

Funzionari insultati e minacciati dai debitori

di Simonetta Caratti

Quando le certezze, asfittiche per taluni, rassicuranti per molti, si sgretolano, frantumando sistemi oliati da tempo, mettendo tante (troppe) vite sottosopra, la frustrazione collettiva che ne deriva può alzare il livello di aggressività sociale. Bersaglio di un crescente senso d'impotenza e paura, che talvolta si veste di violenza, è spesso lo Stato e i suoi rappresentanti. Quello Stato che in tempi di rincari folli non ti aiuta ma ti porta via le poche risorse rimaste. Un pensiero comune a chi perde il controllo. «L'aggressività aumenta, più che altro quella verbale. Quando fai il tuo lavoro e un utente alterato ti insulta, diventa tutto molto difficile, provi a metterlo a sua agio, ma non è facile mantenere la calma», ci racconta **Martino Cattaneo**. Dal 2016 è cursore all'Ufficio di esecuzione di Bellinzona, prima ha lavorato per 6 anni all'Ufficio fallimenti di Bellinzona. «Per fortuna qui nessuno ci ha mai messo le mani addosso, ma è successo ad altri colleghi del Sottoceneri».

Ti vengo a prendere a casa e ti uccido'
Ha una lunga esperienza, nel suo lavoro si è sempre un po' sulle spine: «Ogni utente è un'incognita, non sai mai come reagirà, ogni volta è una sorpresa. La rabbia può esplodere in pochi secondi e non è piacevole confrontarsi con chi è alterato». La peggiore esperienza, ci racconta, l'ha vissuta quando un debitore l'ha minacciato di morte. «Ero allo sportello e mi ha urlato in faccia tutta la sua ira: 'Ti vengo a prendere a casa e ti uccido'. Era davvero troppo e l'ho denunciato». Durante l'inchiesta si è scusato e Cattaneo ha ritirato la denuncia.

Faremo un corso sulla gestione dei rischi'
La pandemia e la sua coda di precarietà ha esacerbato tensioni già esistenti, c'è più violenza contro diversi funzionari, soprattutto quelli in prima linea dell'Ufficio esecuzione e fallimenti. «Si è notata una certa aggressività dopo la pandemia, purtroppo gli episodi sono in crescita. Ci preoccupa questa tendenza; i nostri dipendenti, che hanno in dotazione lo spray al pepe, seguono addirittura corsi di autodifesa organizzati con la Polizia cantonale: li vogliamo riproporre», spiega l'avvocato **Fernando Piccirilli**, capo della Sezione di esecuzione e fallimenti. Non è l'unico ambito che soffre di questa aumentata rabbia sociale, l'avvocata **Frida Andreotti** descrive un nervosismo trasversale che tocca anche altri servizi. Una contromisura presa dalla responsabile della Divisione della giustizia è ridurre preventivamente laddove è possibile i contatti diretti coi funzionari promuovendo prestazioni online.

Un'altra soluzione è dare diversi strumenti per gestire i casi difficili: «Abbiamo anche dei corsi per imparare a calmarsi una persona adirata. In più vorremmo implementare un corso sulla gestione del rischio che si organizza per i nostri colleghi nel resto della Svizzera», aggiunge Piccirilli che è anche presidente dell'Associazione cantonale dei funzionari di esecuzione e fallimenti. Per fortuna, sono rari i casi di violenza fisica. Di aggressioni ce ne sono già state. Un caso qualche tempo fa aveva coinvolto un funzionario dell'Ufficio esecuzione di Lugano e un altro episodio minore aveva riguardato un altro ufficio sempre del Sottoceneri. «Quello che purtroppo capita ora troppo spesso è la violenza verbale», dice Piccirilli.

Il preccetto esecutivo e il mondo ti crolla'
Chi, per vari motivi, non onora i suoi impegni finanziari, anziché prendersela con se stesso o col creditore per avergli inviato un preccetto esecutivo, sfoga la sua rabbia sui cursori dell'Ufficio esecuzione e fallimenti che hanno il compito di recuperare i crediti anche tra privati. Un'attività non facile che mette i funzionari a diretto contatto con persone che, dopo aver ricevuto un preccetto o un attestato carenza beni, si vedono magari cadere il mondo addosso. Sono si-



Sempre più chi sfoga la rabbia, soprattutto verbale, sui cursori dell'Ufficio esecuzioni e fallimenti che hanno il compito di recuperare i crediti anche tra privati

TI-PRESS/DEPOSITPHOTOS

tuzioni, storie e tragedie personali che possono toccare e colpire. E non sempre è facile mantenere il distacco.

Sulla scrivania di Martino Cattaneo ci sono 6'300 pignoramenti. Con le sue due colleghi, devono gestire a Bellinzona 18mila avvisi di pignoramento l'anno. «Non c'è un gran rispetto nemmeno verso le mie colleghi, anche se sono delle signore. A volte è proprio duro psicologicamente, non è mai semplice recuperare soldi dalle persone, c'è chi capisce e chi reagisce male. Purtroppo, soprattutto dalla pandemia, vediamo più giovani indebitati».

Lo spray al pepe? Spero di non usarlo mai'
«Ciascuno ha la sua storia. Quando riceviamo le persone in ufficio, siamo seduti a una scrivania, faccia a faccia, senza nessuna barriera fisica e non sai mai quale reazione aspettarti». Quando qualcuno non riesce a controllarsi ed esplode, continua, abbiamo delle procedure: «Andiamo a chiamare il nostro superiore, se la cosa persiste (come da corsi di autodifesa svolti negli anni, finora due) si utilizza lo spray al pepe (solo nel caso in cui l'utente ci mette le mani addosso) in quanto siamo autorizzati a utilizzarlo ma, ripeto, finora alla nostra sede di Bellinzona non è mai successo», conclude.

LO PSICHIATRA

Cittadini sotto pressione e la rabbia sociale cresce

Prima la pandemia e le sue regole stringenti, poi il timore per una guerra fuori casa, ora l'aumento vertiginoso del costo della vita che toglie il sonno anche a chi le fatture le ha sempre pagate. Il momento è davvero critico. «L'insicurezza può generare aggressività. Quando non si ha più nulla da perdere è più facile andare in un discontrollo del comportamento e scaricare la frustrazione verso quello Stato (e i suoi funzionari) che non è più visto come qualcuno che protegge ma che prevarica», ci spiega lo psichiatra **Michele Mattia**, presidente dell'Associazione della Svizzera italiana per i disturbi d'ansia, depressivi e ossessivo-compulsivi (Asi). Un esempio sono i premi di cassa malati. «La gente non capisce un aumento così vertiginoso dell'assicurazione sanitaria che si cumula con quello spropositato dei tassi ipotecari, la carburante, dell'elettricità, dei beni di consumo. L'aggressività emerge quando le aspettative minime sono disattese e ci viene tolta una parte importante del nostro benessere». Sono campagni d'allarme di una situazione sociale al limi-

te. «L'insicurezza genera ansia e la mente tende ad amplificare il disagio». Alla fine non è più chiaro il limite tra sicurezza reale e quella percepita. In questi delicati momenti i cittadini hanno bisogno di messaggi rassicuranti, invece sembra il contrario. «Dalla politica arrivano indicazioni contrastanti che disorientano. Dopo Fukushima è stato dato lo stop al nucleare per questioni di sicurezza, ora sembra che sia l'unica soluzione possibile. La gente non capisce più nulla». Visto il contesto, lo psichiatra non è sorpreso della crescita dell'aggressività verso quelle figure che il cittadino identifica con lo Stato. «Sempre di più occorre valutare l'impatto delle decisioni sulla sicurezza sociale del nostro Paese, mentre la tendenza è valutare solo l'aspetto economico». Il rischio è quello di mettere sotto pressione troppe categorie della società. «I gruppi più a rischio che non vanno lasciati alla deriva: poi va considerato attentamente che anche il ceto medio, che lavora, è ben radicato nel tessuto sociale e contribuisce al benessere collettivo, sta soffrendo e non riesce più a gestire tutti questi aumenti sconsiderati del costo della vita». Dal suo osservatorio anche lo psichiatra inizia a vedere situazioni, una volta stabili, che stanno vacillando. «La gente si sente sotto pressione, la rabbia sociale aumenta», conclude.

Cresce l'aggressività verso lo Stato che si scarica sui funzionari. In prima fila i cursori dell'Ufficio esecuzioni, dotati di spray al pepe. Seguono addirittura corsi di autodifesa, e imparano a calmare chi è violento. Martino Cattaneo dell'Ue di Bellinzona: «Mi ha urlato in faccia: ti vengo a prendere a casa. Difficile lavorare così». Divisione della giustizia preoccupata anche per altri settori. Le soluzioni? Segnalare tutti i casi, spostare qualche servizio online, usare barriere logistiche. Col precariato, sale la rabbia sociale.



Per Martino Cattaneo cresce l'aggressività verbale



L'avv. Piccirilli osserva più giovani tra i nuovi debitori

TI-PRESS

ESECUZIONI E FALLIMENTI

'Arriverà l'impennata dei pignoramenti'

«Non è un lavoro facile e, come dico spesso, non siamo purtroppo all'ufficio vintce e lotterie. Chi viene da noi è in una situazione di difficoltà economica», spiega **Fernando Piccirilli**, capo della Sezione di esecuzione e fallimento. La legge sull'esecuzione e fallimenti delega allo Stato un po' il ruolo del cattivo, il compito cioè di recuperare i crediti anche tra privati. Il senso d'incertezza e l'aumentata precarietà hanno acuito l'aggressività di alcuni debitori. «Se prima della pandemia erano quattro o cinque debitori, spesso sempre gli stessi, che erano male-educati e insultavano i funzionari, ora l'approccio aggressivo allo sportello è più frequente». Del tipo: «Che cosa volete da me. Ho già pagato. Non vi faccio entrare in casa mia». In realtà l'Ufficio esecuzione arriva alla fine di un lungo iter, alla fine della catena, quando la situazione debitoria è ormai cristallizzata. Se una volta il funzionario incarnava un'autorità da rispettare, oggi molto è cambiato. «C'è mancanza di rispetto, oggi si fatica a notificare preccetti esecutivi, oggi si sono più giovani, «Osserviamo un fenomeno più trasversale, che coinvolge il libero

professionista che si trova senza lavoro e deve ridimensionare il suo tenore di vita, a chi cade in malattia e vede ridotto il proprio salario, a famiglie monoparentali che non riescono a pagare le fatture, fino alla precarietà dei più giovani, che faticano a entrare nel mercato del lavoro e accumulano debiti per far fronte ai loro obblighi», precisa.

Difesa personale e psicologia

Più aumenta la precarietà, più rischia di salire la tensione verso lo Stato. I funzionari, alla fine, obbligati a pignorare salari o altri, diventano il bersaglio di tanta frustrazione. «C'è chi si lascia scivolare tutto e chi lo vive male. Stiamo riproponendo vari corsi ai funzionari, sia a chi è allo sportello, sia a chi è sul campo, per tutelarsi anche a livello psicologico e crearsi una sorta di corazzia per gestire i casi più difficili. Si imparano tecniche per gestire gli utenti più problematici, ad esempio per calmarli al telefono usando l'approccio che disinnescasse la rabbia. In più riproponiamo con la polizia un corso di difesa personale. Infine, prevediamo di portare in Ticino un corso sulla gestione del rischio in tutti i suoi aspetti che prevede anche esercizi pratici, per ora viene organizzato in tedesco ai colleghi nel resto della Svizzera», conclude.



Per l'avv. Andreotti non si deve far finta di nulla

TI-PRESS

DIVISIONE DELLA GIUSTIZIA

'Questa violenza ci allarma molto'

«C'è sicuramente più aggressività verso i funzionari e questo ci preoccupa», dice **Frida Andreotti** che dirige la Divisione della giustizia. La Sezione di esecuzione e fallimento è al fronte in un ambito sensibile ma il nervosismo è trasversale. Anche altri ambiti ne sono toccati. Poliziotti e operatori sanitari hanno più volte lanciato l'allarme. «Ad esempio anche con le autorità di protezione è più facile che i toni della discussione si alzino». Le contromisure messe in atto sono diverse. «Stiamo favorendo la digitalizzazione e quindi riducendo preventivamente, laddove è possibile, i contatti diretti coi nostri collaboratori promuovendo prestazioni online». L'avvocata ci spiega poi che anche semplici misure logistiche possono dare risultati: «Dove possibile tuteliamo i funzionari con vetri che li separano dagli utenti, evitando l'accesso diretto ai locali, organizzando controlli all'entrata, penso ad esempio al Palazzo di giustizia a Lugano. Sono tutte misure deterrenti».

Lo Stato non può certo venir meno ai suoi compiti'

La questione di fondo, in un periodo di accentuata precarietà, è la percezione del ruolo dello Stato: tutto è più caro, dai premi di cassa malati a tassi ipotecari, le fatture si accumulano anche per chi le pagava regolarmente, e lo Stato rende la vita ancora più difficile ai cittadini in difficoltà. Questo pensiero può alimentare un'aggressività collettiva: «Ma lo Stato non può venir meno ai suoi compiti», ribatte Andreotti.

La regola è segnalare tutti i casi

Ai dipendenti più esposti va garantito di poter lavorare in sicurezza. Per questo motivo la Divisione della giustizia sta promuovendo formazioni per gestire al meglio questo tipo di problematica. «Stiamo ad esempio testando in alcuni ambiti, come all'Ufficio dell'incasso e delle pene alternative, un corso per imparare a gestire le telefonate difficili. Un ascolto nel rispetto tra cittadino e funzionario». Quando i toni si alzano e si va oltre, non è bene lasciar correre. La regola per i funzionari è non sottovalutare queste situazioni. Quando una persona fragile deborda è bene segnalarla anche in un'ottica preventiva: «Non si può far finta di nulla. Quando ci sono atteggiamenti aggressivi, valutiamo caso per caso e decidiamo quali misure adottare per tutelare i funzionari. Tra le soluzioni anche una segnalazione in magistratura o al gruppo prevenzione e negoziazione della Polizia cantonale che valuta i potenziali rischi». Il codice penale definisce già i limiti di un vivere comune.