

# PREVENZIONE, DE-ESCALATION E GESTIONE DELLA VIOLENZA DELL'UTENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI

---

## SOMMARIO

OBIETTIVI .....	1
DURATA E ARTICOLAZIONE DELL'EVENTO .....	2
METODOLOGIA.....	2
PROGRAMMA .....	3
Primo incontro.....	3
Secondo incontro .....	4
CREDITI ECM RICONOSCIUTI .....	4
IL FORMATORE .....	4

## OBIETTIVI

Il corso intende:

- supportare i professionisti nella prevenzione di quelle interazioni con il paziente che, talora, essendo connotate da aprioristica ostilità o condizionate da richieste o aspettative frustrate, degenerano in aggressioni ai danni dell'operatore
- offrire strumenti e proposte di approccio tese a consentire una de-escalation di manifestazioni violente da parte dell'utenza.

## **DURATA E ARTICOLAZIONE DELL'EVENTO**

Si propone che il percorso si svolga nell'arco di due giornate di 8 ore. Si propongono le seguenti date: lunedì 18 febbraio e lunedì 25 febbraio 2019, dalle ore 09,30 alle ore 18,30.

## **METODOLOGIA**

Si prevede il ricorso ad una metodologia che, fatte salve poche introduzioni di carattere più teorico, faccia ampio ricorso allo svolgimento di esercizi pratici (quali, ad esempio, simulazioni e giochi di ruolo) e di altre tecniche interattive (discussioni guidate, analisi e discussione di casi, visione di filmati, ecc.).

L'approccio del formatore sarà caratterizzato da un'elevata propensione all'ascolto, attivo ed empatico, e alla sospensione del giudizio. Infatti, l'atteggiamento non giudicante costituisce di per sé un contenuto formativo, essendo tale uno dei modi di rapportarsi nelle situazioni di escalation delle tensioni e dell'aggressività del paziente che si mira a far sì che i partecipanti possano poi eventualmente applicare in alcune delle modalità relazionali tese alla prevenzione delle aggressioni e alla loro de-escalation. Inoltre tale atteggiamento del formatore è essenziale per ottenere la compliance dei partecipanti, quindi la loro disponibilità a riconsiderare criticamente le prassi o gli atteggiamenti poco efficaci, eventualmente adottati, in rapporto alle possibilità di sviluppo di atteggiamenti ostili o risentiti nei loro confronti da parte dei pazienti.

L'ascolto svolto dal formatore non significa, perciò, l'adozione di un atteggiamento passivo. Infatti, a titolo esemplificativo si pone in evidenza come all'avvio della formazione, la richiesta del formatore ai partecipanti di accennare, al momento della loro auto-presentazione, a situazioni di difficoltà relazionali o di conflittualità con i pazienti sfociate in manifestazioni di violenza verbale o fisica, di cui essi hanno fatto esperienza, sono stati testimoni o sono comunque venuti a conoscenza, sarà seguita da una restituzione del formatore stesso sui contenuti proposti dal gruppo-aula. Ciò consente di introdurre le tematiche centrali del percorso formativo, partendo dall'esperienza vissuta e da un principio di riflessione sulla stessa.

## PROGRAMMA

### Primo incontro

Contenuti	Metodologia didattica	Durata
Le manifestazioni aggressive degli utenti verso gli operatori: i "costi" umani e organizzativi. Aspetti vittimologici.	Introduzione del tema e discussione guidata	1 ora
La violenza: significati, aspetti ed esperienze. Dalle ricadute su chi la subisce ai significati e ai "vantaggi perseguiti" di chi la mette in atto.	Role Playing seguito da discussione	3 ore
<b>Pausa pranzo</b>		
Rapporto tra gli atteggiamenti e i comportamenti aggressivi dei pazienti e la presenza di loro rappresentazioni mentali negative verso la struttura e gli operatori	Introduzione del tema e discussione guidata	30 min.
Le più frequenti dinamiche relazionali aventi un'incidenza negativa in termini di prevenzione e/o contenimento delle manifestazioni aggressive		
Le difficoltà di comunicare in presenza di atteggiamenti ostili nei propri confronti e le criticità cui vanno incontro i tentativi di contenimento: pensieri, reazioni emotive e comportamentali, a caldo, in chi è oggetto di manifestazioni aggressive.	Role Playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	1,5 h
Le dinamiche d'innesco e l'escalation del conflitto, fino alle diverse forme di manifestazione dell'aggressività.	Discussione guidata con analisi di casi, seguita da simulazione accompagnata da dibattito	2 ore
I rischi di ri-vittimizzazione dell'operatore da parte dello stesso paziente autore dell'aggressione o di altri.		
I rischi della colpevolizzazione (o dell'auto-colpevolizzazione) dell'operatore aggredito che, oltre a procurare vissuti di vittimizzazione secondaria, incrementano il rischio di eventuali e future manifestazioni aggressive in suo danno.		
Comportamenti della vittima che, involontariamente, favoriscono il passaggio all'atto da parte dell'aggressore		

## Secondo incontro

Contenuti	Metodologia didattica	Durata
Il processo di escalation, la spersonalizzazione della vittima e altri meccanismi che facilitano/consentono il passaggio alla violenza da parte dell'aggressore: possibilità e difficoltà di prevenire o gestire tali dinamiche di escalation	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo	1 ora
De-escalation dell'aggressione: possibilità e difficoltà del contenimento dell'escalation e delle de-escalation nelle situazioni in cui si è oggetto dell'attacco e nelle situazioni in cui l'attacco è rivolto ad altri	Role Playing seguito da dibattito	3 ore
<b>Pausa pranzo</b>		
La de-escalation nell'ottica dell'autotutela del/degli operatori e della tutela dei pazienti: "tecniche" e approcci declinabili a caldo nelle diverse fase dell'escalation aggressiva	Introduzione con analisi di casi e breve discussione guidata seguita da Role Playing e dibattito	2 ore
Il supporto dei colleghi verso l'operatore aggredito: approcci maggiormente funzionali, significato, implicazioni, criticità	Discussione guidata e Role Playing seguito da dibattito	1,5 ore
Test di verifica dell'apprendimento e questionario di rilevazione della soddisfazione sulla formazione seguita		30 min.

## CREDITI ECM RICONOSCIUTI

I crediti ECM assegnati all'evento sono 25,6

## IL FORMATORE

Viene di seguito riportato in forma sintetica il CV del formatore proposto dall'Associazione.

Alberto Quattrococo: laureato in giurisprudenza. Ha conseguito il Master Europeo in Mediazione presso l'Istituto Universitario IUKB di Sion (CH), con tesi di ricerca sulla mediazione nei conflitti tra medici e pazienti sorti nei casi di responsabilità professionale. Presidente di Me.Dia.Re. dal 2003 e docente di tutte le attività formative svolte dall'Associazione in ambito familiare, penale e sanitario. È stato autore, docente e referente dei percorsi formativi di 192 ore finalizzati a costituire "Equipe di Ascolto e Mediazione nelle Aziende Sanitarie Pubbliche per la prevenzione/riduzione del contenzioso", svolti presso l'ASR dell'Emilia Romagna (3 dal 2005 al 2007), l'A.RE.S.S. Piemonte (3, nel 2009, nel 2010, e nel 2011), presso Eupolis – Scuola di Direzione in Sanità – su disposizione della Direzione Generale Sanità della Regione Lombardia (2 nel 2010, 1 nel 2011 e 1 nel 2015), presso la Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori di Milano (1 corso nel 2009-2010), presso l'Azienda USL di Modena (1 corso nel 2009-2010), presso l'Azienda Ospedaliera di Lecco (1 corso nel 2009-2010) e presso l'Azienda Ospedaliero- Universitaria Sant'Orsola Malpighi di Bologna (1 corso nel 2012). È formatore di numerosi percorsi formativi per professionisti della

sanità di più contenuta durata (8, 16, 24 o 48 ore), sulla gestione di situazioni relazionali critiche con l'utenza, sulla gestione dei conflitti con il paziente/suoi famigliari o dei conflitti interni alle équipes, sull'ascolto, l'accoglienza e l'orientamento delle vittime di reato e sulla prevenzione e gestione dell'aggressività dell'utenza. Si segnalano tra questi ultimi, in particolare, quelli, di 16 ore, svolti negli anni 2015, 2016, 2017 e 2018 a favore di medici, infermieri e operatori socio-sanitari dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Sant'Orsola Malpighi di Bologna, quelli analoghi svolti presso l'ASL CN " negli anni 2016 e 2017 e quelli svolti presso la propria sede torinese, come ente provider ECM. Per conto di Me.Dia.Re. ha collaborato come docente con: la Seconda Università di Napoli Facoltà di Studi Politici e di Alta Formazione Europea e Mediterranea Jean Monnet nel Master in Mediazione Familiare e dei Conflitti Interpersonali; l'Università degli Studi di Palermo – Facoltà di Lettere e Filosofia (in collaborazione con IL3 – Istituto di Formazione Continua di Barcellona e Insitut Universitarie Kurt Bosch di Sion – CH) nel Master Internazionale di I Livello "Processi di Mediazione; l'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa di Napoli nel Corso di Mediazione Familiare (Corso di perfezionamento post-lauream presso la Facoltà di Scienze della Formazione); Les Heures Fundaciò Bosch i Gimpera - Università di Barcellona nel Master in Mediazione familiare e Sociale presso "Emmeciquadro - Centro Studi, Ricerche, Formazione professionale" di Palermo; il Corso di Laurea in Scienze Sociali della Facoltà di Lettere di Palermo per una docenza di ottanta ore sulla mediazione. È socio A.I.Me.F. È mediatore nella "sperimentazione di interventi di giustizia ripartiva e mediazione penale di soggetti condannati adulti" del Ministero della Giustizia. È referente del progetto di Mediazione Penale "REPAIR" realizzato da Me.Dia.Re. in collaborazione con l'Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna di Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta del Dipartimento della Giustizia Minorile e di Comunità del Ministero della Giustizia. È supervisione inserito nell'elenco dei Supervisor Professionali A.I.Me.F. (<http://www.aimef.it/supervisione/elenco-mfs>). È autore di alcune pubblicazioni in materia di mediazione familiare e di mediazione sanitaria nonché di un testo sui temi della vittimologia (<http://www.me-dia-re.it/associazione-mediare/pubblicazioni/>).