sociali, in quanto competenza trasversale e fruibile nella quotidianità della pratica professionale.

Una simile iniziativa formativa è stata realizzata nell'anno 2019 dall'ASL 4 di Chiavari. Il corso ha visto come docente il formatore Luigi Marangoni³⁷ attore, regista e *professional coach*. Il programma prevedeva due moduli: il primo sulla comunicazione efficace finalizzata al rafforzamento, la semplificazione e l'autorevolezza nella relazione di aiuto. In tal senso, il corso si poneva l'obiettivo di fornire agli operatori alcuni strumenti utili per migliorare la gestione della relazione di aiuto con l'utenza attraverso l'acquisizione di una maggiore consapevolezza del proprio ruolo nella relazione.

L'altra parte del programma formativo, invece, era pensata e focalizzata sulla comunicazione efficace ed il suo ruolo nella gestione dell'aggressività all'interno della relazione di aiuto. Il corso, quindi, ambiva all'acquisizione ed allo sviluppo di competenze comunicative nuove e utili nella gestione di situazioni conflittuali, per imparare a prevenire reazioni emotive intense ed affrontare in maniera più sicura le relazioni ad elevata complessità. In tale contesto, il corso prevedeva quindi un

³⁶ *Ibidem*.

³⁷ Luigi Marangoni nato a Rovigo nel 1972, si è formato nel 1993 presso la Bottega teatrale di Vittorio Gassman, ha lavorato come regista ed è *professional coach* certificato esperto in leadership, comunicazione, *public speaking* e sviluppo del potenziale personale. Svolge attività di formazione e consulenza per aziende, enti pubblici e ordini professionali, <https://www.luigimarangoni.com/lm/>.

approfondimento su aspetti legati alla gestione delle emozioni, alla comprensione dei comportamenti delle persone ed all'utilizzo del linguaggio verbale e non. Il corso prevedeva tre incontri di quattro ore ciascuno e dedicato ad un numero massimo di 25 partecipanti, principalmente assistenti sociali inseriti nella ASL 4, conferendo all'iniziativa formativa ad un approccio prettamente mono professionale.

Il corso formativo trattando il tema della comunicazione efficace ha richiamato quanto enunciato in materia da Paul Watzlawick attraverso i suoi cinque assiomi fondamentali. Secondo l'autore, questi principi regolano ogni forma di interazione tra le persone; egli ritiene che qualsiasi comportamento assuma la valenza di interazione e, pertanto, non si possa evitare di comunicare. Anche il silenzio, dunque, rappresenta una forma di interazione e ogni comunicazione è costituita da un contenuto e da un comando. Inoltre, gli scambi comunicativi si differenziano nel fatto di essere fondati su una condizione di uguaglianza o di differenza: possono essere simmetrici (scambio tra pari) o complementari (differenza di ruoli). Questo, inevitabilmente, influenza la relazione e l'esperienza comunicativa tra le persone³⁸.

Un aspetto importante legato alla comunicazione è contenuto nel terzo assioma relativo alla punteggiatura della sequenza di eventi: durante un'interazione le parti coinvolte "punteggiano" in maniera diversa la sequenza comunicativa e, nel corso dello scambio, ognuno connette la propria reazione all'azione messa in atto dall'altro. Questo può causare una condizione di conflittualità all'interno della quale l'operatore competente si può inserire, assumendosi la propria responsabilità ed evitando un coinvolgimento nel conflitto, bensì ampliando il campo delle possibilità³⁹. Trattasi dunque di introdurre proattivamente un cambiamento nella comunicazione; ciò può costituire una competenza fondamentale all'interno di dinamiche relazionali connotate da un alto livello di tensione e conflitto.

All'interno del corso di formazione svoltosi presso l'ASL 4, ha trovato spazio anche quanto formulato da Maier e Van Riborek, nel 1995, in materia di comunicazione efficace nella gestione dell'aggressività. Secondo gli autori esiste un ciclo dell'aggressione che prevede l'evoluzione di un comportamento violento attraverso

³⁸ P. Watzlawick, J. H. Beavin, D. D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971.

³⁹ *Ibidem*.

cinque fasi⁴⁰. Saperle riconoscere e gestire può rappresentare per l'assistente sociale coinvolto un fattore determinante di protezione.

Nello specifico, il ciclo dell'aggressione prevede un primo momento nominato «fase del *trigger*». Il *trigger* rappresenta il fattore scatenante, l'evento scaturito da comportamenti verbali ed espressivi che segnano l'inizio del processo. La fase successiva prevede quella che viene definita *escalation* durante la quale aumenta il disagio dell'interlocutore e questi si attiva sotto il punto di vista neurofisiologico. Ciò può comportare un'aggressione verbale, gesti violenti (come battere un pugno sul tavolo), minacce, spinte⁴¹. Entrambe le fasi sopracitate sono collocabili in un momento di pre-aggressione; pertanto, risulta fondamentale il tempismo dell'operatore nel riconoscerle ed arginarle.

L'operatore deve porre particolare attenzione alla postura dell'interlocutore, al cambio di atteggiamento, ai segnali emanati dal corpo, al tono della voce. In una prima fase può essere utile isolare la persona all'interno di un'ambiente neutro, riducendo gli stimoli e facendo in modo che il fattore scatenante rientri, evitando di trasformarsi in una vera e propria *escalation*. Se questa seconda fase dovesse comunque prendere spazio nella relazione, l'intervento dell'operatore dovrebbe basarsi sulla tecnica del *talk down* che prevede una comunicazione verbale calma, non giudicante, finalizzata a ripristinare una condizione di fiducia e di collaborazione. Ciò è favorito da un tono di voce calmo, un contatto visivo non invasivo e dalla capacità di comprendere le reali richieste della persona per potere proporre eventuali alternative e scenari diversi.

Se le tecniche sopracitate non venissero messe in atto o non avessero dato i risultati sperati, il terzo momento del ciclo dell'aggressione prevede la fase critica ovvero il punto in cui si concretizza l'aggressione vera e propria⁴². In questo caso, l'operatore deve necessariamente concentrarsi sul fattore sicurezza, proteggersi e chiamare aiuto. È bene quindi tentare di mettere una distanza tra sé e l'aggressore, evitare situazioni di simmetria ed uscire dall'ambiente in cui si sta verificando l'episodio violento. Dopodiché, ha luogo la «fase di recupero⁴³» ovvero di ritorno ad una stabilità psicoemotiva. È importante fare attenzione a non mettere in atto nuovi *trigger* che potrebbero riattivare la

⁴⁰ G. J. Maier & G. J. Van Rybroek, *Managing countertransference reactions to aggressive patients*, in B. S. Eichelman & A. C. Hartwig (Eds.), *Patient violence and the clinician*, pp. 73–104, American Psychiatric Association, Arlington, VA / Washington, D.C., 1995.

⁴¹ *Ibidem*.

⁴² *Ibidem*.

⁴³ *Ibidem*.

persona e indurre ad una nuova crisi. Il monitoraggio deve quindi essere svolto dall'operatore ma mantenendo la distanza e senza introdurre nuovi stimoli potenzialmente inopportuni.

La quinta ed ultima fase del ciclo dell'aggressione prevede la «depressione post-critica» (o *plateau*) durante la quale emergono nell'aggressore sentimenti quali senso di colpa, vergogna, rimorso, stanchezza⁴⁴. Da parte dell'operatore coinvolto sarà necessario un confronto con il resto dello staff per effettuare un'analisi dell'accaduto, apprendere dall'esperienza negativa vissuta e, non meno importante, attivare tutti i procedimenti necessari per sporgere denuncia alle autorità competenti.

Il corso di formazione tenuto dal dott. Marangoni presso l'ASL4 ha quindi delineato alcune strategie utili nel fronteggiamento del ciclo dell'aggressione appena citato illustrando altresì delle possibili strategie di *de-escalation*. Risulta infatti utile, in concomitanza ad un episodio aggressivo, che l'operatore rammenti e consideri che dietro ad una reazione violenta non ci sia soltanto rabbia, ma anche fragilità. L'assistente sociale deve dunque concentrarsi su questa componente durante l'interazione, evitando di mettere in atto comportamenti simmetrici con l'interlocutore. Anche la posizione fisica può rivelarsi utile nel prevenire certe dinamiche: l'operatore non dovrebbe collocarsi di fronte alla persona ma permanere lateralmente, evitando possibili percezioni di sfida. L'atteggiamento assunto deve quindi mostrarsi autorevole ma pacato, calmo e assertivo, evitando di manifestare irritazione, spavento o esitazione.

Fondamentale nella gestione di situazioni critiche è anche l'uso del linguaggio. Possono rivelarsi utili frasi che inducono la persona a riflettere ed a concentrarsi sul pensiero invece che sul comportamento reattivo. In tal senso può rivelarsi efficace anche una legittimazione dell'altro e del suo vissuto emotivo, attraverso frasi come: “Vedo che è arrabbiato, e ha ragione ad esserlo”. Importante è, invece, non provocare o riattivare il *trigger* ed evitare di pronunciare frasi che facciano intendere esitazione, incertezza e perdita di autorevolezza.

Un'ulteriore esperienza formativa che si ritiene interessante riportare nell'ambito della gestione di episodi aggressivi, è quella realizzata dall'Associazione di assistenza e Cura a Domicilio del Mendrisiotto e del Basso Ceresio (Canton Ticino, Svizzera) nel

⁴⁴ *Ibidem*.

2017-2018⁴⁵. A differenza della formazione sopracitata indirizzata principalmente ad assistenti sociali, quest'ultimo percorso si è rivolto a professionisti diversi, acquisendo uno stampo multiprofessionale.

Anche tale iniziativa formativa ha ritenuto opportuno fornire agli operatori del servizio indicazioni e strumenti utili nella gestione di episodi aggressivi, particolarmente frequenti all'interno di servizi che si occupano di salute mentale. Le patologie psichiatriche, infatti, risultano essere predittori di rischio nella messa in atto di agiti violenti. A ciò, spesso, si affianca l'uso di sostanze che comporta un'ulteriore disinibizione nei comportamenti di persone già affette da fragilità psichiche.

In un simile contesto ad alto rischio, gli operatori del servizio necessitano di essere formati ed istruiti sulle modalità comunicative e relazionali da tenere per prevenire e gestire eventuali aggressioni da parte dei pazienti. Dunque, anche in occasione di questa esperienza formativa, ha assunto un ruolo centrale il modello di Maier e Van Rybroek relativo al ciclo dell'aggressione, già precedentemente approfondito. Ulteriormente, è stato citato il modello di riflessione formulato da Graham Gibbs nel 1988⁴⁶. Conosciuto anche come «ciclo della riflessività», prevede sei fasi utili per analizzare episodi di aggressività vissuti in ambito lavorativo.

La prima fase contempla un momento di descrizione dell'evento per meglio comprendere cosa sia effettivamente accaduto; dopodiché ci si concentra sui sentimenti ovvero su ciò che si è pensato e quali emozioni sono state provate. Nel terzo step, il modello prevede una fase di valutazione: cosa è stato positivo e cosa negativo nell'esperienza vissuta? Successivamente, si passa ad un momento di concreta analisi al fine di attribuire un senso alla situazione ed approfondire cosa si sarebbe potuto fare di diverso. Infine, nella sesta ed ultima fase, il modello prevede un piano d'azione attivabile nel caso in cui l'avvenimento in questione dovesse ripresentarsi⁴⁷.

All'interno del percorso formativo, quindi, sono stati esposti due modelli teorici ai quali attingere per prevenire e gestire i fenomeni aggressivi: il ciclo dell'aggressività

⁴⁵ L'Associazione di Assistenza e Cura a Domicilio del Mendrisiotto e del Basso Ceresio è riconosciuta come servizio di interesse pubblico e opera in diverse aree sociosanitarie. (). I percorsi formative qui accennati sono documentati attraverso le slide utilizzate, consultato il 24/06/2026.

⁴⁶ G. Gibbs, *Learning by doing: a guide to teaching and learning methods*, Oxford Polytechnic, 1988; A. Sicora, *Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto*, Maggioli, Sant'Arcangelo di Romagna, 2010, pp. 110-114.

⁴⁷ *Ibidem*.

Maier e Van Rybroek e altresì l'analisi e valutazione a posteriori, mediante il ciclo riflessivo di Gibbs, inteso come modello di apprendimento esperienziale.

Centrale rimane il tema della comunicazione con le persone seguite dal servizio. Ritornando a quanto enunciato da Watzlawick, infatti, la non comunicazione è impossibile e qualsiasi comportamento viene interpretato dall'altro seppure, talvolta, il contenuto comunicativo può rivelarsi non intenzionale⁴⁸. Gli operatori, quindi, devono essere formati e addestrati ad una comunicazione efficace, soprattutto all'interno di servizi ad alta complessità. In ambito comunicativo assumono un ruolo fondamentale la prossemica ossia lo studio dell'uso dello spazio e della distanza nell'interazione tra individui, anche quando si tratta di comunicazioni non verbali. Lo spazio personale, se violato, può infatti indurre ad atteggiamenti difensivi in quanto percepibile come intrusione.

L'antropologo Ethan T. Hall ha proposto una classificazione delle possibili distanze prossemiche suddividendole in quattro principali categorie. La prima è la distanza intima riservata a legami affettivi molto stretti, la seconda è quella personale alla quale possono accedere amici e conoscenti. La terza è la distanza sociale, prevista per i contesti formali come quello lavorativo; infine, Hall prevede la distanza pubblica impiegata per le pubbliche relazioni, come una lezione universitaria o una conferenza⁴⁹. È necessario altresì considerare che le modalità comunicative e la concezione di distanza nell'interazione possono variare in base alle differenze culturali. Esistono infatti popolazioni maggiormente orientate alla distanza (come quella europea) e culture più improntate alla vicinanza ed al contatto (ad esempio, le popolazioni di origine sudamericana e latina).

Trattasi di una serie di fattori capaci di influenzare notevolmente le dinamiche relazionali, anche in ambito professionale. La loro conoscenza ed il loro riconoscimento rappresentano importanti elementi protettivi nella prevenzione e nel fronteggiamento di comportamenti aggressivi e violenti. I due esempi formativi sopra riportati dimostrano quanto sia fondamentale fornire agli operatori dei servizi competenze e strumenti utili per affrontare tali situazioni in maniera adeguata ed efficace. Si è visto, dunque, come la formazione continua per gli assistenti sociali costituisca un ambito privilegiato di

⁴⁸Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D. D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971.

⁴⁹ E. T. Hall, *La dimensione nascosta*, V. Bompiani, Milano, 1968.

apprendimento strategico, orientato all'acquisizione e allo sviluppo di competenze per la prevenzione e la gestione dei fenomeni di aggressività.

2.4 La supervisione professionale: definizione e funzioni

Dopo avere delineato gli aspetti, le caratteristiche e le funzioni della formazione continua declinata anche al fronteggiamento dei fenomeni aggressivi contro gli operatori, si intende ora passare all'approfondimento di un ulteriore strumento del servizio sociale utile nella prevenzione e nella gestione di situazioni critiche ovvero la supervisione professionale.

Nel contesto del servizio sociale la supervisione rappresenta uno strumento fondamentale e privilegiato per la professione. Essa consiste nel creare uno spazio strutturato di riflessione e di pensiero critico sull'agire professionale, sugli aspetti legati alla metodologia del lavoro sociale ma anche su tutte le dimensioni emotive che coinvolgono l'assistente sociale nel suo agire⁵⁰.

Si sostanzia, quindi, in un percorso partecipato dagli operatori e guidato da un esperto in supervisione, il quale ha il compito di creare un ambiente protetto ed un clima di fiducia reciproca all'interno del quale possono prendere spazio le diverse dimensioni dell'agire professionale, emotive e metodologiche. In questo modo chi vi partecipa avrà la possibilità di sviluppare una crescita su più livelli, dunque non soltanto lavorativa, ma anche personale⁵¹.

Risulta interessante un accenno al significato etimologico del termine "supervisione", il quale proviene dal latino *super* e quindi "dall'alto" e *videre*, "vedere". Dall'analisi della parola si può quindi risalire ad un'idea di visione del mondo dall'alto che consente di cambiare la propria prospettiva. Ciò contribuisce a comprendere in cosa si sostanzia effettivamente la supervisione ovvero in un'attività formativa orientata alla rilettura di eventi, esperienze e situazioni che consente di fare emergere elementi non colti ad un primo sguardo ma che, attraverso una prospettiva "dall'alto", vengono alla luce⁵².

Trattando il tema della supervisione risulta doveroso evidenziare che quest'ultima rientra a pieno titolo tra i doveri deontologici dell'assistente sociale. Il nuovo codice

⁵⁰ S. Filippini, *Nuovo Codice Deontologico dell'assistente sociale: le responsabilità professionali*, Carocci Editore, Roma, 2020, p. 86.

⁵¹ *Ibidem*.

⁵² A. Casartelli, U. De Ambrogio, *Fare supervisione. Teorie e pratiche professionali*, Carocci Editore, Roma, 2026, p. 17.

deontologico della professione, infatti, richiama esplicitamente tale strumento in diversi articoli che orientano l'agire professionale. In particolare, un primo accenno è rintracciabile nel Titolo III del Codice dedicato ai doveri ed alle responsabilità generali dei professionisti. Trattasi dell'art. 16 che riporta quanto segue: «L'assistente sociale ricerca la collaborazione di altri colleghi o altri professionisti e percorsi di supervisione professionale ogni volta che lo valuti opportuno⁵³».

Il suddetto articolo restituisce quindi l'idea di una professione, quella dell'assistente sociale, che non si configura come isolata ed indipendente ma strettamente connessa ad altri saperi e professionalità, da ricercare e valorizzare anche nell'ambito della supervisione. In questa prospettiva la multidisciplinarietà rappresenta una risorsa importante all'interno del lavoro sociale, soprattutto in considerazione delle situazioni complesse e multiproblematiche di cui l'assistente sociale si occupa⁵⁴.

Il lavoro quotidiano è spesso costellato da dilemmi etici che richiedono di essere affrontati attraverso letture integrate e contributi multiprofessionali. Ciò consente di sostenere il singolo professionista nell'assunzione di decisioni complesse e non immediate. Pertanto, la supervisione deve instaurarsi in un'ottica collaborativa tra colleghi, nel rispetto delle reciproche professionalità e degli specifici mandati⁵⁵.

Tornando all'analisi del codice deontologico, il tema della supervisione viene ritrovato all'art. 24 che tratta l'importanza della formazione continua degli assistenti sociali. Nello specifico, in merito alla supervisione, consegna al professionista il mandato ad operarsi al fine di sviluppare la cultura della supervisione professionale. Il fatto di promuovere tale strumento, dunque, viene reso dal Codice una vera propria responsabilità rivolta agli assistenti sociali alla quale questi ultimi devono tendere nell'esercizio della professione e nel rispetto della stessa⁵⁶.

Un problema riscontrabile nello studio dello strumento e della relativa diffusione è il fatto che mancano dati ed evidenze sul suo sviluppo all'interno dei servizi. Inoltre, la supervisione viene attuata in maniera poco omogenea nelle diverse organizzazioni dove operano gli assistenti sociali ed è strettamente connessa a quanto queste ultime decidano

⁵³ CNOAS, *Il nuovo codice deontologico dell'assistente sociale*, <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf>, p. 12, consultato il 25/04/2026.

⁵⁴ S. Filippini, *op. cit.* p. 86.

⁵⁵ *Ibidem*.

⁵⁶ CNOAS, *op. cit.* p. 13.

di investire, anche economicamente, nella formazione dei propri operatori. Proprio per tali ragioni, gli stessi assistenti sociali devono farsi promotori dello strumento impegnandosi a sensibilizzare i propri responsabili e gli enti all'interno dei quali operano⁵⁷.

Risulta pertanto fondamentale che i decisori comprendano, innanzitutto, il valore e l'utilità della supervisione professionale. Essa, infatti, non rappresenta soltanto un costo aggiuntivo per l'ente bensì un vero e proprio investimento capace di generare ripercussioni positive sulla qualità del servizio e sul benessere degli operatori. Seguendo l'obiettivo di promuovere la supervisione professionale, gli assistenti sociali possono contribuire attivamente mettendo a disposizione le proprie esperienze lavorative e le riflessioni che le accompagnano, anche attraverso la produzione di contributi scientifici e articoli da pubblicare nelle riviste di settore⁵⁸.

Il dovere deontologico connesso alla supervisione non trova fondamento soltanto nelle responsabilità generali dei professionisti. Un ulteriore accenno all'interno del Codice, infatti, è contenuto nel titolo VII, inerente alle responsabilità nell'esercizio della professione. Nello specifico, al Capo II, il fatto di favorire condizioni organizzative per la promozione e lo sviluppo di percorsi di supervisione professionale rientra tra le responsabilità dell'assistente sociale che esercita ruoli dirigenziali o di coordinamento⁵⁹.

La supervisione necessita quindi di essere considerata e riconosciuta all'interno dei servizi sociali come uno strumento di crescita su più livelli. Supporta il processo di sistematizzazione delle conoscenze professionali necessario al fine di evidenziare il collegamento tra la teoria e la prassi per un sempre maggiore riconoscimento della professione. Nello specifico dell'operatività professionale, grazie alla supervisione gli assistenti sociali dispongono della possibilità e dello spazio per sviluppare pensieri di riflessività, di valutazione del proprio agire professionale, dei metodi utilizzati. Ciò risulta utile non soltanto per il singolo assistente sociale che beneficia della supervisione ma assume altresì la forma di un monitoraggio continuo delle prestazioni erogate, contribuendo in modo significativo al miglioramento della qualità dei servizi⁶⁰.

È opportuno evidenziare, inoltre, quanto lo strumento della supervisione incida sul vissuto strettamente personale ed emotivo dei professionisti. Come già evidenziato,

⁵⁷ S. Filippini, *op. cit.* pp. 113-114.

⁵⁸ *Ibidem*.

⁵⁹ CNOAS, *op. cit.* p. 20.

⁶⁰ S. Filippini, *op. cit.*, pp. 86-87.

gli assistenti sociali operano a stretto contatto con situazioni di fragilità altamente complesse, spesso rilevanti sotto il punto di vista emotivo. L'operatore necessita di risorse e strumenti per rielaborare i propri vissuti emotivi in relazione alle situazioni di sofferenza toccate con mano, riuscendo a mantenere il giusto equilibrio professionale tra distanza emotiva ed ascolto⁶¹.

Non meno importante, la supervisione può essere considerata uno strumento impattante sul sistema organizzativo nel quale opera l'assistente sociale. Il contesto supervisorio, infatti, contribuisce a rafforzarne l'identità professionale ed a sostenerlo nella gestione dei tre mandati istituzionale, sociale, professionale, spesso di difficile conciliazione. Grazie ad una maggiore consapevolezza di sé e ad un'identità solida, il ruolo dell'assistente sociale si definisce in maniera più chiara anche nel contesto organizzativo e all'interno dell'ente di appartenenza⁶².

Come detto, la supervisione si realizza in un contesto circoscritto e definito; dispone di una struttura che ne delinea cornice e principi. Tra questi, individuiamo innanzitutto la definizione di un contratto chiaro per il gruppo coinvolto. È infatti fondamentale, in un contesto di supervisione, costruire un setting con confini espliciti a tutti soprattutto quando partecipano alla supervisione professionisti differenti, onde evitare contrapposizioni metodologiche. Il contratto deve quindi essere definito fin da subito, ovvero dal primo incontro, e con esso si inizia a definire quale sarà la struttura dell'intera supervisione⁶³.

Per addentrarsi nel percorso poi, è necessario che vengano definiti quali siano i punti chiave ovvero su quali aspetti la supervisione intende focalizzarsi. Si sceglie quindi una situazione che verrà poi esplorata attraverso chiavi di lettura diverse, con l'obiettivo di restituire al supervisionato la possibilità di migliorare il suo operato professionale. Anche nella definizione dei punti chiave, così come in tutto il resto del percorso, sarà fondamentale che il supervisore utilizzi le sue capacità e competenze nel prestare costante attenzione alla componente emotiva e relazionale inevitabilmente coinvolta⁶⁴.

Restando in tema di emotività nell'ambito della supervisione, un altro fondamentale principio nel suo svolgimento riguarda il contatto emotivo tra il supervisore

⁶¹ *Ibidem*.

⁶² *Ibidem* pp. 87-88.

⁶³ A. Casartelli, U. De Ambrogio, *op. cit.* pp. 19-20.

⁶⁴ *Ibidem*.

e i partecipanti. Il fatto che chi conduce un gruppo di supervisione sia connesso e sintonizzato sull'emotività degli altri permette la costruzione di un'alleanza con il supervisionato e con il suo vissuto emozionale. È quindi importante che la componente emotiva possa emergere all'interno dello spazio protetto creato, trovando piena legittimazione. Allo stesso modo, il supervisore è chiamato a riconoscere la vulnerabilità che può manifestarsi nel supervisionato, normalizzandola in quanto parte intrinseca di una professione che si realizza nello stretto contatto con le relazioni umane e con le loro fragilità⁶⁵.

Il supervisore, inoltre, è incaricato del compito di supportare la crescita professionale del supervisionato attraverso un ampliamento dei suoi orizzonti e delle sue prospettive professionali. In tal senso, lo strumento della supervisione viene utilizzato altresì per rinnovare la passione verso la professione esercitata, rafforzare il senso di responsabilità e per favorire lo sviluppo di nuove strategie di intervento e modalità di azione. Essa consente, inoltre, di realizzare un significativo collegamento tra la teoria e la pratica offrendo al professionista l'opportunità di esplorare nuovi modi di agire immaginando possibili interventi futuri⁶⁶.

In questa prospettiva, la supervisione deve essere utilizzata anche per valutare e comprendere la reale sostenibilità delle azioni che l'assistente sociale può introdurre nella propria pratica quotidiana. Risulta infatti fondamentale, tanto più in un contesto di supervisione, che gli operatori ipotizzino nuovi scenari seppure tenendo a mente le realtà in cui operano, le risorse di cui dispongono, il carico di lavoro da gestire ed i bisogni concreti a cui devono rispondere. Affrontare il tema della sostenibilità all'interno dello spazio protetto offerto dalla supervisione consente, inoltre, di contenere e prevenire possibili vissuti di impotenza e frustrazione nel lavoro quotidiano⁶⁷.

Un concetto interessante applicabile alla supervisione professionale ed appartenente alla teoria dell'analisi transazionale è individuabile nell' "OKness". Secondo tale principio, "ognuno è OK" e nella supervisione ciò è applicabile considerando che la relazione deve essere paritaria. Allo stesso tempo, però, quest'ultima deve promuovere il pensiero autonomo di ognuno enfatizzando il protagonismo di ognuno. Nulla, quindi, va imposto dall'alto: la relazione tra supervisore e supervisionato

⁶⁵ *Ibidem*, p. 21.

⁶⁶ *Ibidem*, p. 22.

⁶⁷ *Ibidem*, p. 23.

deve convergere allo sviluppo di consapevolezza e potenziamento delle risorse di cui le persone sono già autonomamente dotate⁶⁸.

Nel nostro Paese, la supervisione si è affermata soprattutto a partire dagli anni Ottanta del secolo scorso come un fondamentale strumento di crescita per i professionisti dell'aiuto, con l'obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni offerte dai servizi e di incidere positivamente sul benessere degli operatori. Nonostante tale riconoscimento, la sua integrazione stabile all'interno di enti e servizi ha incontrato molteplici difficoltà. Ciò è avvenuto, e talvolta avviene tuttora, per mancanza di risorse ma anche per una resistenza al cambiamento da parte delle organizzazioni. Tuttavia, proprio dagli assistenti sociali operanti quotidianamente sul campo, giunge con forza la richiesta di supervisione intesa come pratica indispensabile di apprendimento continuo per un esercizio consapevole ed efficace della professione⁶⁹.

Il riconoscimento della supervisione come uno strumento ormai fondamentale per gli assistenti sociali è ulteriormente confermato dalla sua introduzione, nel 2022, tra il LEPS (Livelli essenziali delle prestazioni sociali). Il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali del triennio 2021-2023⁷⁰ ne ha definito finalità e caratteristiche per quanto concerne gli operatori del servizio sociale. È stata inoltre evidenziata l'importanza di tale strumento per la prevenzione di una criticità che interessa la categoria gli assistenti sociali, ovvero la sindrome del burn-out. Inoltre, l'introduzione della supervisione nei LEPS si è dimostrata un'ulteriore occasione per evidenziare la sua utilità nel miglioramento dei servizi sociali e della loro qualità⁷¹.

In questo contesto, la supervisione viene delineata come un processo di supporto e riflessione sull'agire professionale finalizzato a rafforzare le competenze degli assistenti sociali sia sotto il punto di vista metodologico che quello relazionale. Essa si differenzia quindi da un mero controllo amministrativo e dalla supervisione di tipo psicologico, configurandosi piuttosto come uno spazio di confronto critico orientato a migliorare le pratiche professionali e la qualità dei servizi sociali. La supervisione, dunque, deve essere considerata come un'opportunità per la crescita professionale, il rafforzamento

⁶⁸ A. Casartelli, U. De Ambrogio, *op. cit.* p. 24.

⁶⁹ *Ibidem*.

⁷⁰ Ministero del lavoro e delle politiche sociali, *Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali*, <https://www.lavoro.gov.it/priorita/Documents/Piano-Nazionale-degli-Interventi-e-dei-Servizi-Sociali-2021-2023.pdf>, consultato il 05/05/2026.

⁷¹ F. Pesaresi, *LEPS: la supervisione del personale dei servizi sociali*, <https://www.welforum.it/il-punto/i-leps-una-rassegna-analitica/leps-la-supervisione-del-personale-dei-servizi-sociali/>, consultato il 05/05/2026.

dell'identità professionale ed il miglioramento di strategie di intervento. Al contempo però, necessita di essere recepita come un obbligo per gli enti ed un diritto-dovere per gli operatori⁷².

Nel Piano sociale nazionale sopracitato, la supervisione si colloca tra le azioni prioritarie da attivare e garantire all'interno di tutti gli ambiti territoriali sociali (rimanendo pertanto esclusi i servizi sociosanitari e ministeriali), attraverso l'utilizzo dei finanziamenti pubblici messi a disposizione. I LEPS, infatti, hanno l'obiettivo di rendere più uniforme il sistema di welfare contrastando le forti disuguaglianze territoriali che caratterizzano il nostro Paese. Spesso, infatti, i servizi sociali sono segnati da frammentazione territoriale con conseguenti differenze nell'accesso e nella qualità delle prestazioni erogate. In tale contesto, quindi, anche la supervisione è chiamata a fare parte del sistema integrato dei servizi sociali al quale si ambisce dall'anno 2000 con la legge 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"⁷³.

La supervisione è quindi divenuta a tutti gli effetti una misura strutturale sostenuta da finanziamenti dedicati e derivanti dal PNRR (Piano Nazionale Ripresa e Resilienza) e dal Fondo nazionale delle politiche sociali tra l'anno 2022 ed il 2026. Questo investimento, anche sul piano economico, ne ha rafforzato il carattere di obbligatorietà per i servizi ed in particolare per gli ambiti territoriali sociali (ATS) i quali devono attivarsi, anche in forma associata, per garantire ai professionisti spazi congrui di supervisione⁷⁴.

Al fine di monitorarne l'attuazione, è stato previsto un gruppo di lavoro composto da rappresentanti del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, della Fondazione nazionale degli assistenti sociali e del Consiglio nazionale dell'ordine. La pratica di raccogliere dati e risultati sui progetti di supervisione avviata a seguito della loro introduzione nei LEPS consentirà alla comunità professionale di mettere a confronto le varie esperienze maturate a livello nazionale, valutarne gli esiti e programmare nuove prospettive di crescita ed ampliamento dello strumento⁷⁵.

Nell'implementazione dei LEPS possono essere individuati tre principali attori coinvolti nella supervisione. In primis, i professionisti che verranno supervisionati ovvero

⁷² *Ibidem*.

⁷³ E. Allegri, *op. cit.* p. 33.

⁷⁴ *Ibidem*, p. 34.

⁷⁵ *Ibidem*.

gli assistenti sociali dei servizi. Attraverso lo strumento questi ultimi possono giovare di uno spazio a loro dedicato, per rielaborare esperienze e vissuti sia sotto il punto di vista professionale che emotivo. Altro ruolo fondamentale è ovviamente rivestito dal supervisore il quale ha il compito di facilitare le comunicazioni ed accompagnare gli operatori nel percorso. Il supervisore necessita di un'apposita formazione per saper creare spazi di cura all'interno dei quali l'assistente sociale si sentirà legittimato e valorizzato nella sua professionalità. Infine, il terzo attore coinvolto è l'organizzazione. La sua funzione è fondamentale per la messa in atto dello strumento avendo il mandato di garantire appositi spazi e tempi al suo interno, prendendosi cura dei suoi operatori⁷⁶.

Ulteriore riconoscimento allo strumento ed alla sua importanza è stato conferito dalla Legge n. 234/2021 (Legge di bilancio 2022) che all'art. 1 comma 170 richiama, tra i LEPS prioritari, proprio la supervisione del personale dei servizi sociali⁷⁷. Anche a seguito di tale legittimazione normativa dello strumento, è stato avviato il progetto di valutazione Va.Le.S. (Valutazione del LEPS supervisione) i cui primi dati sono stati raccolti tra il 2023 e il 2024. Trattasi di un'iniziativa volta al monitoraggio ed alla valutazione degli effetti della supervisione professionale a seguito della sua introduzione come livello essenziale delle prestazioni nei servizi sociali italiani⁷⁸.

Per realizzare un simile percorso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali si è avvalso del supporto del Consiglio nazionale assistenti sociali (CNOAS) e della Fondazione nazionale degli assistenti sociali (FNAS). Il progetto si è quindi realizzato attraverso l'utilizzo di *work packages* (WP) finalizzati ad esaminare e comprendere gli aspetti salienti della supervisione e del suo reale impatto sui servizi e sugli operatori. Le attività supervisorie, infatti, non vengono considerate unicamente come strumenti a supporto dei professionisti ma anche come mezzi necessari per garantire qualità, efficacia ed omogeneità dei servizi sociali a livello nazionale. Le ricadute, quindi, non sono deducibili soltanto dall'aumento del benessere dei professionisti ma vanno altresì esplorate analizzando gli effetti degli interventi rivolti ai cittadini, alle famiglie, alle comunità⁷⁹.

⁷⁶ A. Casartelli, U. De Ambrogio, *op. cit.*, p. 154.

⁷⁷ Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana, *Legge 30 dicembre 2021, n. 234*, <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/12/31/21G00256/s>, consultato il 30/05/2026.

⁷⁸ Ministero del lavoro e delle politiche sociali, *BASIS – Benessere degli/delle assistenti sociali in Italia e la supervisione professionale. Approfondimenti e analisi sulle condizioni di partenza all'avvio del LEPS Supervisione*, <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita-poverta-ed-esclusione-sociale/focus/qrs-62-basis>, pp.6 e seguenti, consultato il 30/05/2026.

⁷⁹ *Ibidem*.

La ricerca Va.Le.S. ha previsto il coinvolgimento di 19.000 assistenti sociali, i quali sono stati sottoposti ad una *survey online* denominata BASIS (Benessere degli/delle assistenti sociali in Italia e la supervisione professionale). Il sopracitato studio ha messo in luce anche le criticità che permeano i servizi, tra cui un eccessivo carico di lavoro, la carenza di risorse per fare fronte ai bisogni dell'utenza e le profonde differenze territoriali. Proprio in un simile contesto connotato da complessità e disomogeneità, la supervisione si inserisce come possibile mezzo di sostegno agli operatori, capace di favorire la riflessione professionale e migliorare la qualità dei servizi⁸⁰.

Nel complesso, dunque, dalla ricerca è emerso che investire nella supervisione possa apportare significativi benefici su più fronti: per gli assistenti sociali operativi ma anche per gli stessi servizi in cui esercitano la professione. Per tutte le ragioni fino ad ora illustrate, la ricerca ha evidenziato la necessità di diffondere una vera e propria cultura della supervisione rendendola a tutti gli effetti parte integrante del lavoro dell'assistente sociale, sia per il singolo operatore sia per l'organizzazione e chi la governa⁸¹.

Dopo avere delineato l'importanza della supervisione e il suo inquadramento sia sul piano deontologico sia su quello normativo in particolare in relazione ai LEPS, è necessario approfondire come essa si declini concretamente nella pratica dei servizi. Una prima doverosa distinzione riguarda la supervisione didattica e quella professionale, questa seconda oggetto della presente trattazione. Per la prima, si fa riferimento ad un ambito formativo e ad un setting di apprendimento per chi, ancora, non padroneggia ma soprattutto non esercita la professione. In riferimento invece alla seconda, ovvero quella professionale, si intende la supervisione in servizio per professionisti situati all'interno di un ambiente di lavoro, i quali sviluppano conoscenze e competenze specifiche per il ruolo che rivestono e per la loro crescita professionale permanente⁸².

La supervisione riveste una importante funzione di sostegno, che emerge in particolare considerando che la professione dell'assistente sociale si concretizza spesso in condizione di emergenza, bisogno ed elevata complessità. È quindi fondamentale che il professionista disponga di uno spazio di riflessione all'interno del quale trovare una giusta distanza ed un equilibrio dall'agire quotidiano spesso frenetico. In questo modo può affrontare le dimensioni emotive, metodologiche, etiche del proprio lavoro,

⁸⁰ *Ibidem*.

⁸¹ *Ibidem*.

⁸² A. Ansalone, *op. cit.*, p. 23.

rielaborando le scelte fatte e le implicazioni che queste possono avere su sé stesso e sugli altri⁸³.

Nella definizione della supervisione, il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 delinea diverse possibili modalità di attuazione dello strumento. Si prevede innanzitutto una supervisione metodologica rivolta ai gruppi mono professionali come quelli composti soltanto da assistenti sociali. In tal caso, l'attività viene affidata a supervisori appartenenti alla medesima professione, esterni al servizio ed in possesso di specifici requisiti formativi, professionali ed esperienziali⁸⁴.

Oltre a questa, il Piano contempla forme di supervisione organizzativa destinata all'intera équipe multiprofessionale. La finalità risiede, dunque, nel coinvolgere professionisti afferenti a discipline diverse ma tutti impegnati nel medesimo ambito sociale. Anche in questa declinazione dello strumento, il supervisore deve essere esterno all'organizzazione e può appartenere ad una delle categorie professionali presenti nell'équipe. Nella proposta progettuale dell'attività di supervisione, può essere proposto anche uno spazio individuale per ciascuno dei partecipanti di almeno un'ora, rendendo così la supervisione un'occasione di ulteriore approfondimento su aspetti specifici ed eventuali problematiche che necessitano di essere affrontate singolarmente. In tal senso, va specificato che il supervisore ha l'obbligo di rispettare il segreto professionale⁸⁵.

Declinata nelle sue diverse forme individuali e di équipe, mono e multiprofessionale, la supervisione rappresenta uno spazio di riflessione che restituisce nuove competenze applicabili nella pratica quotidiana. Può contribuire quindi allo sviluppo ed all'attuazione di strumenti e metodologie innovative che supportino la quotidianità degli assistenti sociali, anche in un'ottica di automonitoraggio rispetto agli interventi introdotti⁸⁶. Emerge quindi con chiarezza quanto la supervisione, nelle sue molteplici forme sopra illustrate, concorra anche al fronteggiamento del fenomeno dell'aggressività verso i professionisti oggetto della presente tesi.

Una metodologia efficace, applicabile sia nella supervisione di gruppo che in quella individuale, si articola in una sequenza strutturata. La scelta di seguire una struttura

⁸³ *Ibidem*.

⁸⁴ Ministero del lavoro e delle politiche sociali, *Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023*, <https://www.lavoro.gov.it/priorita/Documents/Piano-Nazionale-degli-Interventi-e-dei-Servizi-Sociali-2021-2023.pdf>, pp. 55.56, consultato il 30/05/2026.

⁸⁵ *Ibidem*.

⁸⁶ *Ibidem*, p. 57.

ben definita, infatti, permette alla supervisione di evitare dispersioni durante il fronteggiamento delle tematiche e delle situazioni in questione. Considerando la loro complessità, infatti, può facilmente avvenire che la direzione si sposti e si perda di vista l'obiettivo⁸⁷.

La struttura, quindi, prevede come prima fase il racconto della situazione portata in supervisione che può avvenire in maniera diversa, attraverso scritti, schemi, riassunti, o semplicemente a voce. Il gruppo, se coinvolto, viene quindi messo a conoscenza della situazione e delle emozioni ad essa legate attraverso un ascolto attivo che coinvolge tutti i presenti. Al termine del racconto, si giunge ad una domanda che viene posta all'intero gruppo; la domanda ha anche la funzione di delineare i confini e lo spazio della situazione esplorata e talvolta viene messa per iscritto con la finalità di rimarcare la centratura proprio su quell'obiettivo⁸⁸.

Successivamente si passa alla discussione e all'analisi di gruppo sulle questioni esposte nella prima fase. Le persone fanno domande, chiedono chiarimenti, si propongono nuovi punti di vista e chiavi di lettura. È fondamentale che in questo delicato momento di analisi il supervisore guidi e faciliti le comunicazioni favorendo un clima rispettoso e che tenga in considerazione anche la componente emotiva che coinvolge tutti i partecipanti. Da questo scambio di domande e pareri, si giunge quindi alla formulazione di un'ipotesi di intervento tenendo conto anche della sostenibilità delle possibilità emerse. L'ipotesi, infatti, necessita di essere credibile e plausibile per evitare che il supervisionato si ponga obiettivi realisticamente irraggiungibili⁸⁹.

Una volta terminata la discussione, si prevede la restituzione di un feedback al supervisionato il quale viene sollecitato ad esplicitare quanto trovato utile per la sua crescita professionale dal percorso di supervisione. Trattasi di un ulteriore momento di riflessione necessario anche al supervisore per valutare i risultati del percorso svolto. Per concludere, vengono condivise nel gruppo le conclusioni tratte. In questa fase gli interventi avvengono in libertà ed ognuno dispone dello spazio per esprimere le proprie riflessioni ed effettuare eventuali similitudini e paragoni con il proprio agire professionale rispetto a quanto emerso⁹⁰.

⁸⁷ A. Casartelli, U. De Ambrogio, *op. cit.* p. 25.

⁸⁸ *Ibidem*, pp. 25-26.

⁸⁹ *Ibidem*, pp. 26-27.

⁹⁰ *Ibidem*, p. 28.

Spostandosi sul piano degli obiettivi della supervisione, si considera interessante accennare a quanto riportato dal primo «Documento di approfondimento del livello essenziale delle prestazioni sociali supervisione professionale del personale dei servizi sociali»⁹¹ a cura del Consiglio nazionale assistenti sociali e della Fondazione nazionale assistenti sociali, pubblicato nel 2025. Il documento inserisce tra gli obiettivi generali quanto già illustrato precedentemente ovvero il miglioramento della qualità dei servizi sociali ed un aumento del benessere lavorativo, in contrasto a condizioni di stress e burn-out⁹².

Ulteriormente, viene indicato come la supervisione professionale abbia le potenzialità per agevolare una coesione lavorativa all'interno dei servizi sociali e delle équipes promuovendo azioni di rete condivise tra professionisti appartenenti anche a categorie diverse. Rispetto al singolo operatore coinvolto in attività di supervisione, il sopracitato documento individua come obiettivo lo sviluppo della riflessione critica come atteggiamento professionale che induca l'assistente sociale a riflettere, anche criticamente, sul proprio agire. Accanto a questo si prevede una promozione dell'autonomia professionale che sia metodologicamente fondata e consapevole della possibile influenza giocata dai vissuti emotivi⁹³.

Rimanendo sul tema degli obiettivi della supervisione, il documento prevede un'ulteriore disamina declinandoli in finalità ancor più specifiche con lo scopo di individuare e rispondere ad eventuali esigenze più pregnanti per i servizi ed i professionisti coinvolti. In quest'ottica, viene evidenziato l'obiettivo di potenziare le competenze dei professionisti sotto il punto di vista tecnico e metodologico. Trattasi dunque di esplorare situazioni reali vissute dagli stessi e riflettere su come potere migliorare gli interventi, arricchendo il bagaglio professionale dell'operatore⁹⁴.

A ciò si accompagna la finalità della supervisione nel contrastare il turnover professionale grazie ad un miglioramento dell'ambiente lavorativo così come delle dinamiche relazionali ed organizzative. Il documento ricorda infine un ulteriore ruolo rivestito dalla supervisione ovvero il fatto di contribuire alla raccolta di dati utili per la ricerca sociale e rendere maggiormente incisiva la portata metodologica degli interventi

⁹¹ CNOAS, FNAS, Strumenti per il sociale, *Costruire percorsi di supervisione professionale, Documento di approfondimento per la realizzazione del livello essenziale delle prestazioni sociali supervisione professionale del personale dei servizi sociali*, consultato il 31/05/2026.

⁹² *Ibidem*, pp. 10-14, consultato il 31/05/2026.

⁹³ *Ibidem*.

⁹⁴ *Ibidem*.

attraverso l'erogazione di prestazioni fondate su metodi consolidati e sulla letteratura, anche innovativa, di servizio sociale⁹⁵.

Delineati gli aspetti strutturali, metodologici e gli obiettivi generali e specifici perseguiti dalla supervisione, risulta opportuno approfondire ulteriormente una sua finalità intrinseca già citata ma che riveste un'importanza cruciale per gli assistenti sociali ovvero la sua funzione protettiva nei confronti del burn-out. Sempre tenendo a mente il complesso contesto lavorativo in cui opera il professionista, la supervisione offre un concreto sostegno nel fronteggiamento delle sfide quotidiane, nella loro rielaborazione così come nella gestione dello stress e dell'ansia derivante dall'attività lavorativa. In quest'ottica, la supervisione si trasforma in uno strumento per promuovere e tutelare la salute mentale degli operatori⁹⁶.

Inoltre, deve essere considerata come un'azione fondamentale e necessaria nel fronteggiamento del burn-out non solo per quanto concerne il singolo professionista ma anche a livello organizzativo. In tal senso, però, la supervisione deve essere parte di un approccio globale e sistematico finalizzato al benessere degli operatori, senza cadere nell'errore di considerarla come una soluzione pronta e rapida a condizioni di stress lavorativo e burn-out ormai esacerbate. Sono gli stessi professionisti a conferire una grande importanza agli aspetti emotivi e relazionali del proprio lavoro ed a richiedere a gran voce spazi di supporto e sostegno poiché il lavoro sociale può diventare doloroso per chi lo pratica⁹⁷.

2.5 Il ruolo della supervisione professionale nella gestione delle situazioni conflittuali e aggressive

Come analizzato precedentemente, i Livelli essenziali delle prestazioni sociali (LEPS) hanno, tra le varie finalità, la riduzione delle disuguaglianze presenti nel sistema di welfare spesso caratterizzato da condizioni di precarietà e scarsità di risorse. Tali carenze hanno comportato un progressivo indebolimento dei servizi alla persona, fattore che si configura come una delle cause scatenanti della violenza verso gli assistenti sociali. L'inserimento della supervisione nei LEPS concorre, dunque, ad uniformare un welfare

⁹⁵ *Ibidem*.

⁹⁶ A. Ansalone, *op. cit.* p. 60.

⁹⁷ E. Allegri, *op. cit.*, pp. 79-80.

frammentato esercitando un'azione di contrasto e prevenzione nei confronti del fenomeno e della violenza sugli operatori dei servizi sociali⁹⁸.

Gli assistenti sociali rivestono un ruolo cruciale all'interno dei servizi di welfare e, specie quando il loro ruolo assume un carattere di controllo, le conseguenze degli interventi toccano anche aspetti emotivi ed intimi legati alla sfera privata delle persone. Considerando che, come sopra riportato, un lavoro così delicato avviene in un sistema debole e con poche risorse, l'operato degli assistenti sociali rischia di essere vissuto dagli utenti con frustrazione e rabbia. A ciò si aggiunge il racconto dei media spesso basato su una narrazione che pone al centro del problema i professionisti dell'aiuto, intaccando la loro credibilità tecnica⁹⁹.

Tale situazione innesca agiti oppressivi ed aggressivi nei confronti degli assistenti sociali, i quali devono quotidianamente ricercare un equilibrio tra il mandato deontologico di rispettare l'autodeterminazione delle persone e l'osservanza di vincoli e confini imposti dalle organizzazioni e dalle responsabilità istituzionali. La situazione di *impasse* è evidente ed è altrettanto chiaro che questa tensione continua possa esporre gli operatori ad un significativo carico di stress lavorativo¹⁰⁰.

Le suddette condizioni di affaticamento e pressione nell'esercizio della professione vengono spesso portate negli spazi di supervisione di cui gli assistenti sociali dispongono. Tra queste risultano rilevanti le problematiche legate alla mancanza di risorse, a luoghi di lavoro poco consoni, ad una scarsità di confronto e di incontri con i superiori a seguito di eventi particolarmente allarmanti e critici ma anche ad una assenza di momenti per analizzare eventuali errori commessi, in un'ottica di crescita e riflessione professionale. Alla luce di tutte queste criticità presenti e percepite dai professionisti, lo strumento della supervisione diventa necessario per il benessere dei professionisti ed il fronteggiamento dello stress lavorativo¹⁰¹.

Essa permette agli assistenti sociali di prendere temporaneamente le distanze dall'azione quotidiana per analizzare le situazioni affrontate e le scelte operative adottate ponendo particolare attenzione ai vissuti emotivi che le vicende lavorative possono suscitare. Il coinvolgimento emotivo nel lavoro sociale può essere infatti di difficile gestione ed il fatto di rivestire ruoli decisionali con annesse responsabilità espone gli

⁹⁸ E. Allegri, *op. cit.* p. 33.

⁹⁹ *Ibidem*, p. 70.

¹⁰⁰ *Ibidem*, pp. 71-72.

¹⁰¹ *Ibidem*, p. 74.

operatori a frequenti stati di stress, frustrazione e affaticamento. La supervisione permette, quindi, di intercettare precocemente simili fattori di rischio offrendo uno spazio protetto in cui elaborare le difficoltà incontrate, condividere i carichi emotivi e sviluppare efficaci strategie nel fronteggiamento delle situazioni più delicate¹⁰².

Possiamo quindi considerare una duplice funzione dello strumento: preventivo quando sostiene gli operatori nel mantenimento di una buona motivazione, benessere e competenza e riparativo, quando la supervisione viene utilizzata per fronteggiare difficoltà operative, situazioni di disagio, conflitti o stress già manifestati¹⁰³. Tutto ciò assume una rilevanza ancora maggiore nei casi in cui gli assistenti sociali subiscono atti di violenza da parte delle persone con e per cui lavorano. In circostanze così critiche, la supervisione dovrebbe essere considerata come uno strumento principe per supportare gli operatori nella gestione di dinamiche aggressive così come nella loro prevenzione.

Anche le ricerche sul tema dell'aggressività verso gli assistenti sociali hanno riportato come lo strumento della supervisione sia ritenuto importante per la tutela degli operatori. Nello specifico, all'interno della ricerca svolta nel 2016 e promossa da Romina Ciaccia d'intesa con l'Ordine professionale della Liguria, i professionisti intervistati hanno riportato l'importanza di poter disporre di uno spazio per riflettere su eventuali episodi di aggressività subita, al fine di rielaborare l'accaduto e valutare possibili tattiche preventive. In quest'ottica, possono risultare utili strumenti quali laboratori finalizzati ad una conoscenza più approfondita del fenomeno della violenza verso gli operatori, al fine di sviluppare e acquisire strategie di azione efficaci per fronteggiarlo¹⁰⁴.

Un'ulteriore ricerca relativa al tema della violenza contro gli assistenti sociali è quella, già precedentemente citata, promossa dal CNOAS e svolta nel 2017. Anche questa indagine condotta a livello nazionale intervistando i professionisti sul tema dell'aggressività ha evidenziato come il 15,9% degli intervistati consideri la supervisione uno strumento utile per elaborare e superare il trauma causato da episodi di violenza. L'evento aggressivo viene così affrontato all'interno dell'ambiente lavorativo attraverso una dinamica di condivisione con i colleghi e con coloro che, vivendo quotidianamente

¹⁰² Strumenti per il sociale, *Strumento di accompagnamento all'implementazione del LEPS supervisione del personale dei servizi sociali*, <https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/studi-e-statistiche/strumento-accompagnamento-leps-supervisione-vol-7.pdf>, pp. 12-13, consultato il 31/05/2026.

¹⁰³ *Ibidem*.

¹⁰⁴ R. Ciaccia, *Il fenomeno delle aggressioni agli assistenti sociali. Una ricerca in Liguria*, in "Rivista Italiana di Medicina Legale", n. 4, 2018, <https://asit.serviziosociale.com/comunicasit/download/viewdownload/21/326.html>, p. 1401, consultato il 09/05/2026.

situazioni analoghe, sono in grado di comprendere appieno le difficoltà sperimentate dal professionista direttamente coinvolto. In tale prospettiva, lo spazio di supervisione e riflessività rappresenta un concreto supporto per gli operatori vittime di episodi aggressivi da parte dell'utenza¹⁰⁵.

L'utilizzo della supervisione nelle organizzazioni e nei servizi sociali dovrebbe riguardare l'intera équipe di lavoro e non il singolo professionista. In presenza di realtà multiprofessionali, infatti, tutti i ruoli necessitano di essere coinvolti in simili percorsi soprattutto quando tali spazi comunicativi esplorano ed affrontano il tema della prevenzione dell'aggressività. Le modalità di prevenzione e di gestione, infatti, devono essere note a tutti i componenti di un'équipe multidisciplinare e rappresentano un importante fattore di condivisione soprattutto nel caso in cui dovesse concretizzarsi una reale emergenza¹⁰⁶.

Sempre nell'ottica del gruppo di lavoro, la supervisione riveste un ruolo fondamentale anche rispetto alla gestione di possibili tensioni che i diversi professionisti sono chiamati ad affrontare quotidianamente. Essa rappresenta sia un'opportunità di riflessione sulle modalità di intervento nelle situazioni a rischio, sia uno strumento di prevenzione e monitoraggio degli effetti delle sollecitazioni emotive che possono compromettere le competenze professionali e la disponibilità relazionale degli operatori. Il confronto all'interno dell'équipe consente, peraltro, di evitare possibili interventi inadeguati e atteggiamenti ambivalenti. Essere inseriti in una rete capace di riconoscere e promuovere il ruolo di ciascuno, nonché poter contare su un'organizzazione attenta e supportiva, costituisce un'ulteriore sicurezza nel fronteggiare e gestire situazioni altamente complesse e connotate da aggressività¹⁰⁷.

Uno strumento interessante che risponde alla necessità di riflessione condivisa e di un apprendimento comune per la prevenzione e la gestione di episodi a danno dei professionisti sociali è il «ciclo della riflessività», elaborato nel 1988 da Graham Gibbs. Trattasi di un utile strumento fruibile nella conduzione di percorsi riflessivi scaturiti a seguito di un evento particolarmente critico. Il suo utilizzo vuole essere parte di un processo di apprendimento personale o di gruppo che si attiva attraverso la formulazione

¹⁰⁵ A. Sicora, B. Rosina, *La violenza contro gli assistenti sociali in Italia*, FrancoAngeli, Milano, 2019, pp. 104-105.

¹⁰⁶ R. Fenoglio, L. Nardi, A. Sumini, A. Tassinari, *L'aggressività nei servizi sociali. Analisi del fenomeno e strategie di fronteggiamento*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna (RN), 2012, p. 47.

¹⁰⁷ *Ibidem*, p. 48.

di una serie di domande. Queste hanno il ruolo ed il potere di orientare l'intero processo e di rivisitare le logiche che sottendono gli agiti. Lo strumento prevede che le domande siano raggruppate in sei categorie, ognuna con la sua finalità ed il suo quesito chiave¹⁰⁸.

Il primo gruppo di domande del «ciclo della riflessività» è inerente alla descrizione dell'evento, a quanto accaduto; successivamente i quesiti si concentrano sulle sensazioni ed esaminano ciò che la persona coinvolta ha provato. Dopodiché, lo strumento si concentra su una valutazione della situazione ovvero su cosa può essere considerato positivo e negativo nell'esperienza vissuta. La quarta fase affronta una vera e propria analisi dell'esperienza finalizzata a comprendere quale senso e significato possa essere conferito alla situazione vissuta¹⁰⁹.

Nel penultimo gruppo di domande emergono le conclusioni che, complessivamente, tendono a chiedersi cos'altro sarebbe stato possibile fare. Infine, il sesto punto raggruppa una serie di quesiti rispetto al piano di azione. Nello specifico, l'ultima fase del ciclo della riflessività indaga quali modalità di agire l'interessato metterebbe in atto se la situazione dovesse ripresentarsi, per esplorare cosa farebbe di diverso. La riflessione, dunque, si conclude con quest'ultima domanda chiave che al contempo conduce ad un'apertura in favore di azioni future¹¹⁰.

In casi di concreti agiti violenti subiti da parte dei professionisti si ritiene opportuno che lo strumento della supervisione, con il suo contributo riflessivo e di rielaborazione della situazione, venga introdotto qualche giorno dopo rispetto all'evento. L'episodio necessita di essere raccontato all'interno in uno spazio condiviso, pronto all'ascolto e solidale con la vittima¹¹¹.

È bene evidenziare che, in alcuni contesti, gli operatori possono palesare una resistenza nell'accettare il suddetto supporto da parte di un supervisore esterno all'organizzazione. In questi casi, al fine di rispondere nella maniera più adeguata alle esigenze degli operatori, può essere utile la soluzione di introdurre un peer-supporto. Trattasi di costituire appositamente una équipe interna all'organizzazione, attraverso

¹⁰⁸ A. Sicora, *La violenza contro gli operatori dei servizi sociali e sanitari*, Carocci Faber, Roma, 2013, pp. 110-111.

¹⁰⁹ *Ibidem*, p. 112.

¹¹⁰ *Ibidem*, p. 113.

¹¹¹ R. Fenoglio, L. Nardi, A. Sumini, A. Tassinari, *op. cit.* p. 109.

specifici percorsi di training e formazione, con l'obiettivo di offrire agli operatori dell'equipe il sostegno nei momenti di necessità¹¹².

Per concludere, si ritiene opportuno sottolineare ancora una volta quanto la supervisione sia considerata utile, necessaria e fortemente richiesta dagli stessi professionisti che operano quotidianamente sul campo confrontandosi con le situazioni più complesse e rischiose. Sono proprio gli assistenti sociali a riconoscerne il valore concependola come uno strumento fondamentale per migliorare la qualità degli interventi e per adattarli alle richieste della società contemporanea, così come alle nuove problematiche e bisogni espressi dall'utenza¹¹³.

La supervisione deve essere innanzitutto conosciuta e compresa sia dalle organizzazioni sia dai professionisti; necessita di essere ben definita nei suoi contenuti e garantita da un adeguato livello di professionalizzazione. Nonostante il suo contributo positivo per il benessere degli operatori e per la qualità dei servizi, infatti, continua a presentarsi come uno strumento applicato in maniera disomogenea all'interno dei servizi. È pertanto auspicabile che, anche attraverso l'aiuto e l'impegno dell'Ordine professionale, la supervisione diventi una pratica omogenea e stabilmente integrata in tutti i servizi ponendosi a fondamento della professione stessa¹¹⁴.

Il presente capitolo si è fino a qui concentrato su due importanti strumenti del servizio sociale ovvero la formazione continua la supervisione professionale. Entrambi, come si è visto, presentano un fondamento deontologico e normativo e costituiscono un imprescindibile contributo nella gestione del problema oggetto della presente tesi. In un contesto in cui il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali assume un carattere diffuso e rilevante, emerge sempre più forte la necessità che venga riconosciuto e affrontato anche dalle istituzioni rappresentative della professione.

Sarà questo il tema affrontato nel prossimo capitolo che si declinerà, nello specifico, sul ruolo svolto dal Consiglio nazionale ordine assistenti sociali (CNOAS) e dal il Sindacato unitario nazionale assistenti sociali (SUNAS) rispetto a questa problematica. Verrà altresì esaminato il modo in cui tali organismi promuovono e sostengono la formazione continua e la supervisione professionale come strumenti di tutela per la comunità professionale di fronte al fenomeno dell'aggressività.

¹¹² *Ibidem*.

¹¹³ T. Amedei, *L'assistente sociale allo specchio*, FrancoAngeli, Milano, 2007, p. 87.

¹¹⁴ *Ibidem*, p. 96.

Capitolo III

Il ruolo delle istituzioni professionali nella tutela degli assistenti sociali

3.1 Il Consiglio nazionale ordine assistenti sociali (CNOAS) nel contrasto del fenomeno dell'aggressività.

Nel capitolo precedente si è analizzato come gli strumenti della supervisione professionale e della formazione continua costituiscano importanti risorse per la prevenzione e la gestione delle situazioni conflittuali e violente nei confronti dei professionisti. Rimane necessario considerare che l'aggressività verso gli assistenti sociali rappresenta una problematica rilevante nel panorama dei servizi alla persona incidendo non solo sul benessere degli operatori ma anche sulla qualità delle prestazioni erogate e sull'efficacia dell'agire professionale.

Dunque, il contrasto del fenomeno richiede un coinvolgimento attivo anche degli organismi istituzionali che tutelano e rappresentano la professione. In tale contesto, un ruolo fondamentale è proprio assunto dal CNOAS. Il presente paragrafo si pone pertanto l'obiettivo di approfondire la sua funzione rispetto al fenomeno oggetto della tesi, per meglio delineare il contributo del suddetto organismo nella tutela della comunità professionale e nel miglioramento dell'esercizio della professione.

L'Ordine professionale degli assistenti sociali è stato istituito ormai da tempo, risale infatti all'anno 1993, quando la legge n. 84 sancì altresì l'obbligatorietà dell'iscrizione all'albo per tutti i professionisti. L'Ordine si è quindi articolato a livello territoriale e prevede i Consigli regionali (CROAS, 18 in totale), un Consiglio interregionale e il Consiglio nazionale. Quest'ultimo, nello specifico, si occupa di coordinare le varie sezioni territoriali e di promuovere e tutelare l'immagine professionale. Ha natura giuridica di ente pubblico non economico ed è vigilato dal Ministero della Giustizia¹.

Si ritiene importante specificare che il CNOAS non deve essere considerato meramente come istituzione a tutela della comunità professionale e orientato alla sua

¹ CNOAS Consiglio nazionale ordine assistenti sociali, *Consiglio dell'Ordine*, <https://cnoas.org/consiglio-dell-ordine/>, consultato il 13/06/2026.

promozione. Il Consiglio, infatti, è demandato a difendere innanzitutto gli interessi dei cittadini, nello specifico di coloro che, per i più disparati bisogni, si rivolgono ai servizi. A questi ultimi, infatti, devono essere garantite prestazioni e servizi di qualità nel rispetto di tutte le responsabilità professionali deontologicamente fondate².

Proprio in considerazione di entrambe le finalità sopracitate, ovvero la tutela dei professionisti e delle persone che con cui questi entrano in contatto, il Consiglio risulta avere preso in seria considerazione il problema legato al fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali. Una chiara testimonianza dell'attenzione posta dal Consiglio su questa problematica è proprio la ricerca svolta nel 2017, già citata nei precedenti capitoli. Lo studio è stato infatti promosso e coordinato dal CNOAS con il coinvolgimento della Fondazione nazionale assistenti sociali e dei vari Consigli regionali.

Anche tramite la suddetta iniziativa di ricerca, il Consiglio nazionale ha dato prova dell'interesse verso il proprio mandato ossia la tutela della professione intesa anche come attenzione alla sicurezza degli operatori. Per potere infatti erogare prestazioni di qualità e garantire servizi efficaci ai cittadini, gli assistenti sociali necessitano di ambienti protetti entro cui operare senza vivere situazioni di rischio concreto per la loro incolumità. In quest'ottica e con queste finalità, il CNOAS si è posto come uno dei protagonisti di un processo di cambiamento che coinvolge gli assistenti sociali, ma non solo³.

Per incidere davvero sulla situazione e per ottenere reali miglioramenti sulla situazione di rischio vissuta dagli assistenti sociali, non può essere prevista un'azione soltanto da parte dei singoli professionisti operativi nei vari servizi. È infatti necessaria un'azione corale da parte del Consiglio dell'Ordine nazionale, del sindacato professionale (SUNAS), delle organizzazioni e delle istituzioni. Il CNOAS ha posto l'attenzione a problematiche che, se non affrontate in una dimensione plurale, rischiano di non trovare risposta. Le istanze di cambiamento devono pertanto arrivare dall'interno delle organizzazioni dove gli assistenti sociali lavorano quotidianamente ed è certamente necessario che questi si facciano promotori in prima persona del processo. Ciò può avvenire richiedendo maggiore sicurezza e chiarezza rispetto alle procedure da attivare e seguire in caso di episodi di aggressività⁴.

² *Ibidem*.

³ A. Sicora, B. Rosina, *La violenza contro gli assistenti sociali in Italia*, FrancoAngeli, Milano, 2019, pp. 109-111.

⁴ *Ibidem*, pp. 112 e seguenti.

L'azione deve altresì proiettarsi all'esterno e il ruolo di rappresentanza del CNOAS rispetto alla comunità professionale necessita di essere valorizzato per sollecitare le istituzioni pubbliche a prestare maggiore attenzione a tali dinamiche. Fondamentale, quindi, anche il tema delle politiche che orientano e definiscono il mondo dei servizi sociali. Nello scenario attuale dominato da carenza di risorse, povertà, crisi del sistema di welfare, sono proprio i professionisti sociali ad accogliere la rabbia e la frustrazione di molti. Il Consiglio nazionale rimarca quindi l'obiettivo di intervenire sulle politiche, affinché vengano riorientate alla tutela dei diritti civili e all'inclusione sociale di tutti⁵.

Un'ulteriore prospettiva innovativa e assai rilevante emersa grazie allo studio promosso dal CNOAS sul tema dell'aggressività verso gli assistenti sociali si riferisce al tema della ricerca e del monitoraggio del fenomeno. Il Consiglio, infatti, ritiene più che mai fondamentale che la professione sviluppi ed incrementi il settore della ricerca e della sperimentazione, al fine di migliorare ed innovare modelli di intervento e di erogazione delle prestazioni.

Ciò deve avvenire in considerazione delle mutazioni socioeconomiche sopracitate, per rendere il servizio sociale una realtà davvero in grado di rispondere ai nuovi bisogni ed alle istanze delle persone e delle comunità. Significa, quindi, investire sulla competenza della professione alimentando le iniziative di ricerca e di studio scientifico rispetto alle conoscenze che orientano il concreto lavoro dell'assistente sociale⁶.

Non meno importante, il CNOAS ritiene imprescindibile mantenere alto il livello di attenzione sul fenomeno in questione, per continuare a sollecitare l'interesse di tutti gli attori coinvolti, inserendo tra questi le forze politiche, le istituzioni e l'opinione pubblica⁷. In quest'ottica risulta fondamentale dotarsi di strumenti utili nel monitoraggio del fenomeno in modo da potere costruire strategie di prevenzione e fronteggiamento sempre più funzionali ed efficaci. Uno strumento pensato e messo a disposizione dei professionisti dall'Ordine è la scheda di segnalazione degli eventi di violenza vissuti dagli assistenti sociali⁸.

⁵ *Ibidem*.

⁶ *Ibidem*, pp. 118-119.

⁷ *Ibidem*.

⁸ CNOAS, *Sociale: una scheda contro le violenze*, <https://cnoas.org/sociale-una-scheda-contro-le-violenze/>, consultato il 13/06/2026.

Attraverso tale modalità operativa viene data agli operatori la possibilità di riportare al proprio Consiglio regionale gli episodi di violenza vissuti inserendovi tutti gli elementi utili al monitoraggio del fenomeno, alla sua prevenzione e fronteggiamento. Lo strumento permette peraltro di fornire indicatori utili all'osservatorio permanente sulle aggressioni, predisposto sempre dall'Ordine in ragione di un puntuale monitoraggio. Inoltre, la scheda si pone l'obiettivo di rendere più agevole e veloce la segnalazione di quanto avvenuto al datore di lavoro ed all'Autorità Giudiziaria⁹.

Il CNOAS, inoltre, tramite la ricerca svolta ha evidenziato come la formazione di base, la formazione continua e la supervisione professionale rappresentino per la comunità professionale strumenti necessari per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno. Molti dei rispondenti alle interviste hanno riportato di avere fruito di un'insufficiente formazione in materia di aggressività, o di non averla ricevuta affatto¹⁰. Come si è visto nel precedente capitolo, inoltre, anche la supervisione professionale risulta essere tuttora uno strumento distribuito in maniera poco omogenea all'interno dei servizi, nonostante il suo inserimento all'interno dei Livelli essenziali delle prestazioni sociali¹¹.

Le iniziative formative promosse e coordinate dal CNOAS in collaborazione anche con la Fondazione nazionale dagli assistenti sociali necessitano di essere ulteriormente mirate su tale tematica al fine di fornire agli assistenti sociali delle linee guida concrete, efficaci e realistiche su come fronteggiare il problema. Ciò implica, anzitutto, dotarsi delle competenze necessarie per prevenirlo ed evitarlo; nei casi in cui ciò non fosse possibile, è altrettanto importante che gli operatori dispongano di conoscenze adeguate a gestire situazioni critiche, tutelando la sicurezza e incolumità personale.

In tal senso, un supporto particolarmente utile è rappresentato dai due vademecum ideati ed emanati nel marzo 2026 dal CNOAS per la prevenzione e la gestione delle aggressioni subite dagli assistenti sociali. Tali strumenti, per il loro carattere operativo e pratico, potrebbero essere maggiormente valorizzati e utilmente inseriti all'interno delle proposte formative rivolte alla comunità professionale.

⁹*Ibidem.*

¹⁰ A. Sicora, B. Rosina, *op. cit.*, p. 27.

¹¹ S. Filippini, *op. cit.* pp. 113 - 114.

I due strumenti sopracitati sono stati realizzati con la partecipazione dei CROAS e con l'obiettivo di aiutare gli assistenti sociali a riconoscere rapidamente eventuali atti illeciti attuati nei loro confronti, attivando così le tutele previste dalla legge tra cui azioni giudiziarie e istanze di risarcimento¹². Nello specifico, il «Vademecum informativo sulle aggressioni e sulle azioni legali per assistenti sociali» intende fornire agli assistenti sociali iscritti all'albo una dotazione pratica per conoscere ed attivare le azioni legali disponibili quando si trovano ad essere vittime di comportamenti aggressivi nello svolgimento delle loro mansioni¹³.

Il documento si presenta quindi di semplice lettura ed immediata consultazione: diviso in tre sezioni, prevede nella prima le principali condotte illecite e le relative sanzioni, nella seconda riporta le procedure previste per denunciare i reati mentre la terza e ultima parte è dedicata alle molestie ed alle aggressioni che si possono verificare attraverso l'utilizzo dei social media¹⁴.

Risulta infine significativo il richiamo finale del vademecum in favore dell'art. 44 del Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) del comparto funzioni locali triennio 2022-2024. L'articolo, infatti, sancisce l'obbligo per l'ente locale di garantire la sicurezza dei lavoratori mettendo in atto tutte le iniziative necessarie per la loro tutela. In particolare, prevede che, in caso di aggressioni subite dai lavoratori, l'ente si assuma gli oneri a difesa del dipendente per tutti i gradi di giudizio¹⁵. Simili disposizioni rappresentano un rilevante passo in avanti nel consolidamento di una responsabilità condivisa che possa garantire un supporto reale ai lavoratori coinvolti in episodi di violenza.

Il vademecum dedicato agli assistenti sociali che lavorano in ambito sociosanitario è strutturato in maniera simile a quello appena citato, con sezioni dedicate all'individuazione della fattispecie di reato ed alle modalità di perseguimento e denuncia. Interessante, in entrambi i documenti, risulta essere la parte dedicata alle aggressioni che

¹² CNOAS, *Vademecum aggressioni: come riconoscerle, cosa fare, quali risarcimenti*, <https://cnoas.org/vademecum-aggressioni-come-riconoscerle-cosa-fare-quali-risarcimenti-ma-serve-un-piano-sicurezza/>, consultato il 14/06/2026.

¹³ CNOAS, *Vademecum informativo sulle aggressioni e sulle azioni legali per assistenti sociali*, https://cnoas.org/wp-content/uploads/2026/03/CNOAS_Vademecum-aggressioni-2026-GENERICO.pdf, p. 6, consultato il 14/06/2026.

¹⁴ *Ibidem*.

¹⁵ ARAN, Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni, *Contatto collettivo nazionale di lavoro relativo al personale del comparto funzioni locali triennio 2022-2024*, <https://www.aranagenzia.it/wp-content/uploads/2026/02/CCNL-Comparto-2022-2024-23-02-26.pdf>, p. 60, consultato il 14/06/2026.

si verificano attraverso l'utilizzo dei social media. Trattasi di un tema più che mai attuale che evidenzia come i fenomeni di violenza possano assumere forme e modalità di espressione diverse. Oltre a rimarcare la procedura da seguire in casi di atti illeciti perpetrati mediante i social a danno degli operatori, il vademecum fornisce qualche indicazione pratica nella gestione di simili situazioni come l'acquisizione di prove per documentare il fatto (ad esempio attraverso degli *screenshot*) o, ancora, bloccare l'utente responsabile della condotta aggressiva¹⁶.

Quanto sopra illustrato rappresenta un'utile risorsa per gli assistenti sociali inseriti nei vari servizi. La consapevolezza di svolgere una professione complessa e talvolta rischiosa necessita di essere accompagnata dalla sicurezza di essere provvisti di adeguate tutele, anche legislative. Spesso, tale conoscenza risulta essere parziale o insufficiente tra gli operatori. La formazione continua potrebbe e dovrebbe rappresentare uno strumento di approfondimento da arricchire con contenuti utili e mirati alla prevenzione e alla gestione dei fenomeni di aggressività nei confronti dei professionisti. Tra questi, potrebbero trovare utilmente spazio proprio i documenti sopra enunciati.

Oltre all'emanazione dei due vademecum, il CNOAS segnala l'urgenza di creare un Piano nazionale per la sicurezza dei servizi sociali pubblici, di estendere agli assistenti sociali le tutele già previste per altre professioni considerate a rischio (come operatori sanitari ed insegnanti) e promuovere una campagna pubblica contro la delegittimazione della professione, al fine di valorizzarne il ruolo. La Presidente del Consiglio nazionale, Barbara Rosina, auspica che tali strumenti possano rivelarsi utili ai professionisti che operano in contesti connotati da conflitti e violenza, rimarcando che la sicurezza degli assistenti sociali rappresenta una priorità strategica dell'ultimo mandato del Consiglio Nazionale¹⁷.

3.2 La posizione del Sindacato Unitario Nazionale Assistenti Sociali (SUNAS) in materia di aggressività verso i professionisti

Dopo avere analizzato il ruolo del Consiglio nazionale ordine assistenti sociali (CNOAS) nella tutela della professione, risulta opportuno soffermarsi sul contributo offerto dalle organizzazioni sindacali nell'ambito dei fenomeni aggressivi perpetrati

¹⁶ CNOAS, *Vademecum informativo sulle aggressioni e sulle azioni legali per assistenti sociali*, https://cnoas.org/wp-content/uploads/2026/03/CNOAS_Vademecum-aggressioni-2026-GENERICO.pdf, pp. 24-25, consultato il 15/06/2026.

¹⁷ CNOAS, *op. cit.*, <https://cnoas.org/vademecum-aggressioni-come-riconoscerle-cosa-fare-quali-risarcimenti-ma-serve-un-piano-sicurezza/>, consultato il 15/06/2026.

verso la comunità professionale. Si è visto come l'Ordine detenga un ruolo di rappresentanza istituzionale, di indirizzo deontologico e promozione di una professione di qualità. Il sindacato interviene, invece, principalmente nella tutela dei lavoratori assistenti sociali, delle loro condizioni di lavoro e dei loro diritti.

In tale prospettiva, il SUNAS risulta avere assunto una posizione netta e chiara rispetto al fenomeno dell'aggressività verso i professionisti; il presente paragrafo analizza pertanto il ruolo e le iniziative del sindacato in questo ambito con riferimento altresì all'importanza che gli strumenti quali formazione e supervisione professionale possono assumere nel fronteggiamento del fenomeno. Un significativo contributo alla presente trattazione è stato fornito, nell'ultimo paragrafo, dalla Presidente Regionale SUNAS Liguria Dott.ssa M. Alessandra Giribaldi con la quale è stato trattato il tema oggetto della tesi, in occasione di un'interessante intervista.

Il Sindacato unitario nazionale assistenti sociali è stato istituito nell'anno 1990 da un gruppo di assistenti sociali provenienti da zone d'Italia e ambiti professionali diversi. L'obiettivo fu sin da subito quello di creare un sindacato autonomo, in grado di rappresentare la categoria, difenderne i diritti e valorizzarne al contempo il ruolo nella società. Fin dagli albori, infatti, il sindacato ha perseguito un maggiore riconoscimento della professione, anche sotto il punto di vista contrattuale. Una prima conquista è rappresentata dall'emanazione della legge n. 84/1993 che istituì l'Ordine e l'albo degli assistenti sociali¹⁸.

Il SUNAS ha inoltre partecipato all'evoluzione del percorso formativo universitario dei professionisti ed ha promosso negli anni politiche sociali e sociosanitarie finalizzate all'inclusione sociale ed alla tutela dei diritti delle persone. Con questa finalità, ha altresì preso parte all'emanazione di altre importanti normative per il settore, tra cui la legge 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di servizi sociali. Anche per quanto riguarda le condizioni contrattuali dei lavoratori il SUNAS ha apportato il suo contributo nel miglioramento dell'inquadramento della categoria degli assistenti sociali. Promuove inoltre attività di ricerca, formazione e aggiornamento attraverso il proprio centro di studi mantenendo un costante dialogo con la comunità professionale¹⁹.

Per quanto concerne il tema dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali, il SUNAS ha assunto una chiara posizione di contrasto del fenomeno al fine di tutelare la

¹⁸ SUNAS, *Chi siamo*, <https://www.sunas.it/chi-siamostoria/>, consultato il 16/06/2026.

¹⁹ *Ibidem*.

categoria professionale. Anzitutto, si ritiene utile specificare che l'organizzazione sindacale ha partecipato alla redazione del documento «Indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti dell'aiuto» finalizzato alla gestione ed alla prevenzione delle aggressioni, in collaborazione con il CNOAS, l'Associazione italiana docenti di servizio sociale (AIDoSS), l'Associazione nazionale assistenti sociali (AssNAS) e la Società per la storia del servizio sociale (SoStoSS), che costituiscono il “Tavolo del Patto della Professione”. Il sindacato risulta quindi essersi reso protagonista della creazione e implementazione di uno strumento fruibile non solo dagli assistenti sociali ma anche ad uso di amministratori, datori di lavoro, responsabili dei sistemi di prevenzione e professione; il documento, curato in particolare da Giribaldi del Sunas, risale al 2015²⁰.

Il vademecum appena citato richiama al suo interno la raccomandazione n. 8 “Per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”, emanata dal Ministero della Salute nel 2007²¹ e le procedure ed indicazioni per la sicurezza degli assistenti sociali delineate dal “Comitato per lo studio e la prevenzione della violenza contro gli assistenti sociali” della “National association of social workers” (NASW)²². Il documento, inoltre, riporta l'esempio di una possibile scheda di segnalazione per gli episodi di violenza vissuti ed illustra le possibili tecniche di *de-escalation* utili in caso di aggressioni. A livello teorico, richiama poi il ciclo delle riflessività di G. Gibbs, già trattato anche in questo elaborato e, per finire, presenta un breve glossario in materia di sicurezza²³.

La partecipazione e l'attenzione del sindacato verso il tema dell'aggressività contro la categoria professionale non si esaurisce qui. Il SUNAS è infatti molto attivo in ambito formativo e propone per i propri iscritti possibilità di formazione sia con modalità webinar che in presenza. All'interno del sindacato, infatti, è stato costituito il “Centro studi I.R.I.S Socialia” con l'obiettivo di promuovere percorsi di attività professionale e

²⁰ SUNAS, *Indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti dell'aiuto, “Vademecum” ad uso di amministratori, datori di lavoro responsabili e componenti dei Sistemi di Prevenzione e Protezione, professionisti e loro rappresentanti*, <https://www.sunas.it/wp-content/uploads/2022/05/VADEMECUMCNOAS.pdf>, consultato il 22/06/2026.

²¹ Ministero della Salute, Racc. novembre 2007, n. 8 - *Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari*, https://olympus.uniurb.it/index.php?option=com_content&view=article&id=19460:sal-racc8_07&catid=6&Itemid=137, consultato il 22/06/2026.

²² NASW, *Guidelines for Social Worker Safety in the workplace*, <https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Guidelines-for-Social-Worker-Safety-in-the-Workplace>, consultato il 22/06/2026. La NASW è l'associazione professionale degli assistenti sociali statunitensi, la più numerosa del mondo nel campo del social work.

²³ SUNAS, *op cit.*, consultato il 22/06/2026.

sindacale, diffondere informazioni e conoscenza, sostenere l'apprendimento dei professionisti e la formazione continua, raccogliere e divulgare materiali tecnici, scientifici, legislativi e culturali inerenti alla professione. Dunque, come si è visto in merito al tema della formazione continua ed al suo ruolo nella prevenzione e gestione delle aggressioni verso gli assistenti sociali, è evidente come anche la funzione del SUNAS sia fondamentale nella promozione di percorsi formativi orientati all'acquisizione di informazioni e competenze in materia.

In quanto organizzazione sindacale, inoltre, offre un servizio gratuito di consulenza ai propri iscritti e prevede un'assicurazione professionale a suo carico per i dipendenti di cooperative, liberi professionisti e dipendenti della sanità, per procedimenti a tutela dei diritti degli associati. Entrambi gli strumenti possono risultare particolarmente preziosi nel caso in cui il professionista si trovi coinvolto in un episodio di violenza. In simili circostanze, la consapevolezza dei propri diritti di lavoratore così come la possibilità di accedere ad un supporto guidato per approfondirli può rivelarsi fondamentale nel fronteggiamento di una situazione già critica e destabilizzante. Anche la tutela legale ed una copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi costituiscono importanti strumenti di protezione; spesso risultano essere poco considerati nella quotidianità lavorativa ma possono rivelarsi un significativo fattore di protezione in una professione ad alta complessità.

Il SUNAS, inoltre, si occupa del tema delle aggressioni a danno degli assistenti sociali mediante l'utilizzo delle proprie piattaforme online e dei canali telematici istituzionali. Tramite il sito ufficiale del SUNAS e con l'uso dei social media mantiene viva l'attenzione sul tema, attraverso post e comunicati. Emerge dunque una forte attenzione, da parte del sindacato, rispetto alle condizioni di lavoro dei professionisti troppo spesso a rischio sotto il punto di vista della sicurezza ed esposti a reazioni violente da parte delle persone che si rivolgono ai servizi.

Il sindacato assume dunque una posizione netta rispetto al fenomeno come si può dedurre, a titolo esemplificativo, dalla nota redatta a seguito di un grave episodio di violenza messo in atto recentemente presso i servizi sociali del Comune di Lamezia Terme (CZ). Il SUNAS ha indirizzato la propria comunicazione alle figure dirigenziali del servizio, al sindaco, così come agli assistenti sociali denunciando ed esigendo con urgenza adeguate tutele per i lavoratori. È stato richiesto un intervento a livello organizzativo per una condizione di rischio già nota a tutti ma sempre più critica ed

allarmante. Nel caso specifico, si è trattato di un'aggressione avvenuta nell'ambito della tutela minori in cui alcune operatrici sono state aggredite verbalmente e fisicamente²⁴.

Il SUNAS ha quindi portato alla luce una situazione problematica del servizio coinvolto, connotato da criticità organizzative e strutturali tra cui sedi di lavoro non adeguate e non sicure in quanto prive di congrue vie di fuga, assenza di sistemi di allarme, scarse misure di controllo e vigilanza, condizioni di isolamento dei professionisti. Tutti questi fattori, come illustrato nel primo capitolo di questo elaborato, costituiscono fattori di rischio per comportamenti violenti a danno dei professionisti. Il SUNAS, dunque, ha ritenuto importante specificare quali siano i doveri del datore di lavoro ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di sicurezza secondo cui è tenuto all'adozione di tutte le misure idonee e necessarie per la tutela dei lavoratori, anche al fine di prevenire il rischio di aggressione²⁵.

L'organizzazione sindacale ha quindi messo per iscritto la richiesta esplicita all'organizzazione ed ai responsabili di adeguarsi alle norme ponendo al primo posto la sicurezza dei dipendenti del servizio, richiedendo un formale riscontro scritto e riservandosi la possibilità di attivare ogni altra iniziativa sindacale e istituzionale in caso di inadempienza²⁶. Quanto appena riportato rappresenta un mero esempio del ruolo assunto dal sindacato in occasione di simili circostanze.

Purtroppo, infatti, gli episodi di aggressività risultano essere molto frequenti e diffusi in tutto il territorio nazionale. L'organizzazione sindacale risulta comunque attiva e attenta a simili eventi, impegnandosi affinché non vengano relegati in secondo piano. Sensibilizzando e denunciando simili situazioni, il SUNAS contribuisce nel portarle alla luce attivandosi concretamente nella tutela degli assistenti sociali in quanto categoria professionale troppo spesso operante in condizioni di rischio.

Circa la posizione del sindacato unitario nei riguardi della delegittimazione della categoria professionale, risulta significativa una situazione emersa piuttosto recentemente che concerne la professione e che risulta essere intrinsecamente connessa al tema dell'aggressività. Nello specifico, il SUNAS ha provveduto ad emettere una formale diffida nei confronti della RAI a seguito della messa in onda di una trasmissione in cui si è discusso in merito al ruolo ed alle funzioni degli assistenti sociali. Ciò è avvenuto con

²⁴ SUNAS, Esecutivo Nazionale, <https://www.sunas.it/notizie/comune-lamezia-terme-grave-episodio-di-aggressione-al-personale-del-settore-servizi-alla-persona/>, consultato il 23/06/2026.

²⁵ *Ibidem*.

²⁶ *Ibidem*.

modalità e toni poco congrui, senza alcuna possibilità di contraddittorio da parte della categoria professionale ed andando a minare in maniera diretta ed esplicita l'immagine e la dignità della professione di fronte ad innumerevoli spettatori²⁷.

Il SUNAS ha altresì predisposto un modulo compilabile per tutti gli assistenti sociali da trasmettere personalmente tramite posta certificata a diversi destinatari, tra cui la stessa RAI; ciò al fine di sostenere l'iniziativa del sindacato e fare sentire in maniera forte e univoca la voce di un'intera categoria professionale. Simili situazioni mediatiche, come già rappresentato nel corso del presente elaborato, possono rivelarsi ulteriormente problematiche in un contesto dove è già presente una significativa tensione verso i professionisti. L'immagine della categoria professionale non rappresenta, infatti, una mera questione di prestigio: il modo in cui questa viene rispecchiata all'esterno incide sulla sua percezione e sul suo riconoscimento da parte dei cittadini. Quando tale rappresentazione avviene con accezioni negative, aumenta il rischio che gli assistenti sociali si trovino a lavorare in situazioni ostili, conflittuali ed in un clima di diffidenza.

In questo quadro, appare opportuno richiamare un'ulteriore iniziativa promossa dal sindacato. Nell'anno 2016, il SUNAS ha formalizzato la proposta di inserire la professione dell'assistente sociale tra i lavori usuranti, proprio in considerazione dei numerosi fattori di complessità e di rischio che la contraddistinguono. Nello specifico, la richiesta è stata avanzata sulla base di tre elementi principali che riguardano i professionisti: lo stress lavoro-correlato, il frequente burn-out e la violenza, le minacce e le aggressioni sul lavoro. Trattasi di rischi che possono avere un significativo impatto sul benessere e la salute psico-fisica dei lavoratori, per i quali il SUNAS ha ritenuto opportuno richiedere adeguate tutele normative e contrattuali²⁸.

Al fine di approfondire ulteriormente il ruolo del sindacato rispetto al tema del presente elaborato, è stato possibile realizzare una breve intervista con la Presidente del SUNAS Liguria, dott.ssa Maria Alessandra Giribaldi. Di tale prezioso contributo si tratterà nel prossimo paragrafo.

²⁷ SUNAS, <https://www.sunas.it/notizie/Diffida-alla-RAI-e-r/>, consultato il 24/06/2026.

²⁸ SUNAS, *Assistenti sociali, professione usurante*, <https://www.sunas.it/wp-content/uploads/2022/05/propostausuranti.pdf>, consultato il 24/06/2026.

3.3 Intervista alla Presidente regionale SUNAS Liguria dott.ssa Maria Alessandra Giribaldi.

Maria Alessandra Giribaldi è un'assistente sociale che da più di trenta anni lavora per il Ministero dell'Interno, presso la Prefettura di Genova. Oltre a svolgere la sua attività professionale, è membro del Sindacato unitario nazionale assistenti sociali ed è parte del Comitato direttivo nazionale, organo di governo, amministrazione ed indirizzo dell'organizzazione. Per quanto riguarda la sezione della Liguria, la dott.ssa Giribaldi è stata prima segretaria regionale e, successivamente, è stata eletta Presidente del SUNAS Liguria, posizione che riveste tuttora.

In occasione dell'intervista tenutasi in data 17/06/2026, ha avuto modo di spiegare e raccontare le dinamiche professionali che l'hanno portata ad interessarsi ed avvicinarsi allo specifico tema del rischio professionale, della sicurezza dei lavoratori e del fenomeno dell'aggressività agito nei confronti degli assistenti sociali. Nello specifico, ha riportato di essere rimasta molto colpita a seguito di un'aggressione avvenuta nel 2011 presso i servizi sociali del Comune di Cairo Montenotte (SV), in cui un'assistente sociale era stata aggredita da una persona seguita dal servizio armata di *machete*, con gravi conseguenze fisiche e psichiche: l'aggressore fu condannato per tentato omicidio aggravato; la professionista fu riconosciuta vittima del dovere con l'assegnazione di un vitalizio²⁹. A seguito del grave episodio, l'Ordine nazionale e i vari CROAS si erano attivati in maniera significativa sul tema avviando altresì percorsi di formazione mirati a cui la dott.ssa Giribaldi aveva partecipato in veste di formatore. Negli anni successivi si è quindi dedicata con sempre maggiore attenzione ed impegno al tema della sicurezza degli assistenti sociali nei servizi. Si riportano di seguito le sue riflessioni e valutazioni in proposito.

Il fenomeno è complesso e, in quanto tale, non riconducibile ad una classificazione univoca. Le rilevazioni ufficiali, infatti, sono state promosse dal CNOAS e, dopo la ricerca svolta sul tema nel 2017, il rischio è di non riuscire a mantenere un dato aggiornato, con conseguenti difficoltà nel monitorare il fenomeno. Nell'ambito della sanità il tema della violenza verso gli operatori è trattato da più tempo ed è maggiormente

²⁹ Il fatto avvenuto in data 21/02/2011 ebbe per la sua gravità ampia risonanza sulla stampa locale e da parte delle rappresentanze della professione, https://www.ivg.it/2012/09/assistente-sociale-mestiere-pericoloso-un-incontro-sui-rischi-dopo-il-caso-di-veronica-meinero/?utm_source=chatgpt.com, <https://www.ivg.it/2012/08/un-indennita-per-l'assistente-sociale-che-fu-aggredita-in-ufficio-veronica-meinero-riconosciuta-vittima-del-dovere/>, consultato il 06/07/2026.

controllato. Anche secondo tali rilevazioni, comunque, il fenomeno risulterebbe essere effettivamente in crescita. Il fatto che questo dipenda da svariati fattori lo rende ulteriormente complesso, non solo nella sua definizione, ma anche nella sua effettiva gestione e prevenzione all'interno dei servizi.

Il fenomeno è inoltre mutevole: si manifestano oggi nuove forme di violenza e di aggressività nei confronti degli assistenti sociali prima inesistenti, ma non meno gravi e pericolose per i professionisti, in particolare la violenza mediatica e comunicativa a danno dell'immagine della professione. Trattasi di una forma di violenza piuttosto recente, diversa dai classici episodi aggressivi a cui si è abituati pensare (violenza verbale o fisica), ma ugualmente dannosa poiché lede lo status dell'assistente sociale e lo delegittima.

Non esistano risposte preordinate per fronteggiare il problema soprattutto considerando la sua recente origine. Gli stessi organismi di tutela della professione stanno ancora cercando quale possa essere il modo migliore per contrastare campagne mediatiche in grado di alimentare e legittimare comportamenti ostili verso gli assistenti sociali. Per questo motivo, è importante che la categoria professionale tutta si impegni per imparare a comunicare con l'esterno. La comunicazione riveste una importanza centrale nella professione dell'assistente sociale e nella sua formazione. I professionisti devono imparare a comunicare con le persone con cui lavorano ed è fondamentale acquisire le competenze per agire in maniera empatica e attenta.

Spesso le persone con cui lavorano gli assistenti sociali non comprendono appieno le scelte del servizio o del singolo operatore. È fondamentale che le motivazioni dell'agire professionale siano spiegate e contestualizzate il più possibile per ridurre circostanze di incomprensione, frustrazione e conflitto. La comunicazione, però, non si esaurisce soltanto nel rapporto con le persone in quanto "utenti" dei servizi ma risulta essere fondamentale anche nel rapportarsi con l'esterno e nel modo in cui la professione viene rappresentata al di fuori con le istituzioni, i media e l'intera comunità.

La formazione continua e la supervisione professionale costituiscono strumenti importanti per prevenire e contrastare il fenomeno ma anche per gestirlo nel momento in cui gli episodi violenti dovessero verificarsi. I percorsi formativi devono essere svolti in gruppo e coinvolgere non solo gli assistenti sociali di un servizio o di un ufficio ma anche il resto dell'ente, nella sua interezza. Trattasi dunque di destinare i percorsi, soprattutto quelli di formazione in ambito di sicurezza e prevenzione dell'aggressività, anche a chi riveste nell'organizzazione ruoli di dirigenza e gestione.

In tal senso, appaiono poco significative le formazioni “flash” e i webinar online con una durata limitata, che vedono gli operatori poco partecipi e sostanzialmente passivi. Utili sono invece percorsi formativi svolti a piccoli gruppi durante i quali non vengono fornite informazioni asettiche ma in cui l’operatore diventa partecipante attivo e utilizza l’esperienza come possibilità di confronto con altri operatori su aspetti diversi che possono concernere fattori emotivi, organizzativi, tecnico-professionali.

In quest’ottica la supervisione professionale rappresenta un contesto privilegiato di riflessività, come spazio protetto che permette agli operatori di ritornare sugli eventi e sulle esperienze vissute. La supervisione deve altresì essere attenta agli aspetti organizzativi della rete e sostenere i professionisti a leggerne le dinamiche. Il tema delle aggressioni nei confronti degli assistenti sociali e delle strategie di prevenzione e contrasto deve essere trattato e previsto anche nella formazione di base universitaria per chi si appropria per la prima volta alla professione.

A titolo esemplificativo, la dott.ssa Giribaldi ha riportato un’esperienza di formazione promossa dal CROAS Emilia-Romagna, svolta a Bologna nell’anno 2014 e per la quale ha rivestito il ruolo di formatrice. In tale contesto hanno partecipato all’esperienza formativa gruppi composti non soltanto da assistenti sociali ma anche da medico del lavoro, dirigenti, polizia locale, responsabili del servizio di protezione e prevenzione (RSPP). Si è quindi realizzata una formazione destinata ai servizi sociali ma attraverso una prospettiva integrata e di rete, in cui tutti i soggetti coinvolti rivestono un ruolo fondamentale per la tutela dei professionisti e la prevenzione di situazioni critiche legate all’aggressività nei servizi sociali.

I gruppi di lavoro, quindi, si sono concentrati su diversi aspetti della sicurezza lavorativa, anche focalizzandosi su aspetti molto pratici e concreti come il setting degli uffici, gli oggetti presenti sulle scrivanie che possono rivelarsi pericolosi in caso di aggressioni. Il percorso di formazione ha costituito un’occasione per creare nuove procedure di tutela e prevenzione delle aggressioni come, ad esempio, la redazione di un modulo di segnalazione dell’evento sentinella o la definizione delle tempistiche in cui il medico del lavoro debba incontrare e visitare chi subisce episodi di violenza.

Per concludere, la dott.ssa Giribaldi ha auspicato un’azione unitaria da parte degli organi di rappresentanza della professione rispetto al fenomeno nel suo complesso e anche rispetto all’emergente problematica mediatica sopraesposta. Inoltre, ha specificato un ulteriore aspetto importante ovvero la responsabilità del singolo assistente sociale.

Ogni operatore dovrebbe responsabilmente guardare al proprio operato, alle modalità comunicative messe in atto nell'interazione con le persone, sapendo riconoscere eventuali criticità e individuando possibili spazi di miglioramento. Gli assistenti sociali dovrebbero riconoscersi come parte di una comunità professionale interessandosi realmente alle tematiche fino a qui esposte, al fenomeno dell'aggressività perpetrata nei loro confronti, partecipando a percorsi di formazione, supervisione, formandosi ed informandosi in materia e partecipando proattivamente alle iniziative proposte dagli organi di promozione e tutela della professione. Nello specifico del SUNAS, la forza del sindacato risiede nella partecipazione e adesione ad esso da parte dei professionisti.

Soltanto attraverso un concreto coinvolgimento degli assistenti sociali la voce del sindacato e dell'Ordine professionale può acquisire la forza necessaria per ricevere ascolto e considerazione dalle istituzioni. Ciò consentirebbe di produrre dei reali cambiamenti rispetto ad una problematica che necessita interventi articolati su più livelli e che richiede la partecipazione attiva di soggetti diversi, tra cui i singoli professionisti, le istituzioni, le organizzazioni e gli organi di rappresentanza.

Conclusione

La tesi ha voluto approfondire il tema delle aggressioni nei confronti degli assistenti sociali in quanto fenomeno multidimensionale e complesso. Come emerso dalla trattazione, infatti, si tratta di una problematica allarmante ed attuale che necessita di essere affrontata e gestita su più livelli. Le manifestazioni di aggressività ai danni della categoria professionale possono assumere forme diverse e, come si è visto, incidere sul benessere psicofisico dei professionisti così come sulla qualità dei servizi da essi erogati. Le condizioni e le percezioni di pericolo, stress, paura, causate da episodi di violenza incidono sull'esercizio della professione, rischiano di compromettere profondamente la relazione di aiuto e, di conseguenza, il ruolo stesso dell'assistente sociale.

Il fenomeno delle aggressioni verso la categoria necessita, quindi, di essere esaminato su più fronti ed a diversi livelli, considerata proprio la sua natura complessa e multifattoriale. La responsabilità nei confronti del fenomeno non può quindi essere individuata in un solo e unico soggetto ma richiede un riconoscimento condiviso e comune a diversi attori.

Anzitutto, i primi a doversi occupare del fenomeno e a conferirgli la giusta rilevanza dovrebbero essere proprio gli stessi assistenti sociali. Come è emerso nel corso della trattazione, infatti, sono spesso i professionisti a sottovalutare la portata del fenomeno, a normalizzare alcuni comportamenti e ad accettarli come componente intrinseca del proprio lavoro. Ciò comporta spesso una normalizzazione del problema ed un'omissione di denuncia e segnalazione rendendo ulteriormente impegnativo il tracciamento e la gestione di un fenomeno, già di per sé complesso ed articolato.

Pertanto, risulta di fondamentale importanza che gli assistenti sociali operanti nei vari servizi siano prima di tutto consapevoli ed informati rispetto al fenomeno: è essenziale che essi ricevano un'adeguata formazione in materia sia per capire come riconoscere e prevenire le situazioni di rischio, sia per essere dotati delle strumentazioni utili ad affrontarle. Un'adeguata formazione può risultare determinante nell'attuare comportamenti congrui ad arginare situazioni di conflitto e tutelarsi come professionisti.

Condizioni di lavoro sicure e protette, inoltre, permettono ai professionisti di svolgere le proprie funzioni nel modo migliore ed il più possibile efficace. I benefici non saranno quindi riscontrabili unicamente sul singolo assistente sociale ma, altresì, nel

servizio in cui esso opera e all'interno del quale potrà espletare le proprie funzioni, garantendo alle persone e alla collettività interventi maggiormente competenti e di qualità.

Seguendo una prospettiva di attenzione e tutela verso la categoria, la formazione continua e la supervisione professionale risultano essere strumenti fondamentali nel supporto degli assistenti sociali e del loro operato all'interno dei servizi. Trattasi di due risorse preziose anche in considerazione della loro stessa natura in quanto pensati e sviluppati nel corso del tempo proprio con la finalità di sostenere specificatamente i professionisti assistenti sociali e le loro peculiari funzioni.

La formazione continua risulta un'opportunità importante in materia di aggressività verso gli operatori poiché i contenuti che la determinano possono essere finalizzati proprio a questo tema.

Non meno importante, la supervisione professionale risulta essere uno spazio protetto di riflessione e di cura per il professionista e per il suo agire professionale. In quanto LEPS, deve essere garantita all'interno di tutti i servizi e, sempre in un'ottica di responsabilizzazione, è importante che gli stessi assistenti sociali richiedano di accedervi qualora non sia predisposta dal servizio stesso, in particolare nei servizi sociosanitari e ministeriali dove i LEPS non sono vigenti. Ciò, secondo una prospettiva di salvaguardia del proprio benessere professionale ma, altresì, per garantire una significativa qualità dei servizi erogati e della relazione di aiuto instaurata con le persone.

Come detto, però, la problematica delle aggressioni verso gli assistenti sociali non può e non deve riguardare soltanto gli operatori. Nella trattazione è stato illustrato quanto il fenomeno in questione sia strettamente legato anche alla dimensione organizzativa dei servizi. Nel concreto, è auspicabile che le organizzazioni intervengano a livello strutturale per garantire sicurezza agli operatori, attraverso provvedimenti anche molto concreti come la questione del setting e della gestione degli spazi, della vigilanza e dell'isolamento lavorativo vissuto dagli assistenti sociali. Inoltre, come anticipato, le organizzazioni devono garantire ai professionisti dell'aiuto appositi spazi di formazione continua e di supervisione per tutelare il loro benessere psicofisico e, al contempo, investire sulla qualità degli interventi erogati dai servizi attraverso l'azione professionale.

Tale responsabilità condivisa non può escludere il coinvolgimento delle istituzioni pubbliche. Il riconoscimento del fenomeno della violenza nei confronti della categoria

professionale e la gravità della sua portata necessitano di essere riconosciuti e adeguatamente affrontati anche a livello istituzionale. In tal senso, risulta primario ed essenziale il ruolo svolto dagli organi di rappresentanza della professione, tra cui quelli esaminati nel presente elaborato ovvero il Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali (CNOAS) ed il Sindacato unitario nazionale assistenti sociali (SUNAS).

I due organismi, seppure con finalità specifiche differenti, si occupano della promozione e della tutela della professione di assistente sociale. Rispetto al fenomeno dell'aggressività, è emerso nel corso della trattazione come questi si siano fino ad ora occupati in modo significativo del fenomeno delle aggressioni e quali siano gli strumenti utilizzati per prevenirlo e contrastarlo. In merito, si ritiene particolarmente rilevante il contributo emerso dall'intervista svolta con la presidente del SUNAS Liguria, Dott.ssa M. Alessandra Giribaldi il cui sunto è stato riportato nella presente tesi.

Nel corso dell'interlocuzione, la stessa ha rimarcato l'importanza di azioni collettive da parte della comunità professionale relativamente al fenomeno in questione. Queste dovrebbero ricomprendere le iniziative del CNOAS unite e concertate con il sindacato e con altre possibili categorie di settore ma, altresì, con la partecipazione e la responsabilizzazione di tutti gli assistenti sociali. Una voce unica, forte e unita può infatti essere meglio recepita dai servizi, dalle organizzazioni, dai dirigenti, dalle istituzioni e generare un reale impatto anche sui messaggi trasmessi dai mass media e, di conseguenza, sull'opinione pubblica.

Alla luce di quanto enunciato fino ad ora si auspica che, in una prospettiva futura, la questione venga affrontata in maniera sempre più coesa e coordinata attraverso il coinvolgimento di tutti i soggetti a vario titolo interessati, seguendo una prospettiva di responsabilizzazione collettiva. Il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali potrà subire dei reali cambiamenti, in termini di prevenzione e gestione, soltanto attraverso un impegno condiviso orientato alla tutela dei professionisti, al rafforzamento del riconoscimento sociale della professione e al contrasto di qualsiasi forma di legittimazione della violenza.

Bibliografia

- Allegri E. *Supervisione e servizio sociale*, Carocci Editore, Roma, 2023.
- Amedei T., *L'assistente sociale allo specchio*, FrancoAngeli, Milano, 2007.
- Bini L., *Documentazione e servizio sociale. Manuale di scrittura per gli operatori*, Carocci Faber, Roma, 2003.
- Canevini, M. D., Neve E., *Etica e deontologia del servizio sociale*, Carocci Editore, Roma, 2018.
- Casartelli A., De Ambrogio U., *Fare supervisione. Teorie e pratiche professionali*, Carocci Editore, Roma, 2026.
- Fargion S., *Il metodo del servizio sociale*, Carocci Editore, Roma, 2013.
- Fenoglio R., Tassinari A., Sumini A., Nardi L., *L'aggressività nei servizi sociali. Analisi del fenomeno e strategie di fronteggiamento*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna, 2012.
- Ferrario F., *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci Editore, Roma, 1996.
- Filippini S., Bianchi E., *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Carocci Editore, Roma, 2013.
- Filippini S., *Nuovo Codice Deontologico dell'assistente sociale: le responsabilità professionali*, Carocci Editore, Roma, 2020.
- Gibbs G., *Learning by doing: a guide to teaching and learning methods*, Oxford Polytechnic, 1988.
- Hall E. T., *La dimensione nascosta*, V. Bompiani, Milano, 1968.
- Maier, G. J., & Van Rybroek, G. J., *Managing countertransference reactions to aggressive patients*, in B. S. Eichelman & A. C. Hartwig (Eds.), *Patient violence and the clinician*, pp. 73–104, American Psychiatric Association, Arlington, VA / Washington, D.C., 1995.
- Maslach C., Leiter M. P., *Burnout e organizzazione. Modificare i fattori strutturali della motivazione al lavoro*, Erickson, Trento, 2000.
- Merlini F., *La formazione continua per gli assistenti sociali*, in “Prospettive sociali e sanitarie”, n. 3, 2011.

- Neve E., *Il servizio sociale, Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci Editore, Roma, 2008.
- Sicora A., *La violenza contro gli operatori dei servizi sociali e sanitari*, Carocci Editore, Roma, 2013.
- Sicora A., *La violenza contro i professionisti dell'aiuto*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 3/2011.
- Sicora A., Rosina B., *La violenza contro gli assistenti sociali in Italia*, FrancoAngeli, Milano, 2019.
- Sicora A., *Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto*, Maggioli, Sant'Arcangelo di Romagna, 2010.
- Smith M., McMahon L., Nursten J., *Le paure degli operatori sociali*, in «Lavoro sociale», Vol. 5, n.1, 2005.
- Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D. D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971.

Sitografia

American Psychiatric Association, *Diagnostic and Statistical Manual of mental disorders*, DSM IV, 2000, <https://www.msmanuals.com/it/professionale/disturbi-psichiatrici/ansia-e-disturbi-correlati-allo-stress/disturbo-post-traumatico-da-stress>, consultato il 11/04/2026.

ARAN, Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni, *Contatto collettivo nazionale di lavoro relativo al personale del comparto funzioni locali triennio 2022-2024*, <https://www.aranagenzia.it/wp-content/uploads/2026/02/CCNL-Comparto-2022-2024-23-02-26.pdf>, consultato il 14/06/2026.

Assistente sociale privato, *Il burnout*, <https://www.assistentesocialeprivato.it/il-burnout/>, 2022, consultato il 11/04/2026.

Capitani D., *Un'altra aggressione a un'assistente sociale: serve un argine alla rabbia*, <https://www.vita.it/unaltra-aggressione-a-unassistente-sociale-serve-un-argine-alla-rabbia/>, consultato il 06/04/2026.

Ciaccia R., *Il fenomeno delle aggressioni agli assistenti sociali. Una ricerca in Liguria*, in "Rivista Italiana di Medicina Legale", n. 4, 2018, <https://asit.serviziosociale.com/comunicasit/download/viewdownload/21/326.html>, consultato il 19/03/2026 - 09/05/2026 - 23/05/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, *Aggressioni: formazione, dati e denunce per lavorare senza paura*, <https://cnoas.org/aggressioni-formazione-dati-denunce-e-comunicazione-per-lavorare-senza-paura/>, consultato il 23/05/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, FNAS, Strumenti per il sociale, Costruire percorsi di supervisione professionale, *Documento di approfondimento per la realizzazione del livello essenziale delle prestazioni sociali supervisione professionale del personale dei servizi sociali*, <https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/studi-e-statistiche/documento-approfondimento-leps-supervisione-volume-6>, consultato il 31/05/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, *Consiglio dell'Ordine*, <https://cnoas.org/consiglio-dell-ordine/>, consultato il 13/06/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, *Il nuovo codice deontologico*, <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf>, consultato il 28/03/2026 - 13/05/2026 - 25/04/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, *Informare, non deformare. Lettera aperta.*, https://cnoas.org/wp-content/uploads/2026/03/1467_RAI_Lettera-Aperta-CNOAS.pdf, consultato il 01/04/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, *Regolamento per la Formazione Continua degli Assistenti sociali*, https://cnoas.org/wp-content/uploads/2023/01/Regolamento_FC_CNOAS_01.01.2023.pdf, pp. 3-4, consultato il 15/05/2026 - 17/05/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, *Sociale: una scheda contro le violenze*, <https://cnoas.org/sociale-una-scheda-contro-le-violenze/>, consultato il 13/06/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, *Vademecum aggressioni: come riconoscerle, cosa fare, quali risarcimenti*, <https://cnoas.org/vademecum-aggressioni-come-riconoscerle-cosa-fare-quali-risarcimenti-ma-serve-un-piano-sicurezza/>, consultato il 14/06/2026 - 15/06/2026.

Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali, *Vademecum informativo sulle aggressioni e sulle azioni legali per assistenti sociali*, https://cnoas.org/wp-content/uploads/2026/03/CNOAS_Vademecum-aggressioni-2026-GENERICO.pdf, p. 6, consultato il 14/06/2026.

Decreto del Presidente della Repubblica 7 agosto 2012 n. 37, *Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali, a norma dell'art. 3, comma 5, del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 convertito, con modificazioni dalla legge 14 settembre 2011, n. 148*, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:presidente.repubblica:decreto:2012;137~art7>, consultato il 15/05/2026.

Eurofound, Dialogo Sociale Europeo, *Linee guida multisettoriali per fronteggiare la violenza e le molestie sul luogo di lavoro causate da terzi*, 2010, https://olympus.uniurb.it/index.php?option=com_content&view=article&id=13632:line

e-guida-multisetoriali-per-fronteggiare-la-violenza-e-le-molestie%02sul-luogo-di-lavoro-causate-d&catid=67:2010&Itemid=61, consultato il 15/04/2026.

Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana, *Legge 30 dicembre 2021, n. 234*, <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/12/31/21G00256/s>, consultato il 30/05/2026.

Giribaldi M.A., *Salute e sicurezza sul lavoro per i professionisti dell'aiuto*, Genova, 2012, <https://www.yumpu.com/it/document/view/15401141/relazione-giribaldi-consiglio-regionale-ordine-assistenti-sociali>, consultato il 20/03/2026.

Lenarduzzi M., *Gli strumenti del servizio sociale*, Assistenti Sociali.org, https://www.assistentisociali.org/servizio_sociale/strumenti_del_servizio_sociale.htm, consultato il 26/03/2026.

Marangoni L., <https://www.luigimarangoni.com/lm/>, consultato il 24/05/2026.

Ministero del lavoro e delle politiche sociali, *BASIS – Benessere degli/delle assistenti sociali in Italia e la supervisione professionale. Approfondimenti e analisi sulle condizioni di partenza all'avvio del LEPS Supervisione*, <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita-poverta-ed-esclusione-sociale/focus/qrs-62-basis>, consultato il 30/05/2026.

Ministero del lavoro e delle politiche sociali, *Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali*, <https://www.lavoro.gov.it/priorita/Documents/Piano-Nazionale-degli-Interventi-e-dei-Servizi-Sociali-2021-2023.pdf>, consultato il 05/05/2026 - 30/05/2026.

Ministero della Salute, Racc. novembre 2007, n. 8 - *Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari*, https://olympus.uniurb.it/index.php?option=com_content&view=article&id=19460:sal-racc8_07&catid=6&Itemid=137, consultato il 22/06/2026.

NASW, *Guidelines for Social Worker Safety in the workplace*, <https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Guidelines-for-Social-Worker-Safety-in-the-Workplace>, consultato il 22/06/2026.

Pesaresi F., *LEPS: la supervisione del personale dei servizi sociali*, <https://www.welforum.it/il-punto/i-leps-una-rassegna-analitica/leps-la-supervisione-del-personale-dei-servizi-sociali/>, consultato il 05/05/2026.

Sicora A., Rosina B., Sanfelici M., Northdurfter U., *L'aggressività nei confronti degli assistenti sociali. Esiti di una ricerca nazionale*, <https://www.welforum.it/laggressivita-nei-confronti-degli-assistenti-sociali/>, consultato il 22/03/2026 - 05/04/2026.

Strumenti per il sociale, *Strumento di accompagnamento all'implementazione del LEPS supervisione del personale dei servizi sociali*, <https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/studi-e-statistiche/strumento-accompagnamento-leps-supervisione-vol-7.pdf>, pp. 12-13, consultato il 31/05/2026.

SUNAS, *Assistenti sociali, professione usurante*, <https://www.sunas.it/wp-content/uploads/2022/05/propostausuranti.pdf>, consultato il 24/06/2026.

SUNAS, *Chi siamo*, <https://www.sunas.it/chi-siamostoria/>, consultato il 16/06/2026.

SUNAS, *Diffida alla RAI e richiesta di replica*, <https://www.sunas.it/notizie/Diffida-alla-RAI-e-r/>, consultato il 24/06/2026.

SUNAS, *Esecutivo Nazionale*, <https://www.sunas.it/notizie/comune-lamezia-terme-grave-episodio-di-aggressione-al-personale-del-settore-servizi-alla-persona/>, consultato il 23/06/2026.

SUNAS, *Indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti dell'aiuto, "Vademecum" ad uso di amministratori, datori di lavoro responsabili e componenti dei Sistemi di Prevenzione e Protezione, professionisti e loro rappresentanti*, <https://www.sunas.it/wp-content/uploads/2022/05/VADEMECUMCNOAS.pdf>, consultato il 22/06/2026.

Ringraziamenti

Giunta al termine di questo percorso mi sono ritrovata inevitabilmente a riflettere sui cambiamenti di questi ultimi anni, in particolare ripensando alla mia laurea triennale avvenuta ormai più di cinque anni fa. Nel farlo, ho riletto i ringraziamenti scritti nella tesi che aveva sancito il termine del mio percorso precedente nonché l'inizio delle mie esperienze lavorative. Nel farlo, mi sono resa conto di quanto alcune cose non siano per niente cambiate e di come, al contempo, tutto sia diverso.

Inizierei quindi rivolgendo un pensiero al professore Mario Marini, relatore sia della mia tesi triennale che di quella magistrale. Rinnovo nei suoi confronti i miei più sentiti ringraziamenti per la disponibilità, l'attenzione e la competenza dimostratami in questi mesi esattamente come accaduto cinque anni fa.

Proseguo poi soffermandomi su chi non poteva che continuare ad essere qui, sempre al mio fianco, ovvero la mia famiglia. Grazie quindi a mia madre Marta, mia sorella Caterina e mio fratello Emanuele. Sapere di avere sempre qualcuno su cui contare e pronto a sostenerti non è scontato e so di essere fortunata ad avervi. Parlando di famiglia un pensiero va inevitabilmente anche a mia sorella Agnese. Vorrei con tutto il cuore potere condividere con te ogni mio traguardo ma non potendolo fare fisicamente, oggi ti penso un po' più forte del solito e ti sento comunque vicina.

Un pensiero va anche alla famiglia che, così dicono, ci siamo scelti. E quindi un sentito grazie alle mie amiche sempre presenti e pronte a fare il tifo per me. Grazie Chiara e Carolina per i momenti di leggerezza ma sempre connotati da confronti intensi che rendono un semplice aperitivo simile ad una seduta di psicoterapia dove, a turno, siamo tutte un po' medico e paziente. Eravate presenti in triennale e ci siete state durante questa magistrale, sempre sinceramente interessate ai miei risultati ed entusiaste per i miei successi. Grazie perché nonostante la nostra amicizia prosegua ormai da molti anni, mi rendo conto di quanto avervi nella mia vita sia un dono prezioso, che non potrei mai sottovalutare.

Un grazie anche ad Alice e Giovanni: dai tempi dei nostri quindici o sedici anni tutto è cambiato, noi stessi lo siamo e abbiamo vite diverse se non opposte ma quando siamo insieme sento che, in qualche modo, siamo rimasti sempre gli stessi. Avervi nella mia vita mi ricorda quanto, nonostante le distanze, i legami costruiti e coltivati nel tempo

possono cambiare forma ma rimanere un punto fermo e una certezza per cui sarò sempre grata.

A questo punto ringrazio chi, invece, di distanza forse a volte ne vorrebbe un po' di più ma non può averla perché quasi tre anni fa ha deciso addirittura di sposarmi. Luca, oggi come cinque anni fa per la mia laurea triennale, ti ringrazio per esserci sempre. La mia gratitudine va oltre il mio percorso di studi perché la tua presenza ed il tuo sostegno non riguardano soltanto il raggiungimento di questo traguardo. Sei anni fa, infatti, ci siamo scelti come compagni di questo viaggio che a volte risulta essere un po' disastoso e difficile, ma che, affrontato insieme, rimane pur sempre splendido.

Il fatto che le persone citate nei miei ringraziamenti della tesi triennale siano esattamente le stesse nominate oggi mi rende fiera e felice perché mi dimostra ciò che ho sempre pensato: poche persone ma buone, anzi fantastiche. Abbiamo continuato a coltivare i nostri legami con cura ed il risultato è che oggi siamo sempre tutti qui a festeggiare i reciproci traguardi.

Ma come dicevo all'inizio, allo stesso tempo, è anche tutto nuovo e diverso. Questo perché da luglio non sono più soltanto figlia, sorella, amica, moglie ma sono anche mamma. Mamma di una bambina splendida che ho sognato e desiderato da sempre. Il grazie più forte va quindi ad Agnese, mia figlia, alla quale dedico tutto. Oggi non puoi saperlo ma sei sempre stata, ancor prima di esistere davvero, la motivazione ed il senso di ogni cosa. La spinta a crescere, a migliorarmi è sempre stata orientata a "quando avrò un figlio". E tu superi ogni aspettativa di ciò che mi ero immaginata quando mi pensavo "mamma". Oggi ci sei, sei reale, sei qui con noi e anche se non sarò il genitore perfetto, continuerò a fare tutto il mio meglio, per te.

Chiudo il momento di gratitudine ricordando anche chi, senza sapere parlare la nostra lingua, sa starmi vicino ogni giorno e portarmi un po' di sana spensieratezza: grazie a Nami e Crono, l'esempio più vero di amore incondizionato, quello che non chiede mai nulla in cambio. Grazie per essere i miei "bravi cani".

Molto probabilmente questi saranno gli ultimi ringraziamenti che scriverò per una tesi di laurea. Con questo traguardo dovrei chiudere definitivamente il mio percorso di studi (anche se, mai dire mai). Ma sicuramente capiterà ancora, magari tra altri cinque anni, che io mi guardi indietro per vedere cosa sarà cambiato nella mia vita. Spero quindi di ritrovarmi ancora una volta felicemente sorpresa nel constatare che, nonostante gli

inevitabili cambiamenti che la vita ci riserverà, voi sarete sempre lì per me, così come io per voi.

Sempre con la stessa e infinita gratitudine,

Alice