La prevenzione dell'aggressività a danno degli operatori sanitari: indicazioni e strumenti: / Riflessioni a conclusione della formazione

a cura di Chiara Cometto, operatrice presso la Comunità Terapeutica "Fonte Viva" di Belluno

22/23 maggio 2024, Conegliano

Il corso tenuto dal dott. Siciliano si è prefissato l'obiettivo di trasmettere non tanto nozioni teoriche e specifiche su come il fenomeno dell'aggressività sia, al giorno d'oggi, penetrato e diffuso in tutti gli ambienti del sociale, ma ha voluto sottolineare come esistano e siano possibili delle strategie per disinnescare l'agito aggressivo ancor prima che questo possa manifestarsi concretamente, focalizzando quindi l'attenzione sul tema della prevenzione.

Prevenire un comportamento violento e aggressivo è infatti possibile, adottando alcune metodologie della cosiddetta "*de-escalation*", termine con il quale si usa riferirsi all'insieme delle strategie volte a smorzare l'escalation della violenza, spesso riconoscibile a partire da segnali comportamentali e corporei, come il graduale innalzamento del tono di voce, la rigidità assunta dal corpo (pugni serrati, mandibola contratta) ed il passo svelto e scoordinato.

Ci si è concentrati poi sul comprendere cosa possano celare la violenza e l'aggressività, atteggiamento utile all'operatore per andare al di là della facciata di aggressività presentata dalla persona, che spesso nasconde un forte senso di vuoto e di dolore tale da poter essere comunicato, talvolta, solamente tramite comportamenti di questa natura.
E' fondamentale che quindi l'altro non si percepisca sminuito né giudicato, ma al contrario compreso e validato nel suo sentire, tramite la messa in campo del valore della compassione, sentimento che permette una maggior comprensione dello stare dell'altro e una più efficace possibilità di agire rispetto all'empatia, in quanto non consiste nell'immedesimarsi nel sentito dell'altro, ma nel comprenderlo e poi superarlo tramite la funzione di aiuto.

Si è dunque voluto sottolineare come il compito dell'operatore del sociale sia quello di *prendersi cura*, termine che consiste nell'offrire prossimità, continuità ed intensità nella relazione terapeutica, vedendo così svelato il paradosso del lavoro di cura il quale consiste proprio nel richiedere contemporaneamente di agire con assertività e con amore, con grinta e con affettività, ricordando la duplice funzione genitoriale.

E' bene quindi ricordare che è funzionale e sana una dose di aggressività, intesa come grinta e tenacia, anche nell'operatore del sociale che quotidianamente si trova a dover affrontare le difficoltà derivanti dall'instaurazione di una relazione educativa e terapeutica in continuo divenire.
A tal proposito si sottolinea l'importanza della cosiddetta "capacità negativa", ovvero quella capacità di stare nell'emozione portata dall'altro, di poterla in qualche modo comprendere e quindi gestire, proprio in quanto sentito comune a tutti, in quanto esseri umani.

Oltre quindi ad aver affrontato temi riguardanti le strategie pratiche per individuare e disinnescare un possibile agito violento, anche grazie alla condivisione di alcune pratiche di difesa personale volte a renderci consapevoli delle nostre potenzialità anche in casi estremi come quello dell'agito violento, la parte più interessante del corso si è concentrata sulla condivisione e sul confronto inter-professionale di episodi aggressivi e violenti accaduti sul posto di lavoro ai professionisti.
Tale obiettivo è stato raggiunto grazie all'impiego del Gruppo Balint, strumento utilizzato nel mondo della psicologia e della psicoanalisi e finalizzato alla condivisione di esperienze concrete e casi clinici in una dimensione gruppale caratterizzata dalla multi-professionalità.

La presenza di operatori provenienti da contesti differenti, come quello sanitario, della salute mentale ed educativo, ha comportato la circolazione di riflessioni e punti di vista diversi che hanno permesso non solo l'ampliamento della propria visione sul caso, spesso influenzata dalla formazione professionale specifica, ma ha anche dimostrato come il sentito e gli stati d'animo scaturiti, siano di fondo i medesimi, indipendentemente dal tipo di formazione, dagli anni di lavoro e dall'esperienza maturata sul campo.

Nel nostro gruppo di lavoro, in particolare, è stato possibile confrontare le esperienze di infermiere che lavorano da anni nei nuclei di Pronto Soccorso, nel reparto di S.P.D.C., con operatori e psicologhe delle Comunità Terapeutiche per ragazzi tossicodipendenti, ottenendo uno scambio di idee, esperienze e riflessioni estremamente valido, formativo ed arricchente.
E' stato possibile rivedersi e riconoscersi negli altri, entrare in empatia con i loro racconti e percepirne la veridicità, nonché la similitudine con i nostri percorsi professionali, nonostante le differenti provenienze regionali, professionali e generazionali.

Gli agiti aggressivi sul posto di lavoro hanno subito un forte incremento negli ultimi anni e si sono diffusi in maniera capillare e pervasiva: partecipare a formazioni come quella in oggetto volta a trattare il tema dell'aggressività sotto punti di vista differenti, è stato estremamente utile anche per sottolineare la potenza e l'importanza dello strumento della condivisione gruppale.
In particolar modo è stata sottolineata l'importanza dello strumento della supervisione nelle equipe di lavoro, metodo imprescindibile per poter gestire i casi complessi, le questioni dilemmatiche che quotidianamente il lavoro nel sociale solleva, ma anche come strumento di tutela e protezione del benessere del professionista, che può finalmente percepirsi parte di un gruppo di lavoro congiunto e compatto, dove gli strumenti della condivisione, riflessione e comunicazione stanno alla base in qualità di valori fondanti.

In conclusione quindi, si tiene ad evidenziare quanto corsi di formazione come quello in oggetto siano di rilevante importanza per poter affrontare le sfide che la società odierna e futura ci impongono, sfide sempre più complesse e multi-fattoriali, adottando strumenti di gestione del lavoro nel sociale che si forgino della forza del gruppo e del lavoro interprofessionale.

Si ringrazia la Fondazione Progetto Uomo, in particolar modo nella persona della dott.ssa Fiorella Vettoretto per averci permesso di partecipare a questo corso, nella speranza che i momenti di formazione e crescita professionale possano essere sempre più riconosciuti e valorizzati in qualità di strumenti imprescindibili per l'efficacia professionale del lavoro di cura.