

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE

**“Prevenire il burnout: la supervisione del personale dei servizi sociali
nella programmazione sociale nazionale.**

Una ricerca sulla percezione dello stress lavoro correlato tra gli assistenti sociali”

Grazie per aver accettato di partecipare a questa ricerca, svolta nell'ambito del mio lavoro di tesi magistrale presso l'Università di Urbino (PU), Corso di Laurea in Gestione delle politiche dei servizi sociali e multiculturalità, A.A. 2023/2024.

Per partecipare a questa rilevazione è importante che Tu abbia iniziato a svolgere la Tua attività di supervisione professionale da almeno 6 mesi.

Il questionario che segue si compone di **sette sezioni, la prima delle quali** contiene domande di carattere personale e lavorativo e sulla Tua attuale esperienza di supervisione, sia che essa si svolga nell'ambito delle progettualità a valere sui fondi PNRR che del Fondo Nazionale Politiche Sociali.

Le **sezioni successive** esplorano i fattori di stress lavoro correlato nella classificazione in sei sistemi, così come proposta da Davys e Beddoe (*Best practice in professional supervision, 2021*): la vita privata, la pratica professionale, il gruppo di lavoro, l'organizzazione, la comunità e l'ambiente sociopolitico.

Le risposte al questionario sono raccolte in forma anonima.

Grazie, AS Dott.ssa Laura Traversi - l.traversi@campus.uniurb.it.

SEZIONE 1: DATI PERSONALI E LAVORATIVI

1. Quanti anni hai?

- ☐ Fino a 29 anni
- ☐ 30-39 anni
- ☐ 40-49 anni
- ☐ 50-59 anni
- ☐ Oltre 60 anni

2. A quale sezione dell'Albo degli Assistenti sociali sei iscritt*?

- ☐ A
- ☐ B

3. DA quanto anni lavori come assistente sociale?

- ☐ Meno di 2 anni
- ☐ Da 2 a 5 anni
- ☐ Da 6 a 15 anni
- ☐ Da 16 a 25 anni
- ☐ Oltre i 26 anni

4. Tipologia della/e organizzazione/i in cui attualmente svolgi la tua attività di assistente sociale:

- ☐ Uno o più Comuni con meno di 6000 abitanti;
- ☐ Uno o più Comuni con meno di 10.000 abitanti;
- ☐ Uno o più Comuni con più di 10.000 abitanti;
- ☐ Comunità Comprensoriale/Ambito Territoriale Sociale (ATS)/Azienda Speciale/Consorzio, Unione di Comuni;
- ☐ Ente ministeriale o statale;
- ☐ Centro Servizi per persone non autosufficienti;
- ☐ Privato sociale (Associazioni, Cooperative, ETS, Fondazioni) all'interno di propri servizi;
- ☐ Privato sociale (Associazioni, Cooperative, ETS, Fondazioni) all'interno di servizi terzi (per esempio Assistente Sociale dipendente di Cooperativa che lavora nei Servizi Sociali di un Comune);
- ☐ Azienda sanitaria;
- ☐ Altro (specificare): _____

5. Qual è il tuo attuale rapporto di lavoro? (puoi indicare anche più risposte)

- ☐ Contratto ente pubblico a tempo determinato;
- ☐ Contratto ente pubblico a tempo indeterminato;
- ☐ Contratto ente privato a tempo determinato

- Contratto ente privato a tempo indeterminato
- Collaboratore a progetto
- Dipendente di agenzia di somministrazione lavoro
- Lavoratore autonomo con partita IVA
- Altro (specificare): _____

6. Monte ore lavorative settimanali da contratto (riferite all'attività prevalente)

- Full time
- Part time
- Ho più contratti part time
- Altro (specificare) _____

7. Area/aree di lavoro in cui sei impegnat* (possono essere indicate anche più risposte):

- Adulti;
- Anziani;
- disabilità (compresa neuropsichiatria infantile);
- protezione e tutela di bambini e ragazzi;
- dipendenze patologiche;
- consultori familiari;
- migrazioni;
- prostituzione/tratta;
- salute mentale;
- dimissioni protette;
- giustizia;
- formazione/docenza/supervisione;
- altro _____

8. Il Responsabile gerarchico del servizio in cui lavori è:

- Un/a Assistente Sociale iscritt* all'Albo degli assistenti sociali;
- Un/a Assistente Sociale non iscritt* all'Albo degli assistenti sociali;
- Un/a professionista format* in materie affini al Servizio Sociale (psicologia, pedagogia, scienze politiche, ecc.);
- Un/a professionista non format* in materie affini al Servizio Sociale (economia, ingegneria, ecc.);

- Sono io il Responsabile del Servizio;
- altro: _____

9. Stai svolgendo/hai svolto negli ultimi 18 mesi un percorso di supervisione professionale nell'ambito del Progetto PNRR o dei fondi ministeriali MLPS? A che tipo di supervisione hai/hai avuto accesso? (Puoi indicare più di una risposta)

- Linea A1 – Supervisione di gruppo monoprofessionale;
- Linea A2 – Supervisione professionale individuale;
- Linea A3 – Supervisione multiprofessionale (equipe);
- Nessuna attività di supervisione;

10. Da quanto tempo partecipi all'attività/alle attività di supervisione indicata sopra?

- Da meno di 6 mesi
- Da più di 6 mesi
- Da più di un anno
- Altro (specificare): _____

11. Con che cadenza partecipi alle attività di gruppo e/o individuali?

- Quindicinali
- Mensili
- Trimestrali
- Altro (specificare) _____

12. Prima di partecipare ai Progetti di supervisione a valere sui fondi PNRR e/o ministeriali avevi già avuto esperienza di supervisione?

- Sì
- No
- Altro (specifica) _____

SEZIONE 2: AREE DI INDAGINE DEI FATTORI DI STRESS LAVORO CORRELATI

Le domande contenute nelle successive sezioni intendono esplorare i fattori di stress lavoro correlati a cui siamo sottoposti come assistenti sociali, in quanto professionisti “High Touch” - ad alto contatto - (C. Maslach, “La sindrome del burnout”, 1992), definiti così per il coinvolgimento relazionale che ci viene richiesto quotidianamente.

In accordo con le classificazioni di Brown e Bourne (*The social work supervisor*, 1996) e con le successive sistematizzazioni di Davys e Beddoe (*Best practice in professionale supervision*, 2021), riprese entrambe da Allegri (*Supervisione e Servizio Sociale*, 2023), le domande sono organizzate nei

sei sistemi già presentati e tra loro interdipendenti: la vita privata del professionista, la sua pratica professionale, il gruppo di lavoro, l'organizzazione, la comunità e l'ambiente sociopolitico.

SEZIONE 3: LA VITA PRIVATA

13. Pensando alla tua vita privata indica se e quali tra queste condizioni hanno influenzato il tuo lavoro:

- Responsabilità nei confronti di figli piccoli e/o altri familiari che necessitano di cura/assistenza;
- Difficoltà economico/finanziarie personali e/o familiari;
- Gravi difficoltà relazionali all'interno del Tuo nucleo familiare o della Tua famiglia allargata;
- Problemi di salute riferiti a Te e/o a persone per Te significative;
- Dipendenze in atto o passate che condizionano il Tuo equilibrio psicofisico;
- Perdite o lutti che hai subito che richiedono energie emotive importanti;
- Storie personali di abuso o trauma;
- Nessuna di queste condizioni;
- Altro (specificare) _____

14. Nel caso Tu abbia indicato una o più risposte alla domanda precedente, puoi precisare che tipo di impatto essa/esse abbiano avuto sulla tua vita professionale e perché? (ad esempio: le mie necessità economiche mi hanno portato ad accettare uno o più incarichi professionali per i quali in realtà non mi sentivo del tutto adeguat* e questo mi creava preoccupazione)

(questa risposta non è obbligatoria ma fornirebbe importanti informazioni di tipo qualitativo)

SEZIONE 3: LA PRATICA PROFESSIONALE

L' esercizio della pratica professionale impone all'operatore di entrare in contatto con le problematiche, a volte anche gravi e complesse a carico di persone e famiglie, e con i loro atteggiamenti e comportamenti che in varia misura possono incidere sullo stress lavoro correlato dell'operatore.

15. Pensando alla tua esperienza professionale, esprimi in che misura ti sei sentit* vittima di aggressioni fisiche da parte di persone che accedono al Tuo Servizio e/o di loro familiari

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

16. Pensando alla tua esperienza professionale, esprimi in che misura ti sei sentit* vittima di discriminazioni razziste, sessite, omofobe e altri trattamenti oppressivi:

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

17. Pensando alla tua esperienza professionale, esprimi in che misura ti sei sentit* vittima di minacce o denunce vessatorie, anche rivolte ai Tuoi familiari e/o a persone per Te significative:

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

18. Pensando alla tua esperienza professionale esprimi in che misura hanno impattato sul Tuo benessere lavorativo le rivelazioni di abusi e violenze subite dalle persone che accedono al Tuo Servizio:

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

19. Pensando alla tua esperienza professionale esprimi in che misura hanno impattato sul Tuo benessere lavorativo i lutti e le perdite subite dalle persone che accedono al Tuo servizio:

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

20. Pensando alla tua esperienza professionale esprimi in che misura hanno impattato sul Tuo benessere lavorativo i problemi delle persone con cui sei entrat* in contatto e che somigliano ai Tuoi:

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

21. Pensando alla tua esperienza professionale esprimi in che misura hanno impattato sul Tuo benessere lavorativo i casi molto delicati in cui la valutazione dei rischi è un fattore cruciale:

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

22. Pensando alla tua esperienza professionale esprimi in che misura hanno impattato sul Tuo benessere lavorativo la gestione di una percentuale molto elevata di situazioni ad alta complessità:

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

23. Pensando alla tua esperienza professionale esprimi in che misura hanno impattato sul Tuo benessere lavorativo i carichi di lavoro pesanti con un basso livello di controllo delle assegnazioni:

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

24. Riguardando le tue risposte alle domande di questa sezione (dalla 15 alla 23), puoi commentare brevemente una o più voci? (questa risposta non è obbligatoria ma fornirebbe importanti informazioni di tipo qualitativo)

SEZIONE 4: IL GRUPPO DI LAVORO

Indica, a partire dalla Tua esperienza professionale quotidiana, se e quale di questi problemi ritieni influenzino il Tuo benessere lavorativo.

25. Problemi di status, di potere e altre dinamiche tipiche dei gruppi di lavoro disfunzionali

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

26. Conflitti personali con i membri del gruppo di lavoro, compresi problemi di molestie, bullismo e mobbing:

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

27. Sentirsi isolati, capri espiatori, sottovalutati all'interno del gruppo:

18 Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

28. Sentirsi coinvolti nello stress lavorativo degli altri colleghi:

19 Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

29. Moral distress (il moral distress è lo stress derivante da vincoli organizzativi o da politiche ritenute incomprensibili o inaccettabili):

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

30. Puoi integrare le risposte fornite in questa sezione (dalla 25 alla 29) con almeno un esempio concreto? (questa risposta non è obbligatoria ma fornirebbe importanti informazioni di tipo qualitativo)

SEZIONE 5: L'ORGANIZZAZIONE

Molta letteratura conferma quanto il contesto organizzativo eserciti un ruolo importante sul benessere lavorativo degli operatori. Pensando alla Tua esperienza professionale, indica in che misura le seguenti voci hanno rappresentato/rappresentano per Te motivo di fatica.

31. Riorganizzazioni interne

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

32. Minacce di licenziamento o incertezze in materia di contratti e finanziamenti

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

33. Conflitto interprofessionale

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

34. Ambiente competitivo

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

35. Condizioni fisiche di lavoro inadeguate

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

36. Personale temporaneo, rapido turn over

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

37. Obiettivi irrealistici dell'organizzazione

Nessuna influenza

Moltissima influenza

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

38. Puoi integrare le risposte fornite in questa sezione (dalla 31 alla 37) con almeno un esempio concreto? (questa risposta non è obbligatoria ma fornirebbe importanti informazioni di tipo qualitativo)

SEZIONE 6: LA COMUNITA'

Il lavoro sociale opera all'interno di una specifica comunità, la quale può esprimere giudizi, pregiudizi e/o aspettative nei confronti della malattia e del disagio sociale in generale, dei cittadini che ne soffrono, così come nei confronti dei Servizi Sociali e degli operatori che vi lavorano.

Indica se e in che misura i seguenti aspetti impattano o hanno impattato sul Tuo benessere lavorativo.

39. Atteggiamenti nei confronti della malattia e del disagio sociale (per esempio nei confronti di problematiche su cui la comunità in cui lavori esprime stigmi o pregiudizi)

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

40. Atteggiamenti nei confronti delle persone seguite dal Tuo servizio

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

41. Ambivalenza dell'opinione pubblica nei confronti dell'intervento professionale

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

42. Contraddizioni tra funzione di sostegno e funzione di controllo

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

43. Aspettative irrealistiche nei confronti della Tua professione

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

44. Critica pubblica verso i professionisti anziché verso le linee politiche

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

45. Tra le voci di questa sezione (domande 39 a 44) seleziona quella per te più rilevante sulla base della tua esperienza professionale. Puoi commentare la tua scelta? (Questa risposta non è obbligatoria, ma fornirebbe importanti informazioni di tipo qualitativo).

SEZIONE 7: L'AMBIENTE SOCIOPOLITICO

Medesimi meccanismi e pregiudizi sono spesso applicati alla professione da parte del mondo politico istituzionale, per esempio in ambiti ad elevata complessità come quelli della tutela di bambini e ragazzi. Ti chiediamo di indicare se e in che misura, nella tua storia professionale, i seguenti aspetti sono/sono stati a tuo parere motivo di stress lavorativo.

46. Scarsa tolleranza agli errori e crisi della fiducia

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

47. Natura politica dei Servizi pubblici

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

48. Interesse dei media ad evidenziare la fallibilità professionale

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

49. Basso status e scarsa comprensione del ruolo professionale da parte del pubblico

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

50. Cultura dell'audit (l'audit è una valutazione indipendente volta a stabilire se gli standard di funzionamento dei servizi, ove definiti, siano stati soddisfatti o meno)

Per nulla rilevante

Del tutto rilevante

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

51. Questa classificazione (in sei sistemi) dei fattori di stress lavoro correlati ti ha sollecitato qualche riflessione/considerazione? Quale? Questa risposta non è obbligatoria, ma fornirebbe importanti informazioni di tipo qualitativo.

52. Pensando al tema dello stress lavoro correlato fin qui esplorato, in che misura senti che riguardi la tua attuale esperienza professionale?

Per nulla

Moltissimo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

53. La supervisione che stai svolgendo ti sta supportando nella riflessione sugli aspetti legati allo stress lavoro correlato?

- ☐ Sì, in modo soddisfacente

- Si, ma non come vorrei
- Non abbastanza per la mia situazione
- No, ma non sono interessato* a questi aspetti
- No
- Altro (specificare) _____

54. Pensando alla tua esperienza di supervisione (anche non recente) puoi esprimere con una metafora che cosa essa rappresenta per Te assistente sociale?
