



Prevenire e gestire possibili atteggiamenti **AGGRESSIVI** dell'anziano destinatario del servizio di assistenza, siano essi verso il personale o verso altri ospiti.

dispensa a cura di:  
dott. Loris Dal Poz - psicologo del lavoro

[www.copernicocs.it](http://www.copernicocs.it) [copernicocs@copernicocs.it](mailto:copernicocs@copernicocs.it)

Prevenire e gestire possibili atteggiamenti **AGGRESSIVI** dell'anziano destinatario del servizio di assistenza, siano essi verso il personale o verso altri ospiti.

*L'ambiente, le modalità comunicative e l'interrelazione tra anziani, personale e familiari, quali variabili da conoscere e gestire.*

<b>Introduzione</b>	Nei servizi di assistenza all'anziano, risulta fondamentale la capacità di evitare, contenere e ricanalizzare eventuali condizioni di tensione che possono portare a comportamenti aggressivi e/o violenti.
<b>Finalità del corso</b>	Portare il partecipante a riconoscere e prevenire le condizioni dell'anziano e situazionali/ambientali che favoriscono l'accumulo di tensione e che possono portare a sfoghi di aggressività verso l'operatore e verso gli altri ospiti. Trasmettere tecniche per la gestione di situazioni critiche.
<b>Docente</b>	Dott. LORIS DAL POZ, Psicologo del Lavoro, docente e consulente in ambito "organizzazione, e comunicazione nell'ambito dei servizi alla persona". Oltre 700 addetti formati per circa 200 strutture.
<b>Programma - 7h</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rabbia - aggressività - violenza: <b>riconoscere e bloccare la sequenza</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ individuare gli elementi di rischio per modificarli<ul style="list-style-type: none"><li>▪ condizioni <b>psicologiche, cognitive e fisiche</b> dell'anziano</li><li>▪ condizioni ambientali</li><li>▪ aspetti situazionali</li><li>▪ <b>modalità comunicative</b> personale/anziano, familiare/anziano, personale/famigliare, personale/personale</li></ul></li></ul></li><li>• il corretto approccio <b>non-verbale</b></li><li>• <b>prevenire l'accumulo di rabbia/tensione</b> mediante piccole azioni comunicative quotidiane</li><li>• come comportarsi in una situazione tesa o di aggressività nei nostri confronti</li><li>• gestire le proprie reazioni</li><li>• come agire quando l'aggressività è rivolta a un <b>altro anziano</b></li><li>• <b>ristabilire un contatto positivo</b> con la persona successivamente a un evento negativo</li><li>• il supporto del gruppo di lavoro per un approccio comune e per sostenerci <b>quando siamo in difficoltà durante e dopo l'evento</b></li><li>• l'aggressività connessa al <b>disagio psichiatrico</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ cause possibili e possibili azioni di prevenzione e gestione</li></ul></li><li>• ottenere la <b>collaborazione dei familiari</b> nel prevenire e gestire situazioni di tensione</li><li>• <b>ASSISTENZA DOMICILIARE</b> - quando entriamo in casa d'altri e ci troviamo a dover gestire in autonomia <b>situazioni critiche con l'anziano</b> e talvolta con il <b>famigliare</b>.</li><li>• <b>analisi in aula dei casi esposti dai presenti</b>, raccolti prima del corso mediante invio scheda compilata</li></ul>

## La motivazione e la scala dei bisogni di Maslow

Quali bisogni prova una persona?

Per spingere all'azione gli individui, una modalità efficace è quella di agire sui loro bisogni:

- L'insegnante ottiene attenzione promettendo una pausa
- La mamma promette al figlio di farlo uscire con gli amichetti solo se fa i compiti di scuola
- Il rapinatore ottiene di fuggire con un'auto in cambio del rilascio di un ostaggio (questo probabilmente non è un evento così diffuso...)
- Il papà grazie ad una paghetta aggiuntiva ottiene dal figlio la pulizia del giardino
- Etc.

Agire sui bisogni delle persone per ottenere in cambio un'azione, una prestazione, è una modalità che può trovare pieno riscontro anche all'interno del mondo del lavoro.

Passaggio obbligato per fare questo, è comprendere quali siano i bisogni che una persona, viva come prioritari.

Un'analisi tecnica dei bisogni che compongono gli individui, è stata effettuata con successo dallo psicologo sociale di nome A.H. Maslow, che costruì uno strumento per lo studio dei bisogni, facilmente applicabile ad ogni contesto: LA PIRAMIDE DI MASLOW



Per **bisogni fisiologici** si intendono quelli strettamente legati alle esigenze fisiche:

- Mangiare e bere
- Vestirsi
- Dormire e riposare
- Stare in salute
- Avere figli (bisogno misto)
- Possedere e risparmiare risorse nell'immediato



Con **bisogni di sicurezza** si pone l'attenzione sulla necessità degli individui di vedersi garantita la soddisfazione di quelli fisiologici nell'arco del più lungo tempo possibile (una volta trovato da mangiare per oggi, ne cercherò anche per domani, dopodomani e così via, fino a che non ne avrò da parte a sufficienza + garanzia di risorse e non sperpero delle stesse per un arco di tempo ragionevole)

Quella di **socializzare**, è l'esigenza che trova spazio nel terzo scalino della piramide, e si riferisce alla naturale necessità che tutte le persone, in maniera minore o maggiore, hanno di relazionarsi ad altri.

Il **bisogno di stima** indica che una volta socializzato, l'individuo cercherà di coltivare relazioni con persone che lo faranno sentire positivo, ed adeguato.

L'**autorealizzazione** è quella condizione in cui si percepisce di aver dato spazio alle proprie potenzialità nel raggiungimento di obiettivi ritenuti importanti.

Per la persona che li vive, non esiste un bisogno più importante dell'altro in senso assoluto.

Nel momento stesso in cui si sarà raggiunto uno scalino della piramide, si sentirà come ugualmente importante il raggiungimento del successivo.

Esiste piuttosto un ordine cronologico che si tenderebbe a rispettare nella loro soddisfazione, partendo dalla base per giungere poi al vertice: una persona che non abbia da mangiare, vivrà come secondario il problema del non avere amici.

**LA RABBIA:** Condizione psicologica di disagio che determina un desiderio negativo/distruttivo verso ciò che si ritiene esserne la causa.

### **Eventi che suscitano rabbia**

La rabbia si innesca in risposta ad alcuni stimoli che possono essere interni e/o esterni all'individuo:

- Essere insultati
- Essere minacciati fisicamente o verbalmente
- Non ottenere o non raggiungere i propri obiettivi
- Perdere la propria posizione o il potere
- Perdere il rispetto
- Essere derubati
- Essere vittima di ingiustizie
- Essere trattati male o essere costretti a fare qualcosa contro la propria volontà
- Essere traditi
- Venire usati senza saperlo
- Essere criticati
- Vedere andare a male i propri progetti
- Assistere ad azioni stupide o violente
- Fare qualcosa che non viene apprezzato dagli altri

### **Pensieri e attribuzioni di significato che suscitano rabbia:**

- Sentire di essere stato trattato ingiustamente
- Credere che le cose sarebbero dovute andare diversamente
- Giudicare come sbagliata o ingiusta la situazione che ci sta accadendo
- Credere di essere stati danneggiati
- Sentire di essere stati svalutati, criticati o attaccati senza una valida ragione
- Pensare di non meritare il trattamento ricevuto
- Pensare che l'altro abbia invaso il nostro spazio vitale

### **Quando a favorirla è l'anassertività: Accumulo di tensione non sfogata e non rielaborata**

> esplosione diretta o con proiezione  
> forte danneggiamento della relazione  
> pericolo per l'incolumità delle persone  
e/o

> scarico tensione stabile in ambiente protetto  
> deterioramento dell'ambiente protetto  
> pericolo per l'incolumità delle persone  
e/o

> distacco ambientale  
> rischio stato d'ansia e depressivo  
> pericolo per l'incolumità delle persone

### **QUANDO LA RABBIA DIVENTA DISFUNZIONALE O PATOLOGICA**

- è troppo intensa rispetto al motivo che la scatena;
- non è collegabile ad un fattore scatenante;
- è troppo persistente anche dopo che è stato allontanato il motivo scatenante;
- è accompagnata da pensieri ed emozioni negativi, rimuginazioni;
- produce comportamenti aggressivi e pericolosi verso sé, gli altri e gli oggetti;
- fa allontanare le persone che ci circondano



## Aggressività come modello di relazione funzionale

### Aggressività ed Intelligenza Emotiva. Contributo di ricerca. di Annalisa Martello

Una delle caratteristiche più rilevanti dei soggetti aggressivi è il valore che essi attribuiscono alla **prevaricazione come unico strumento per la soluzione dei conflitti**, e i sentimenti di orgoglio che suscita in loro la provata capacità di prevalere sugli altri attraverso gli atti aggressivi.

Il problema dei soggetti aggressivi, probabilmente, risiede non tanto nella loro deviante percezione e valutazione dell'informazione sociale quanto, piuttosto, nei loro valori e credenze devianti, che **li portano a fare una diversa analisi dei costi e dei benefici dei comportamenti aggressivi**.

Quando parliamo di soggetti aggressivi, non dobbiamo dimenticare la differenza che spesso intercorre fra i diversi soggetti dichiarati aggressivi.

Infatti, come già puntualizzato precedentemente, ci sono soggetti in cui l'aggressività **fa parte del loro repertorio comportamentale** perché **non hanno avuto possibilità di apprendere**, evidentemente, altre strategie per reagire alle situazioni problematiche.

Questi soggetti sono incapaci di rappresentarsi gli stati mentali altrui e, talvolta, soffrono anche nel non riuscire a reagire diversamente.

Viceversa, ci sono quei soggetti che hanno una perfetta capacità di rappresentarsi e di comprendere i pensieri, i desideri, e le emozioni altrui, che possiedono anche un alto livello di ragionamento sociale, ma usano queste capacità per progettare atti aggressivi. **Questi soggetti potrebbero riuscire benissimo ad assumere la prospettiva dell'altro, ma non hanno interesse a condividerla.**

Gli studi che hanno analizzato il ruolo delle emozioni nello sviluppo del comportamento prosociale e aggressivo hanno attribuito alle **reazioni empatiche** un ruolo fondamentale sull'attivazione dei processi motivazionali, indispensabili per guidare il comportamento degli individui verso l'assunzione e il perseguimento di obiettivi prosociali.

Per una sana evoluzione del comportamento sociale è necessario che adeguati processi di regolazione emotiva costituiscano fattori critici per essa. Gli studi, infatti, sostengono **l'ipotesi che un controllo emotivo deficitario possa indurre ad un numero più elevato di fallimenti** nei rapporti interazionali con i coetanei e con gli adulti.

## **QUANDO IL MODO DI COMUNICARE IRRITA**

Generalizzare

Togliere il diritto di replica

incalzare



## I COMPORTAMENTI DELL'INTERLOCUTORE

### AGGRESSIVO

#### **L'aggressività come strumento per ottenere:**

Molte persone utilizzano l'aggressività come strumento per ottenere maggior attenzione dall'altro, anche qualora non ve ne sia un reale bisogno.

Un'errore molto comune è quello di assecondare tale pratica, e questo porta ad una serie di problemi ben precisi:

1. si favorisce nell'altro la tendenza a continuare con un atteggiamento aggressivo, in quanto ha ottenuto con esso dei risultati.
2. si è scorretti nei confronti di quelle persone più cordiali, che invece di essere premiate per questo, vengono penalizzate.
3. anche la persona più cordiale, quando si accorge di essere stata sfavorita rispetto ad un'altra che ha tenuto un comportamento aggressivo, comincia ad essere aggressiva.

Risulta dunque evidente che è necessario educare la controparte ad un comportamento cortese, rinforzando positivamente i suoi atteggiamenti migliori, e non dando seguito a quelli negativi.

#### **L'aggressività come risultato di un mancato rispetto delle aspettative:**

L'aver indotto nell'altro delle aspettative e non averle rispettate, porta spesso quest'ultimo a sviluppare un atteggiamento di aggressività.

È curioso il fatto che la soddisfazione del cliente, se misurata successivamente all'aver ricevuto un servizio, non è proporzionale alla qualità del servizio stesso, ma piuttosto al livello di aspettative che erano state formate: paradossalmente un servizio per il quale erano state generate aspettative basse, da maggior soddisfazione di un medesimo servizio di qualità superiore, ma per il quale erano state generate aspettative superiori al risultato.

È dunque importante generare nell'altro aspettative commisurate a quelli che saranno i risultati, cercando quando possibile di tenerle più basse per poi generare un senso di soddisfazione maggiore all'erogazione del servizio.

Va poi considerato che le persone tendono a considerare le attese, se poco chiare, a proprio vantaggio – 30/35€ di preventivo, per il cliente sono 30 mentre per l'azienda sono 35... - e questo rende necessaria sempre la massima chiarezza allo stabilirsi di un accordo.

#### **L'aggressività come bisogno d'ascolto:**

Quanto di seguito riportato, può essere collegato o meno al punto precedente. In entrambi i casi fornisce però un'indicazione utile su come procedere per gestire al meglio la situazione.

Quanto più una persona teme di non ottenere ascolto alle proprie esigenze dalla controparte, tanto maggiore sarà l'aggressività con cui si porrà per raggiungere il proprio obiettivo: se io temo che dall'altra parte non vi sarà

ascolto per le mie istanze, assumo un comportamento aggressivo al fine di impossessarmi dell'attenzione necessaria.

Fatte queste considerazioni, possiamo gestire l'aggressività seguendo questi passaggi:

- FAR SFOGARE LA TENSIONE.
  - dimostrare interesse.
  - lasciare da parte qualsiasi altro argomento o attività.
  - non reagire in modo competitivo.
    - non alzare la voce.
    - non fissare/sfidare con lo sguardo.
    - respirare e non prenderla sul personale.
    - mantenere il volume della voce basso ed il ritmo lento.
  - non reagire in modo remissivo.
    - non accettare insulti.
    - non fare spallucce.
    - non sembrare in crisi.
      - se il timore è quello di non ottenere soluzione di un problema, una persona insicura genera nell'aggressivo ancora maggior ansia e dunque aggressività.
- VALORIZZARE IL MALCONTENTO E DIMOSTRARE EMPATIA.
  - fa bene ad essere arrabbiato...
  - immagino che sia stato fastidioso...
  - anch'io al suo posto...
  - evitare frasi del tipo:
    - non se la prenda per così poco...
    - non c'è bisogno di arrabbiarsi...
    - etc...
- CHIEDERE APPROFONDIMENTI.
  - far ripetere.
  - chiedere tempi, nomi e quant'altro dia l'impressione di voler veramente prendere in mano la faccenda.
  - in casi di particolare aggressività, prendere appunti facendo ripetere all'altro lentamente – avrà un effetto rassicurante sia di persona, sia telefonicamente.
- ASSUMERE LA COLPA DI QUANTO ACCADUTO.
  - dare la colpa a terzi e dunque a variabili incontrollabili, genera ulteriore ansia.
- DARE SOLUZIONI E TEMPI CERTI.
  - se non abbiamo tempi certi, dare "i tempi certi in cui saremo in grado di fornire tempi certi!"
  - evitare i "se, faremo, vedremo, la contatteremo, etc."
  - chiamare in causa figure di rilievo: "coinvolgerò il direttore per risolvere il caso, e mercoledì in tarda mattinata le farò sapere come procederemo per risolvere il problema..."

**IMPORTANTE:** il miglior comunicatore non è quello che "vince", ma piuttosto quello che fa sì che l'altro ammetta da solo d'aver sbagliato o essersi comportato male.



### **Considerazioni importanti:**

Il momento di scontro può essere una buona occasione per migliorare e stabilizzare il rapporto: è nel momento di difficoltà che possiamo dimostrare all'altro quanto teniamo a lui, impegnandoci per risolvere il problema e compensando in qualche modo il disagio.

Il cliente che aggredisce per un problema reale, dimostra comunque interesse affinché la cosa sia risolta nell'ambito dei rapporti preesistenti, e dunque senza interromperli: in tal senso è meglio una persona che esprime il suo disagio, anche se in maniera forte, piuttosto di una che interrompe direttamente la relazione.

## LOGORROICO

### **Essere logorroici per bisogno di comunicare**

Ogni persona possiede un "capitale di comunicazione" da esaurire periodicamente: se tale capitale non viene utilizzato, si accumula in buona parte, fino all'occasione propizia per il suo utilizzo.

Un esempio tipico in tal senso sono le persone più anziane: non avendo molte occasioni per parlare, nel momento in cui riescono ad ottenere l'attenzione di qualcuno cercano di esaurire il capitale accumulato, divenendo per l'appunto LOGORROICI.

Verso tali persone il consiglio è quel di dedicare loro il tempo necessario al fine di soddisfare tale necessità: molto probabilmente alla loro età saremo a nostra volta logorroici per il medesimo motivo, e trovare qualcuno che dimostri di gradire la nostra compagnia ascoltandoci ci farà stare di sicuro meglio.

### **Essere logorroici per insicurezza**

L'insicurezza nelle relazioni, intesa come timore di non essere accettato e/o apprezzato, può portare gli individui a cercare conferme in tal senso parlando in continuazione.

Il soggetto logorroico in questo modo cerca ATTENZIONE e APPROVAZIONE:

1. non ti do fastidio se parliamo due minuti... vero?
2. Giusto no? Cosa ne pensi di quello che ho detto? Giusto vero?
3. Etc.

APPROCCIO EDUCATIVO – per soggetti con cui abbiamo relazioni continuative, come colleghi, amici, etc.

Una persona con la quale abbiamo a che fare abitualmente all'interno del luogo di lavoro, va aiutata a relazionare in modo corretto! Questo ai fini di tutelare lui e noi stessi: non è corretto escludere una persona dalle relazioni, e non è giusto essere obbligati ad evitare costantemente una persona.

Inoltre evitare una persona dal comportamento logorroico è un po' un cane che si morde la coda: più parla e più lo evito... più lo evito e più, quando ci parlerò,

sarà logorroico per l'ansia sviluppata nel frattempo a causa del mio evitarla.  
Dunque cosa fare?

1. Fare notare alla persona che parla solo lui, ma evitando di essere accusati di maleducazione: "ma non mi chiedi nulla? Hai parlato solo tu fino ad ora"; "possibile che quando abbiamo due minuti per chiacchierare tu non mi chiedi mai nulla? Sembra non ti interessi!"
2. Ad un'eventuale risposta offesa, potete aggiungere: "Guarda che se te lo faccio notare è perché mi piace parlare con te... se preferisci però sto zitto e quando qualcosa non mi va, taccio, come si fa tra sconosciuti... se è questo che preferisci"
3. Attenti alle manipolazioni iniziali: "non ti da fastidio se facciamo due chiacchiere? Dimmi se non hai tempo?" - è bene rispondere in modo assertivo: se non abbiamo tempo diciamolo, sia all'inizio che durante la conversazione, senza sentirci in colpa!

APPROCCIO CONTENITIVO – per gestire al meglio utenti/clienti

In questa sezione evidenziamo le modalità per evitare il dilungarsi eccessivo di una comunicazione con clienti/utenti.

Le modalità che riportiamo sono utilizzabili anche ad integrazione dell'approccio di tipo educativo.

1. Utilizzare domande con risposta chiusa, tale a non permettere digressioni incontrollabili da parte dell'interlocutore.
2. Riportare al filo del discorso: "finisca di dirmi quella cosa... comunque rispetto quella cosa stava dicendo... guardi non riesco a seguirla, stava dicendo..."
3. Dimostrare un iniziale totale interesse per l'interlocutore, tale da rinforzarlo fin da subito nella suo problema di insicurezza legato al timore di non piacere o di non essere accettato dall'altro, ed al tempo stesso impedirgli di colpevolizzarci con frasi del tipo "non hai mai tempo per me... non si può parlare due minuti che subito vuole interrompere..."
4. Una volta contenuta la sua tendenza ad essere logorroico, non sentirsi in colpa! Se a questo punto fate una qualsiasi domanda per riaprire il discorso in quanto vi sembra di essere stati poco disponibili nei suoi confronti e che lui potrebbe esserci restato male, vi travolgerà nuovamente come un fiume in piena!
5. PUNTARE SUL SUO SENSO CIVICO: "guardi, la devo lasciare in quanto ho delle persone in attesa... ora devo lasciarla in quanto devo rispondere a delle altre richieste..."
6. Ma se dall'altra parte non dovessimo trovare sufficiente senso civico, potremmo PUNTARE SUL SUO EGOISMO: "guardi, ora la devo lasciare altrimenti non riesco a prepararle la documentazione... ora metto giù che ho poco tempo per inserirle i dati..."



## IMPAZIENTE

### **Il furbo...**

È colui che dimostra fretta e impazienza per ottenere le cose più in fretta, pur non avendone un reale bisogno.

Assecondando questo tipo di comportamento ci si può trovare nel tempo afflitti da continue urgenze.

È in tal senso necessario avere l'accortezza di non favorire richieste d'urgenza che non siano il frutto di nostri errori.

Quand'anche si decidesse di favorire una richiesta d'urgenza causata dal cliente, è comunque importante sottolineare l'unicità del caso. In alcune organizzazioni l'urgenza causata dal cliente viene risolta con un relativo costo aggiuntivo per lo stesso.

Far rispettare l'ordine delle richieste è utile per stabilire una regolarità nell'arrivo delle stesse. Garantisce inoltre tutti quei clienti che, avendo avuto un comportamento corretto, si vedrebbero non tutelati, e comincerebbero a loro volta a chiedere le cose con maggiore pressione... cosa succede al panificio se chi sta dietro il bancone serve una persona arrivata dopo?

L'impaziente furbo agisce su più piani:

- chiede sempre le cose con urgenza
- minaccia e brontola
- manipola: per fortuna che ho trovato lei... con il suo collega ho sempre difficoltà a farmi seguire con rapidità....**attenti a non cascarci!**

### **Impazienza causata da mancanza di tempo**

Può essere il frutto di una nostra inefficienza e dunque bisogna dare una risposta adeguata che compensi il disagio: importante far percepire agli altri eventuali clienti presenti o a conoscenza del fatto, che l'agevolazione data al cliente impaziente è relativa ad un nostro disservizio!

È utile prendere nota delle attività relative al cliente per evitargli le continue attese volte a comunicare ai diversi addetti per cosa si stia chiamando.

### **Impazienti in coda**

Mettono ansia, borbottano, ci mettono tutti contro...

- non farci prendere dall'agitazione
- dimostrare massima efficienza... vi lamentereste davanti agli estremi sforzi di un addetto di front-office, che lavora al massimo delle sue capacità?
- Evitare di interrompere il lavoro con continue telefonate, rimandandole a dopo; se sono numerose, staccare il telefono
- evitare di chiacchierare con i colleghi, anche se questo non influisce sulla velocità del lavoro

## TIMIDO

La timidezza è data dalla paura di esporsi e di essere valutati negativamente dagli altri.

Tutti siamo un po' timidi in contesti diversi, ma ci sono persone che si trovano letteralmente bloccate da questa condizione... lo sapevate che negli Stati Uniti una delle maggiori paure è quella di parlare in pubblico?

Cosa fare e cosa non fare...

- evitare di sottolineare la timidezza:
  - non arrossisca; non si deve vergognare; non sia timido
- non creare attese: adesso è il suo turno...
- inserire l'altro nella comunicazione senza attese, agganciandolo ad un discorso come se ne fosse già parte
- non manipolare: è d'accordo vero? Ha capito vero? È contento del risultato?... il timido difficilmente si espone esprimendo il proprio dissenso!
  - I clienti timidi sono per questo motivo facili da perdere: quando hanno un problema non lo espongono e vanno da un'altra parte...
- fare autoironia: guardi, le ripeto la spiegazione perché è difficile... prima di capire questa cosa mi ci sono volute settimane!
- Non mettere al centro dell'attenzione
- non essere troppo esuberanti: essere calmi, pazienti, mantenere la voce bassa...
- non interrompere le frasi...poi è finita!
- Fornire un buon feed-back facciale durante l'ascolto, senza mai far sentire l'altro giudicato negativamente

## IL PIGNOLO

### **...per bisogno di sentirsi al centro dell'attenzione**

È il comportamento tipico di chi vuole evidenziare le nostre lacune per sottolineare la propria competenza/bravura. In tal senso stiamo comunque parlando di un soggetto insicuro, e risulta utile a soluzione del suo disagio dimostrare che lo apprezziamo, evitando di entrarci in competizione:...ha fatto bene a dirmelo! Se è così verificherò e apporterò le dovute modifiche...

### **Per esperienze poco confortanti...**

La persona che abbia visto più volte disattese le proprie richieste, per scarsa attenzione o impegno, si dimostrerà diffidente e pignola verso chiunque le offra un servizio, anche se quest'ultimo non centra nulla con le sue esperienze precedenti!

Verso queste persone è utile

- dimostrare pazienza
- dimostrare empatia per i disagi patiti e per la sua "giusta" diffidenza
- fornire numerosi dati



- indicare come verrà svolto il servizio che si offre
- dare il proprio nome e incitare l'altro affinché ci contatti qualora vi sia un problema
- chiedere chiarimenti relativamente alla sua sfiducia, ed utilizzarli per spiegare in modo esaustivo per quale motivo ora può stare tranquillo

## L'INSICURO

L'insicuro non sa bene ciò che vuole:

- facciamogli capire di cosa ha bisogno
- **facciamogli** scegliere la soluzione più adatta a lui
  - è importante che sia sempre il cliente/utente a scegliere, in quanto non potrà attribuire a nostra colpa suoi eventuali malcontenti!

## Gestire l'aggressività

**Le persone affette da Alzheimer o da altre forme di demenza possono reagire in modo inaspettatamente violento nei confronti di ciò che le circonda, agitandosi per motivi apparentemente futili oppure aggredendo fisicamente o verbalmente chiunque capiti loro a tiro. Queste alterazioni comportamentali sono frequenti e per lo più sono una reazione esagerata a situazioni di stress. Per un familiare o un assistente, subire un'aggressione da parte di un malato di demenza è molto difficile da accettare. L'aggressività non può essere eliminata del tutto, ma la si può sempre mitigare!**

L'umore e il comportamento delle persone affette da demenza possono subire delle alterazioni a mano a mano che la malattia si aggrava: può capitare, infatti, che improvvisamente un malato di demenza si agiti per qualcosa di assolutamente normale mettendosi sulla difensiva, arrabbiandosi od ostinandosi a fare o non fare qualcosa. A volte le reazioni sono più violente: i malati possono diventare offensivi, imprecare, bestemmiaire o prendersela con altre persone. Raramente si arriva alla violenza fisica con morsi, botte o lancio di oggetti. Uno studio svizzero ha dimostrato che in alcuni istituti, a seconda della situazione di cura, fino alla metà dei pazienti affetti da demenza diventano aggressivi fisicamente o verbalmente.

### **Lo stress rende aggressivi**

In linea di massima, l'aggressività è una normale componente del comportamento umano. La violenza è una strategia estrema con la quale cerchiamo di affermare le nostre esigenze personali in situazioni di conflitto. Possiamo diventare aggressivi anche quando ci sentiamo frustrati o particolarmente sotto stress.

Ciò vale anche per le persone affette da demenza. Tuttavia, rispetto alle altre persone, il malato di demenza percepisce più facilmente la propria quotidianità come conflittuale o addirittura minacciosa, perché perde progressivamente la consapevolezza della propria quotidianità e non sa assumere un com-

portamento adeguato. Così si ritrova improvvisamente in situazioni in cui perde il senso della realtà, si sente in balia degli eventi e non riesce più a esprimersi come prima. Giorno dopo giorno, quindi, una persona affetta da demenza viene ripetutamente assalita dallo stress e di conseguenza si sente frustrata o impaurita. In queste situazioni, spesso i malati reagiscono perdendo la pazienza o stizzendosi e, una volta che la demenza ha messo fuori uso i loro freni inibitori e la loro capacità di autocontrollo, possono anche diventare impulsivi e violenti.

### **L'aggressività può essere mitigata**

Non tutte le persone affette da demenza sviluppano un comportamento aggressivo. D'altra parte, anche chi è sempre stato una persona pacifica può improvvisamente abbandonarsi a reazioni esagerate. In tal caso, i familiari e gli assistenti faticano anche di più a superare questi momenti. Ci vuole tempo per capire che le aggressioni non sono un attacco personale ma una conseguenza della malattia. E ci vuole pazienza per arrivare a capire il motivo per cui il malato reagisce così violentemente. Immedesimandosi nel modo di sentire di un malato di demenza, forse non sempre si riuscirà a impedire che diventi aggressivo ma di sicuro si contribuirà a ridurre le occasioni di aggressività. Inoltre, imparando a riacquistare la calma, la rabbia finirà per spegnersi.



## L'aggressività può essere mitigata: consigli utili

**Come assistenti o familiari di una persona affetta da demenza, magari siete già stati sorpresi da una sua reazione aggressiva. I consigli seguenti vi aiuteranno a comprendere queste situazioni e a gestirle meglio in futuro.**

### **Come reagire all'aggressività**

Se il malato diventa aggressivo, per prima cosa, cercate di mantenere la calma! Respirate profondamente e contate fino a dieci. In questo modo, acquisterete sicurezza prima di reagire.

- ▲ Lasciate che il malato si sfoghi e ascoltatelo. Mostratevi comprensivi e cercate di aiutarlo a uscire da quella situazione di stress.
- ▲ Rispondete con un tono di voce tranquillo.
- ▲ Se il malato comincia a menar le mani, lasciategli lo spazio necessario per muoversi e sfogarsi.
- ▲ Se la situazione si fa critica, uscite dalla stanza per dare al malato la possibilità di calmarsi.
- ▲ Proteggetevi e, se necessario, chiamate aiuto.

### **In queste situazioni, sarebbe meglio...**

- ▲ non tentare di ignorare l'aggressione. Ciò può peggiorare ulteriormente l'umore del malato;
- ▲ non discutere e non cercare di far lo ragionare;
- ▲ non provocare ulteriormente il malato, ad esempio, prendendosi gioco dei motivi che lo hanno fatto arrabbiare;
- ▲ non mostrarsi impauriti anche se la situazione vi mette ansia. Preparatevi psicologicamente a que-

sta eventualità, così in futuro non sarete colti alla sprovvista dalla paura;

- ▲ non cercare di intimorire o tenere fermo il malato.

### **Una volta tornata la calma...**

- ▲ distraete il malato con qualcosa che normalmente gli piace fare;
- ▲ non punite il malato, ad esempio, proibendogli di fare qualcosa che gli piace o ignorandolo. In questi casi, le punizioni non servono a niente perché il malato non può trarne nessun insegnamento;
- ▲ cercate di tornare il prima possibile alla normalità e alla calma;
- ▲ chiedete aiuto a un professionista se non riuscite a gestire la situazione o se l'aggressività diventa più frequente o peggiora.

### **Che cosa può scatenare l'aggressività**

Una volta che la situazione è tornata alla calma e che vi siete tranquillizzati, vale la pena cercare di capire che cosa può aver scatenato l'aggressività. Provate a immaginare che cosa può essere passato in quel momento nella mente del malato. Le domande seguenti rimandano a situazioni di stress che sono la causa tipica di un comportamento aggressivo.

- ▲ Il malato era stressato? Forse si sentiva frustrato perché non riusciva più a svolgere come di consueto una determinata attività.
- ▲ Il malato si sentiva umiliato? In certe situazioni (ad esempio, andare alla toilette), dover dipendere dagli altri è demoralizzante.

- ▲ Il malato è stato contestato o criticato per qualcosa che ha sbagliato o dimenticato di fare? La critica è demotivante.
- ▲ Ha saputo esprimersi in modo comprensibile? Forse non è riuscito a spiegare chiaramente le sue esigenze. Oppure è stato frainteso.
- ▲ Il malato si è confuso? Troppe emozioni e sensazioni inconsuete (affollamento, posti nuovi o fonti di rumore diverse) possono averlo irritato.
- ▲ Il malato ha avuto paura? Forse non ha più saputo inquadrare correttamente una situazione quotidiana, il comportamento di determinate persone o un oggetto conosciuto.
- ▲ È stato spaventato da rumori improvvisi, voci stridule o movimenti bruschi?
- ▲ Magari non si sente bene fisicamente. Forse ha sete o è stanco.
- ▲ C'è anche la possibilità che il malato sia in preda ad allucinazioni o a delirio. L'aggressività può essere scatenata anche da altre malattie, dolori o effetti collaterali di medicinali. Se la causa del comportamento aggressivo non vi è chiara, consultate un medico prima possibile.

### **Come ridurre la frequenza delle aggressioni**

In determinate situazioni, le persone affette da demenza possono entrare in agitazione e sviluppare un comportamento aggressivo. Imparando a riconoscere e a capire queste situazioni di tensione, magari in futuro riuscirete a prevenirle o a calmarle in tempo. Vi consigliamo qualche strategia.

### **Impostare la giornata in modo semplice**

- ▲ Prendetevi tutto il tempo necessario e suddividete le attività più complicate in diverse fasi in modo tale che il malato possa svolgere il compito assegnatogli nel modo più autonomo possibile.

- ▲ Create una routine quotidiana semplice e tranquilla con un «programma» individuale. In caso di cambiamenti, ad esempio, in vista della visita di un familiare o del medico, concedete al malato abbastanza tempo per adeguarsi alla nuova situazione.
- ▲ Se necessario, rimandate una determinata attività a un momento più opportuno.
- ▲ Spiegate, possibilmente con un tono di voce calmo e con parole semplici, che cosa state facendo. Ciò infonde sicurezza.

### **Affrontare i problemi con tatto**

- ▲ Preparatevi ad affrontare futuri comportamenti difficili pensando alle possibili strategie da adottare.
- ▲ Fate attenzione ai segnali di avvertimento che precedono l'agitazione da parte del malato. In questi momenti, una distrazione – ad esempio un brano musicale gradito – può aiutare ad evitare il peggio.
- ▲ Offrite il vostro aiuto con tatto. Non date al malato l'impressione di volerlo trattare come un bambino.
- ▲ Lodate il malato per le cose che riesce ancora a fare anziché criticarlo per le cose che non sa più fare.

### **Creare un'atmosfera piacevole**

- ▲ Evitate di dare al malato troppi stimoli. Riducete il rumore, restringete le visite a poche persone conosciute. Limitate la programmazione televisiva perché alcune trasmissioni o film possono disorientarlo o allarmarlo.
- ▲ Fate in modo che il malato riposi a sufficienza. Dopo le attività più impegnative prevedete una pausa.



▲ Fate in modo che il malato si muova all'aria aperta. Fategli svolgere attività che gli piacciono e che esegue senza difficoltà.

▲ Andate regolarmente dal medico con il malato.

### **Ritrovare la calma da soli**

Un comportamento aggressivo da parte del malato è difficile da accettare per chi lo assiste e per i suoi familiari. Esso, infatti, compromette la qualità della vita di tutti. Le aggressioni turbano, feriscono, intristiscono e spesso mettono in uno stato d'agitazione pari a quello del malato. Dopo un'aggressione, provate a ritrovare la calma. Ecco qualche consiglio che dovrebbe aiutarvi.

▲ Dopo un momento difficile, fate questa riflessione: siete stati solo un «parafulmine». Le aggressioni di una persona affetta da demenza non sono rivolte contro la vostra persona, ma sono il risultato delle sue mutate condizioni cerebrali.

▲ Se un malato è aggressivo nei vostri confronti, ciò non vuol dire che i suoi sentimenti per voi siano cambiati. Ciò che è cambiato è solo il modo di reagire a determinate situazioni.

▲ Se a volte perdetevi la pazienza, non fatevene una colpa. La situazione è fuori dell'ordinario e logorante anche per voi.

▲ Non chiudetevi in voi stessi. Parlate di ciò che è accaduto con persone di cui vi fidate.

▲ Cercate di dedicare un po' di tempo a voi stessi, magari svolgendo un'attività che vi consente di prendere un po' le distanze da questo problema.

▲ Consultate il medico se le aggressioni diventano frequenti, furibonde o se escono da ogni schema riconoscibile. Anche se normalmente i calmanti non sono una buona soluzione per i pazienti affetti da demenza, in determinate circostanze può essere opportuno usarli.

### **Chiedete un colloquio individuale con:**

il medico

l'assistente specializzato del vostro Spitex, sul posto

altri assistenti

un gruppo di familiari

al consulente telefonico della vostra sezione cantonale dell'Associazione Alzheimer Svizzera (trovate la lista completa al sito: [www.alz.ch](http://www.alz.ch))

**Telefono Alzheimer: 024 426 06 06**  
**Lun. – ven., 8-12 e 14-17**

# Aggressione risultato di:

- Caratteristica della personalità → *Diagnosi, storia personale ...*
- Risultato dell'interazione Persona/Ambiente → *Atteggiamenti dello staff, stimoli dell'ambiente circostante ...*

## **FATTORI DI RISCHIO**

**INDIVIDUALI +  
ATTITDINALI +  
SITUAZIONALI +  
ORGANIZZATIVI +  
AMBIENTALI =  
AGGRESSIONE**

## Fattori di rischio (1): la persona

- **Fattori psico sociali**  
*Schizofrenia, ridotta tolleranza alle frustrazioni, carente controllo degli impulsi, confusione mentale, panico, delirio, allucinazioni, atteggiamento personale, incapacità di diversa espressione della rabbia*
- **Fattori socio culturali**  
*Modelli di interazione familiare violenti, Intenso legame personale,*
- **Fattori fisiologici**  
*Giovane maschio, Patologia cerebrale, Deficit nutrizionale, Ridotto livello ematico di neurolettici, Reazioni tossiche a farmaci*
- **Fattori anamnestici**  
*Aggressioni recenti, Storia di comportamenti violenti, Storia di episodi di collera*

# Fattori di rischio (2): LA

## PROVOCAZIONE

### Fattori situazionali/ Ambientali

- *linee di condotta di reparto vaghe*
- *mancato coinvolgimento del paziente nel progetto di cura;*
- *Mancanza di privacy*
- *Conflittualità tra pazienti*
- *forzata adesione alle regole di reparto,*
- *necessità di scaricare energia;*
- *T.S.O.*
- *costrizione della libertà personale*

### Fattori Interazionali

- *impreparazione del personale; mancato ascolto del paziente;*
- *mancato rispetto degli impegni da parte del personale;*
- *Provocazione deliberata*
- *Trascurare i pazienti*
- *atteggiamento aggressivo del personale;*
- *interazione dei pazienti;*
- *Misure restrittive costanti*
- *Eccesso nelle domande (= intrusività)*

## LA PROVOCAZIONE

Il paziente che aggredisce percepisce le  
VITTIME come PROVOCATORI  
dell'aggressione



- Da parte dello Staff
- Dell'Ambiente
- Dell'Istituzione
- Dell'Organizzazione

# Creare un ambiente a basso rischio di aggressione

---

## 1. Eliminare ogni fattore di provocazione

- *PROVOCAZIONE RELAZIONALE*
- *PROVOCAZIONE AMBIENTALE*

## 2. Identificare segni di aggressione imminente

## 3. Ottenere la fiducia del paziente e rassicurarlo

## 4. Insegnare al paziente strategie per il controllo della tensione

# Prevenire l'aggressione NELL'IMMEDIATO:

---

■ RILEVARE segni premonitori 

■ ATTIVARE meccanismi diretti a  
RIDURRE I FATTORI DI  
PROVOCAZIONE 

# Segni premonitori

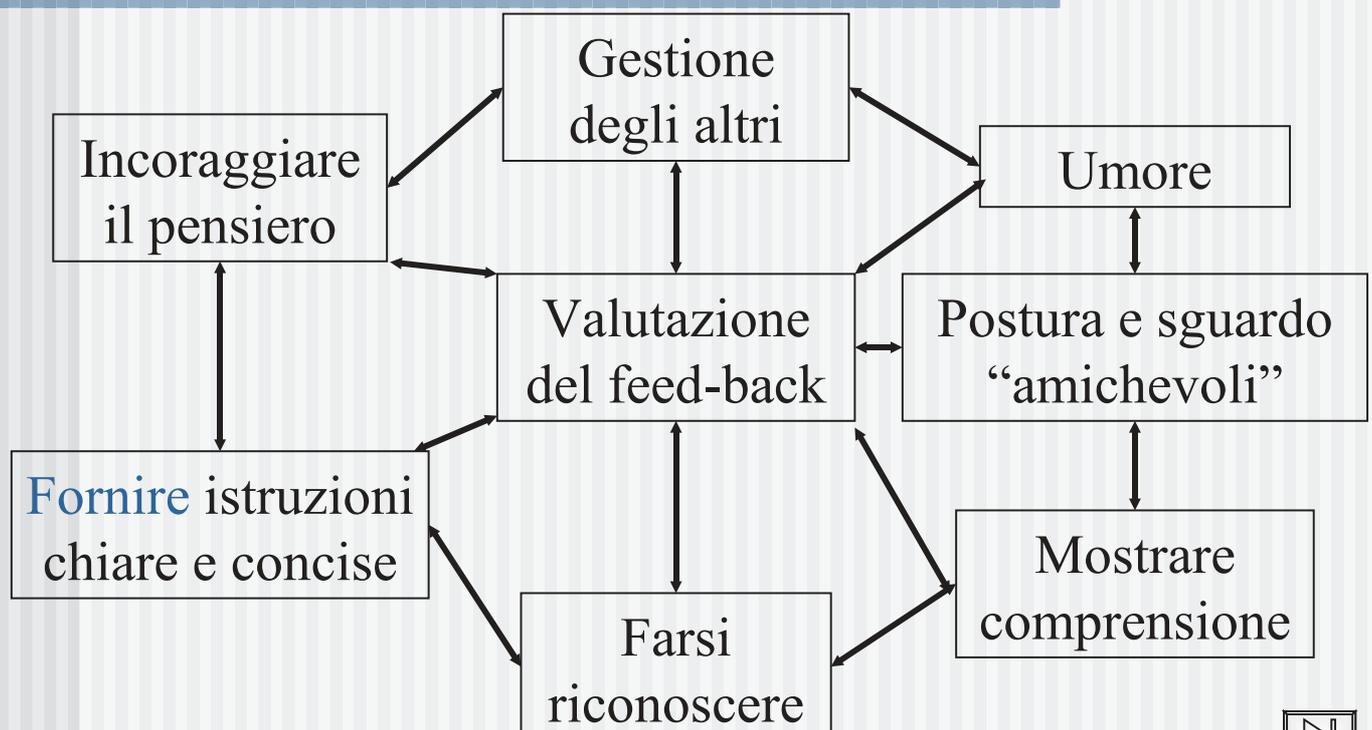


Sono segni **NECESSARI** ma **NON SUFFICIENTI**

- Aumentato o prolungata
- Abusi verbali (*insulti, critiche violente ...*)
- Postura minacciosa
- Minacce verbali
- Alterazioni del livello di attività
- Vicinanza disagiosa
- Aumentato tono della voce
- Sguardo diretto negli occhi
- **Sudorazione**

OPERATORI hanno ruolo determinante di **STIMOLO AVVERSIVO**

# Tecniche di Raffreddamento della tensione





## Gestione degli altri

---

### ■ DA FARE

Usare gli altri a nostro vantaggio

cercare scuse per spostare l'attenzione in un'altra area

allertare i colleghi per far spostare gli altri pazienti

### ■ DA NON FARE

Spostare l'aggressore in un'area e trovarsi isolati e lontani da possibili aiuti



## Incoraggiare il pensiero

---

### ■ DA FARE

Domande con COME e QUANDO

cercare dettagli sulla rabbia per focalizzare la situazione sui problemi del paziente ed allontanarlo dall'intento dell'agito

### ■ DA NON FARE

domande con il PERCHE': viene percepito come provocatorio

# Fornire istruzioni chiare e concise



## ■ DA FARE

essere concisi  
essere assertivi  
negoziare alternative  
se c'è un arma dare  
indicazioni chiare per  
farla riporre in una  
zona "neutrale"

## ■ DA NON FARE

incoraggiare  
all'aggressione  
minacciare  
fare promesse che non  
si possono mantenere  
solo per togliersi dalla  
situazione

# Postura e sguardo



## ■ DA FARE

lasciare ampio spazio  
mettersi in un angolo  
amichevole (apertura)  
mantenere postura  
aperta

## ■ DA NON FARE

tenere le mani dietro la  
schiena o nelle tasche  
tenere le braccia  
incrociate  
avvicinarsi bruscamente



## Farsi riconoscere

---

### ■ DA FARE

ricordare alla persona  
chi si è

utilizzare termini come  
**NOI** per enfatizzare la  
cooperazione

### ■ DA NON FARE



## Mostrare comprensione

---

### ■ DA FARE

annuire con la testa  
mostrando che si sta  
ascoltando

incoraggiare la persona  
a parlare ("si dimmi...  
vedo...")

### ■ DA NON FARE

usare frasi tipo  
"calmati", o "non  
esser sciocco" perché  
vengono interpretate  
come dirette alla  
persona

denigrare la persona o  
sminuire il suo  
problema

## Obiettivo a medio termine:

Verbalizzazione della rabbia e discussione delle modalità appropriate di gestire le frustrazioni

---

### *INTERVENTI*

- Aiutare il paziente a identificare la fonte della rabbia;
- Aiutare il pz. a identificare le conseguenze della rabbia

### *MOTIVAZIONI*

- Aiuta ad imparare a reagire ai problemi in modo non violento

## Obiettivi a medio termine (2)

- Informare il paziente della sua responsabilità nel controllare il comportamento  
Enfatizzare il fatto che è in grado di riconoscere l'emozione e di scegliere il modo di affrontarla
- Impegnare il paziente in un programma di esercizi fisici
- Rinforzare positivamente ogni volta che gestisce la rabbia senza violenza
- Per mezzo dell'educazione il paziente può imparare che ha più scelte per reagire alla rabbia
- Per scaricare l'energia fisica che accompagna l'aggressione
- I rinforzi positivi aiutano a proseguire nei comportamenti appropriati