



# La violenza contro i professionisti dell'aiuto:

alla ricerca di percorsi interpretativi e di prevenzione dentro le organizzazioni.

*Alessandro Sicora*

*alessandro.sicora@unical.it*

A. Sicora - alessandro.sicora@unical.it

1

## Sommario

1. Una brutta **storia**
2. La complessità di una esplorazione su di un tema ancora **tabù** nei servizi sociali e sanitari
3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori
4. La violenza come comunicazione, l'ascolto come **prevenzione**
5. Riflettere **insieme**

## 1. Un brutta storia... di *Cristiana Pregno*

Il giorno 21 febbraio 2011, a Cairo Montenotte, un uomo è entrato nei servizi sociali, con un machete, ed ha ferito un'assistente sociale di **27 anni**, Veronica Meinero.

L'uomo era arrabbiato perchè il Tribunale per i Minori lo aveva dichiarato decaduto dalla potestà parentale sui figli e riteneva colpevole di questa decisione l'assistente sociale.

Adesso è detenuto con l'accusa di tentato omicidio.

- **Un incidente sul lavoro?** Di incidenti sul lavoro ne accadono tanti, una recente campagna televisiva ricorda ai lavoratori che esigere sicurezza è un loro diritto. Ma un assistente sociale come può spiegare, e a chi, i problemi legati alla sicurezza del lavoro che lo riguardano?
- Questa domanda è una domanda che mette in discussione le categorie tradizionali dell'infortunio, e, più in generale, la questione della sicurezza di chi lavora, quotidianamente, a servizio delle persone. Persone molto spesso fragili, disperate, sconfitte dalla vita, che hanno subito violenza, che cercano di reagire alla rabbia e allo smarrimento di una vita senza via d'uscita con la **violenza**, contro gli altri, in primo luogo contro chi è vicino (le mogli, i figli, le madri). Forse c'è anche una dimensione di genere nella violenza contro gli assistenti sociali: in prevalenza donne (73,3%, secondo un recente studio dell'Università Bicocca di Milano) sono loro che accolgono donne maltrattate, bambini trascurati, madri anziane sfinite dalla convivenza con figli aggressivi, a loro volta esausti per una esistenza senza prospettive e senza riscatto. Accolgono, ascoltano, cercano strategie e soluzioni, raccontano ad altri – il magistrato, lo psicologo, l'educatore, il funzionario - queste storie che pochi conoscono, al di fuori di coloro che abitano il mondo dei servizi.

- L'assistente sociale raccoglie **storie di solitudine e di incompetenza esistenziale e cerca di trasformarle in un'altra storia**, qualcosa che abbia senso nel futuro, qualcosa di diverso. A volte il tentativo riesce, a volte no. In ogni caso, cercare di cambiare un percorso di vita che sembra dato ed immutabile non è senza costi: i costi per la persona, innanzitutto, ed i costi emotivi ed intellettuali per l'assistente sociale. Ed **i costi del welfare** – le risorse necessarie ed indispensabili per cercare di immaginare dei progetti di cambiamento.
- Ma che cosa c'entra questo con la sicurezza? L'insicurezza del lavoratore nel maneggiare materiale così delicato, come sentimenti, emozioni, stili di vita a me sembra una costante: come si può restringere questo ambito di insicurezza fisiologico, insito nella natura stessa del compito che l'assistente sociale si è assunto, ad una dimensione accettabile?

Il comunicato emanato dall'Ordine Regionale della Liguria fa riferimento ad un elemento di contesto molto importante, che incide ed inciderà sempre di più sul quotidiano dei lavoratori dei servizi sociali, **la riduzione delle risorse del welfare ed il progressivo sfaldarsi di uno stato di sicurezza sociale. Lo Stato abbandona i cittadini più in difficoltà** (è il caso del fondo nazionale per il sostegno alla locazione, che passa dai 143 milioni del 2010 ai 33 milioni del 2011 - 2296 sfratti solo a Torino, nel 2010, e da questo conteggio sono esclusi coloro che perdono la casa perché non riescono più a pagare il mutuo o le spese condominiali; del fondo per le politiche per la famiglia che passa dal finanziamento di 346,5 milioni del 2008 ai 52,5 del 2011; del fondo per la non autosufficienza, che passa dai 400 milioni dell'anno scorso a zero per il 2011), consegna l'unica misura di sostegno nazionale (molto imperfetta, peraltro) – la *social card* – a imprecisati "enti caritativi". Saranno gli enti caritativi a ricevere le carte acquisti e a distribuirle, decidendo a chi darla. I Comuni – gli enti più vicini ai cittadini, come ci hanno insegnato – saranno fuori.

- **A pochi operatori dei servizi il compito di reggere l'urto di questa disperazione collettiva.** Forse la sicurezza comincia anche da questo, da uno stato che si assume delle responsabilità nelle politiche sociali e socio – sanitarie. Alcuni cittadini di Cairo, intervistati, hanno dichiarato che i matti dovrebbero stare nei manicomi: José Francisco Formica era un pazzo, un violento, un alcolizzato. L'idea più semplice, per la sicurezza dell'assistente sociale e di altri, è di rinchiudere i malati psichici nei manicomi. Non so se il sig. Formica sia veramente pazzo, o se questa classificazione sia soltanto un'etichetta per cercare di spiegare ciò che è inspiegabile – perché assalire un essere umano, perché cercare di ucciderlo? So però che alcune esistenze umane non precipiterebbero se la legge Basaglia fosse stata interamente applicata, e se i centri di salute mentale avessero mezzi e personale per seguire coloro che sono portatori di una sofferenza psichica. So che la violenza sulle donne e sui bambini a volte non riesce ad avere adeguate risposte giudiziarie e di protezione – e che ci sono storie di afflizione che durano troppo a lungo, nell'impotenza di tanti, di chi subisce la violenza e di chi vorrebbe porvi rimedio.

- Non c'è nessuna giustificazione per quello che è successo a Cairo: **non esiste nessun diritto alla violenza, alla legge del più forte.** Voglio soltanto dire che **la nostra è una società violenta**, disperata (uso questa espressione nel suo significato letterale, senza speranza) e questo gesto sta all'interno di questa società, in cui viviamo tutti, da cui non possiamo tirarci fuori.

- Una **riflessione sulla sicurezza dei lavoratori del sociale** dovrebbe cominciare da qui, dal prendere atto di questo disfacimento, dal fatto che i lavoratori del sociale – di tutte le qualifiche e di tutte le professioni – stanno immersi in questo contesto e questo contesto alimenta tensioni e conflitti, quotidiani, che sono aggressività verbali, minacce, attacchi alle persone. Non credo che ci siano facili soluzioni – l'assistente sociale dietro un vetro antiproiettile, per esempio – ma credo che si possa costruire un ragionamento, a più voci, in cui si tengono insieme le questioni della logistica degli uffici dei servizi sociali (com'è possibile che una persona entri in un ufficio pubblico con un machete, un coltello ed un falchetto?) (è accaduto lo stesso a Collegno, molti mesi fa: un uomo ha ucciso la moglie davanti all'assistente sociale, con un coltello) e la radicalizzazione del disagio e la carenza delle risorse del welfare, un dibattito in cui si possa parlare della paura, delle competenze relazionali necessarie per gestire i conflitti, della capacità di elaborare strategie per prevenire le situazioni di rischio.

- Non vorrei che questo fatto, gravissimo, s'inscriva tra gli incidenti sul lavoro che accadono e non ci si può fare niente. Gli incidenti sul lavoro non sono naturali. La comunità professionale ha le capacità per cercare di capire se c'è qualche soluzione per la sicurezza del lavoratore assistente sociale.
- Affido a Veronica un pensiero ed un augurio – di stare presto bene, di colmare con tutte le possibili felicità future questo momento di buio e di dolore.

## Reazioni al caso di Cairo (1/2) da [www.ivg.it](http://www.ivg.it)

Orazio (Attivo e partecipativo) ha detto.. (il 21 febbraio 2011 alle 18:28)

- *Non ho nessuna informazione in merito a questo caso, e quindi non commento, ma vi assicuro che spesso gli assistenti sociali sono fin troppo "leggeri" nel togliere i figli ai genitori, facendoli finire nelle mani dei giudici minorili, e da lì non se ne esce più. Per carità, un gesto come questo è allucinante, ma su di una mente labile la disperazione fa brutti scherzi. Conosco personalmente una persona alla quale è stata tolta la figlia per motivi futili e sta vivendo la sua disperazione in silenzio, finchè reggerà, bene, ma il gesto clamoroso potrebbe essere dietro l'angolo.*

Bobby75 (Lettore Attento) ha detto.. (il 22 febbraio 2011 alle 00:25)

- *BRAVO ORAZIO! Parole sane!*
- *io ci sono passato, mi sono separato dalla mia compagna, lei non voleva farmi vedere il bambino e tramite tribunale abbiamo fatto affiancamento dagli assistenti sociali di Pietra Ligure per vedere se potevo essere idoneo alla crescita del bambino. Ebbene, signore e signori: non ero idoneo perchè due ore a settimana d'estate, rinchiuso in un ufficio con un bambino di tre anni non riuscivo a farlo giocare sotto gli occhi di tre persone! Hanno dato parere negativo alla mia istanza, ma la psicologa perito del tribunale se n'è fregata del loro parere e, visto che secondo lei ero idoneo, mi ha consentito di poter vedere mio figlio. Risultato: adesso andiamo tutti d'amore e d'accordo, con la mia nuova compagna e il secondo figlio con la mamma del bambino. Domanda: vi sembra giusto?*
- *Detto questo, quanto sopra non è assolutamente giustificabile, in nessuna maniera, ma invece di tirare conclusioni ed esecuzioni capitali, muoviamoci qualche volta anche alla radice del problema, per risolverlo. Questo è un caso patologico, da rinchiudere o peggio ancora. Ma riflettiamo in questi casi, che non fa mai male.*

## Reazioni al caso di Cairo (2/2) da [www.ivg.it](http://www.ivg.it)

EnricoDaria Gallo (Novellino) ha detto.. (il 21 febbraio 2011 alle 17:56)

- *Quello che stupisce è che i Servizi Sociali avevano segnalato la pericolosità di questo individuo. Ci sono stati altri casi sparsi per l'Italia, dove si conosceva la pericolosità di una persona la quale poi ha perpetrato il suo insano gesto di violenza. Quello che non capisco, è che si debba sempre arrivare all'irreparabile prima di mettere in capo le azioni adeguate.*

Bilù (Lettore Attento) ha detto.. (il 21 febbraio 2011 alle 15:46)

- *Solidarietà agli servizi sociali che fanno un lavoro difficilissimo e che in prima persona pagano gli errori di una burocrazia feroce e si arrabbatano con i tagli sulla spesa sociale.*
- *L'ASL savonese è con l'acqua alla gola e questi sono i risultati, anche se bisogna dire che a volte un pò di delicatezza e di gentilezza in più da parte di certi operatori del sociale smorzerebbe gli animi agitati di persone in difficoltà enormi*

cairesedoc (Lettore Attento) ha detto.. (il 21 febbraio 2011 alle 18:20)

- *Questo gesto è la conseguenza di **una serie di cose che non funzionano**.*
- *Forse non è colpa della Asl 2 senza soldi, ma sicuramente è ridicolo attribuire il fatto alla pazzia di un individuo e mettere la testa nella sabbia per non vedere in che condizioni siamo ridotti.*

2. La complessità di una esplorazione su di un tema ancora **tabù** nei servizi sociali e sanitari

1. Iniziare a parlare e a interrogarsi
2. Guardare nell'interazione tra utente, operatore e organizzazione di appartenenza
3. Aiuto vs. controllo: un dilemma irrisolvibile?
4. Alla caccia del "cattivo"? L'utente o l'ente?

2. La complessità di una esplorazione su di un tema ancora **tabù** nei servizi sociali e sanitari (1/4)

- **Iniziare a parlare e a interrogarsi** su questo tema è quanto mai necessario per comprendere il fenomeno e per individuare delle strategie utili a prevenire la violenza o comunque a minimizzare il rischio a cui sono soggetti assistenti sociali, educatori, psicologi, infermieri e altri operatori quando trattano situazioni dove è possibile che si verifichino episodi analoghi a quelli sopra descritti. A tale proposito va anche rilevato che la **difficoltà di recuperare dati e contributi teorici specifici** sull'argomento va di pari passo con l'**estrema sporadicità di iniziative di formazione e di riflessione** condivisa che aiutino a comprendere quali siano le competenze pratiche utili nell'affrontare l'aggressività degli utenti.

## 2. La complessità di una esplorazione su di un tema ancora **tabù** nei servizi sociali e sanitari (2/4)

- E' comunque utile iniziare ad esplorare tale campo alla ricerca di strumenti utili alla protezione non solo di chi è soggetto passivo di violenza, ma anche nell'interesse di chi talvolta esercita tale violenza come estremo tentativo di scalfire quello che percepisce come un muro di indifferenza o di inadeguatezza rispetto alle proprie richieste. In tale contesto non sembra sempre facile individuare chi è "vittima" e chi è "carnefice", chi è portatore di fragilità e chi di forza e potere. Infatti l'esito finale, ovvero l'atto violento, non è il frutto di una "colpa" ma piuttosto **dell'interazione tra utente, operatore e organizzazione di appartenenza di quest'ultimo**

## 2. La complessità di una esplorazione su di un tema ancora **tabù** nei servizi sociali e sanitari (3/4)

- **Aiuto Vs. controllo:** un paradosso particolarmente difficile per l'assistente sociale: essere colui che offre aiuto pur rappresentando, allo stesso tempo, l'autorità verso la quale talvolta gli utenti provano rabbia
- Neve (1994), **"il lavoro professionale nei servizi contiene strutturalmente dimensioni di controllo sociale**, il cui esercizio può provocare non pochi problemi a livello personale, tecnico, organizzativo, istituzionale. In particolare risulta in molti casi **complesso integrare finalità di sostegno, tutela, aiuto con finalità/necessità di controllo individuale e sociale"**.



## 2. La complessità di una esplorazione su di un tema ancora **tabù** nei servizi sociali e sanitari (4/4)

- Spesso operatore inconsapevole di strutturale compresenza dimensioni aiuto-controllo → disagio → ricerca del "cattivo":
  - attribuzione all'istituzione in cui opera e alle sue caratteristiche di impersonalità la responsabilità di azioni "sgradite" in quanto avvertite come coattive nei riguardi dell'utente
  - dà piena "colpa" all'utente e alla sua irragionevolezza, senza invece andare a ricercare quali siano le sue (dell'a.s.) modalità di agire che è opportuno modificare

## 3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori

1. agire sui meccanismi organizzativi aiuta a prevenire
2. checklist da British Association of Social Workers, 1986
  3. Organizzazione del personale
  4. Ambiente di lavoro
  5. Funzioni e strutturazione dell'ente
6. raccomandazioni per la protezione degli operatori sociali
7. "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" (Ministero della Salute)

### 3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori (1/7)

- Anche in riferimento al fenomeno esaminato la dimensione organizzativa sembra essere un elemento particolarmente importante in quanto incide massicciamente sui limiti e sulle opportunità di esercizio dell'attività di aiuto. L'ente può essere vissuto dall'utente come il "mostro" spersonalizzante che è sordo e cieco ai bisogni delle persone e che ha, tra i suoi diversi ingranaggi, l'operatore che partecipa e diffonde analoga freddezza e indifferenza. Anche per tale ragione **agire sui meccanismi organizzativi aiuta a prevenire** l'emergere della violenza nei servizi.

### 3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori (2/7)

Checklist da "Social Workers at Risk. The prevention and management of violence" (British Association of Social Workers, 1986) con focus su:

1. Organizzazione del personale
2. Ambiente di lavoro
3. Funzioni e strutturazione dell'ente

### 3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori (3/7)

1. Organizzazione del personale
  - il servizio ha sufficiente personale?
  - è stata posta cura nell'acquisizione di personale adeguato?
  - al personale sono state date occasioni di formazione finalizzata alla riduzione della violenza?
  - tutto il personale si sente supportato, al sicuro e in grado di ammettere di aver paura e di denunciare episodi di violenza?
  - l'ente fornisce al personale delle linee guida d'azione chiare?
  - il personale è adeguatamente assicurato contro rischi di aggressioni?

### 3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori (4/7)

2. Ambiente di lavoro
  - le aree di accoglienza, le stanze per i colloqui e gli altri spazi e servizi sono stati progettati e arredati per essere sicuri per tutti coloro che li usano?
  - ci sono dei sistemi d'allarme? Il personale sa come usarli?
  - c'è un sistema di messaggi "in codice" utilizzabile per chiedere aiuto?
  - viene posta attenzione a non lasciare in giro oggetti che potrebbero essere delle armi potenziali?

### 3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori (5/7)

#### 3. Funzioni e strutturazione dell'ente

- tutto il personale è stato reso e mantenuto consapevole dei pericoli delle procedure ad alto rischio (trattamenti obbligatori, ecc.)?
- le registrazioni dell'ente sono usate sistematicamente per identificare chi è stato violento in passato?
- vi è l'abitudine di non lasciare solo nella sede nessuno del personale?
- nei servizi territoriali, è stata posta attenzione a: distribuire adeguatamente il lavoro? decidere se sono necessarie visite o colloqui alla presenza di un'altra collega? decidere se è necessaria l'assistenza delle Forze dell'ordine? decidere se è opportuno prevedere delle pause e interruzioni preordinate durante i colloqui in ufficio?
- nei servizi residenziali o semiresidenziali, è stata posta attenzione a: sviluppare e mantenere un'etica che minimizzi i rischi? facilitare la comunicazione tra il personale e gli utenti? prevedere rotazioni di personale che riducano i rischi di conflittualità?
- dopo gli episodi di violenza: viene dato al personale adeguato supporto? tali incidenti vengono annotati e ne viene data notizia? viene presa in considerazione la possibilità di perseguire giudizialmente l'assalitore?

### 3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori (6/7)

proposte espresse Sarkisian e Portwood (2003: 56 – 57) che formulano cinque specifiche raccomandazioni per la protezione degli operatori sociali:

1. i dirigenti dei servizi e/o gli operatori devono assumere un ruolo attivo nel promuovere l'adozione di un **programma di prevenzione** della violenza sul lavoro e i necessari finanziamenti;
2. le **politiche** dell'ente a proposito della violenza degli utenti devono essere **comunicate in forma chiara** a tutti gli operatori;
3. va esplorato più in profondità il ruolo del legislatore nello sviluppare una **normativa adeguata** a proteggere chi lavora nei servizi ed è a rischio di subire violenza;
4. la sicurezza dell'operatore e l'empowerment dell'utente devono fare **parte integrante della pratica di servizio sociale** anche attraverso la promozione di forme adeguate di collaborazione nella rete dei servizi;
5. va sviluppata una migliore **comprensione** dei fattori ambientali che conducono gli utenti ad usare violenza contro gli operatori.

### 3. Dimensione **organizzativa** e violenza contro gli operatori (7/7)

- in Italia solo sporadiche iniziative in riferimento ai contesti dei servizi sociali, mentre più attenzione in ambito sanitario (nel settore psichiatrico, per esempio, sono non pochi gli episodi di violenza) → 2007 Ministero della Salute "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" dove:
- si constata che "diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza" e che "nel nostro Paese mancano statistiche sulla diffusione del fenomeno" (Ministero della Salute 2007: 1),
- si rileva la necessità di attivare  **misure di prevenzione quali:**
  1.  **l'elaborazione di un programma di prevenzione,**
  2.  **l'analisi delle situazioni lavorative,**
  3.  **la definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo e**
  4.  **la formazione del personale sul tema.**

La necessità di implementare tali provvedimenti appare particolarmente pressante lì dove gli eventi di violenza si verificano più frequentemente presso strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali, luoghi di attesa, nonché servizi di geriatria, di continuità assistenziale e di emergenza-urgenza. (Ministero della Salute 2007).

### 4. La violenza come comunicazione, l'ascolto come **prevenzione**

1. organizzazioni subdolamente violente?
2. semplicistica equazione perfetta tra potere e violenza
3. punti di vista
  - 4. Poliziotto : rapinatore = ass.soc. : genitore?
5. Responsabilità Vs. colpa
6. l'importanza di una riflessione condivisa

#### 4. La violenza come comunicazione, l'ascolto come **prevenzione** (1/6)

- Se violento è colui che ricorre alla forza per imporre la propria volontà a danno degli altri, esistono **organizzazioni subdolamente violente** che suscitano aggressività in chi è sprovvisto di strumenti diversi per far sentire la sua voce e reclamare il rispetto dei propri diritti o di ciò che percepisce come tali? Quanto, poi, all'interno dell'ente ovvero tra le sue componenti, si celano dinamiche di sopraffazione purtroppo da sempre esistenti ed oggi chiamate con il termine *mobbing*?

#### 4. La violenza come comunicazione, l'ascolto come **prevenzione** (2/6)

- Ma allora cos'è la violenza?
- Sostiene Gallino (2000: 721) che, **se** includiamo all'interno del concetto di violenza **tutte le forme di controllo** che schiacciano le realizzazioni pratiche ed intellettuali di uomini e donne al di sotto delle loro realizzazioni potenziali, **qualsiasi organizzazione diventa virtualmente portatrice di violenza** quando "non espressamente strutturata per fare il massimo uso della creatività individuale e sociale". Sarebbe troppo semplicistico, tuttavia, tracciare una equazione perfetta tra potere e violenza, come ad esempio sostenuto dalla teoria della "violenza strutturale" (Strassoldo 1987: 2327).

#### 4. La violenza come comunicazione, l'ascolto come **prevenzione** (3/6)

- “non tutte le forme di coercizione fisica costituiscono violenza. Di conseguenza, il medesimo atto descritto in termini oggettivi (per esempio, un uomo che spara addosso ad un altro per la strada) viene configurato come un atto di violenza se alla luce della **nozione di legalità e di legittimità** dominante nel sistema di riferimento di un atto illegale, mentre non sarà considerato un atto di violenza se si tratta di un comportamento che rientra nella legalità. Per stare all'esempio, se l'uomo che spara è un **poliziotto** ed il suo avversario è un **rapinatore** in fuga, non si tratta di violenza; ma si tratta di violenza se lo sparatore è il rapinatore ed il suo bersaglio è un altro poliziotto od un passante che gli ostacola la fuga” (Gallino, 1978: 721).

#### 4. La violenza come comunicazione, l'ascolto come **prevenzione** (4/6)

- Operando un rovesciamento di prospettiva analogo su di un problema non infrequente nei servizi che si occupano di minori, si potrebbe affermare che “allontanare” un bambino dai suoi genitori è sicuramente violenza quando chi compie tale azione è, per esempio, un gruppo di persone che vogliono ottenere qualcosa dai genitori, ma non lo è (sempre?) quando chi “rapisce” il bambino è l'assistente sociale. Tuttavia in molti degli episodi reali assimilabili a questi due esempi i **punti di vista dei soggetti coinvolti** (ma anche all'interno della cosiddetta ed eterogenea “opinione pubblica”) non coincidono nella definizione di chi sia il violento. Tale difformità può anche generare **minacce o aggressioni che nelle intenzioni di chi le attua sono probabilmente delle difese** di fronte ad un comportamento ritenuto lesivo del proprio diritto a tenere il proprio figlio presso di sé.

#### 4. La violenza come comunicazione, l'ascolto come **prevenzione** (5/6)

- Prima di concludere, un ultimo spunto di riflessione.
- Nel romanzo "Il responsabile delle risorse umane" lo scrittore Abraham Yehoshua (2005: 99) immagina che l'anziano proprietario di un grande panificio di Gerusalemme spedisca in missione il proprio responsabile delle risorse umane con il compito di scoprire cosa ci sia di vero nelle affermazioni di un giornalista che aveva accusato l'azienda di "mancanza di umanità" in quanto non si era accorta dell'assenza di una sua dipendente uccisa da un attentato dinamitardo in un mercato. A metà circa del libro, quando l'inchiesta sembra già a buon punto, l'anziano domanda "Mi risponda solo con un sì o con un no. Siamo colpevoli?" e il responsabile delle risorse umane risponde "Responsabili. E' questa la parola giusta" e riceve in replica un ulteriore quesito "In che senso?".

#### 4. La violenza come comunicazione, l'ascolto come **prevenzione** (6/6)

- Questa domanda lasciata in sospeso sembra essere più che adeguata per avviare un percorso di riflessione diffusa nei servizi alla persona. Non solo perché sposta l'attenzione **dalla "caccia al colpevole"** (l'utente, l'ente, il professionista o ulteriori soggetti) **ad una analisi delle dinamiche di responsabilità più costruttiva per la prevenzione della violenza a danno degli operatori**, ma anche perché la ricerca condivisa del senso dei fenomeni analizzati, anche di quelli più controversi e marginali, non può che precedere l'intervento sugli stessi e il conseguente miglioramento della qualità delle prestazioni professionali offerte.



## 5. Riflettere **insieme**

Raccontate brevemente un episodio di violenza o di rischio che vi ha visto coinvolto direttamente:

1. Cosa è successo?
2. Cosa avete pensato e sentito? Cosa sentite ora?
3. Cosa c'è stato di negativo e cosa di positivo?
4. Che spiegazione vi date su quello che è successo? Quale è stato il ruolo vostro e degli altri soggetti coinvolti?
5. Se aveste la "macchina del tempo" e poteste tornare al momento in cui è successo l'episodio narrato, cosa fareste di diverso?
6. Se si presentasse un caso simile, cosa fareste?