

# prevenire e gestire la violenza

- La violenza nei luoghi di lavoro è ormai riconosciuta sin dal 2002 come un importante problema di salute pubblica nel mondo (World Health Organization, 2002).

# L'uomo post-pandemia è più fobico e aggressivo

- ***La pandemia ci ha cambiato aumentando l'aggressività verso gli altri e, in alcuni casi, anche verso se stessi.***

***Rimane e rimarrà comunque un lungo strascico fatto di sentimenti negativi e comportamenti a rischio.***

- ***Il nuovo limite: si è spostata la soglia dell'accettabilità dei comportamenti adottati (quello che era eccezionale, finisce per essere considerato ordinario)***

- Quando a una situazione oggettivamente complessa sia dal punto di vista oggettivo (condizioni in cui si opera) che soggettivo (come il servizio viene percepito) si aggiungono una sempre maggiore intensità emotiva (emozioni di base quali paura e rabbia - urgenza, difficoltà comunicative e cognitive), l'identificazione della causa viene distorta e si hanno sempre più reazioni rivolte alla persona fisica (anche se l'ambiente può essere oggetto di danneggiamenti).

# Multidimensionalità del fenomeno

Identificare gli ANTECEDENTI cioè le condizioni che favoriscono un comportamento.

Gli abusi sono in forte accelerazione ovunque, ma essi aumentano maggiormente dove ci sono precarietà strutturali (es. riduzione dell'assistenza territoriale, tagli sui servizi). Il fulcro del conflitto risiede nella mancata soddisfazione dei bisogni e scopi dell'aggressore e la causa di ciò si scarica su soggetti su cui vengono fatte ricadere le disfunzionalità del sistema anche se gli operatori stessi le subiscono, seppur da una diversa prospettiva.

# A monte occorre

- rivedere l'allocazione delle risorse
- lavorare sulla comunicazione diretta all'utenza generale (essere informati e sentirsi oggetto di attenzione riduce l'atteggiamento conflittuale)
- verificare la funzionalità delle misure organizzative
- far introiettare agli operatori il concetto di «tolleranza zero»

# sostenere gli operatori

- Aumentare i contatti tra operatori
- Promuovere il confronto (come procedere ... strategia collaborativa)
- Praticare l'ascolto
- Legittimare le paure
- Attivare percorsi di formazione che aiutino a riconoscere e gestire i propri segnali di disagio

# verso l'utenza

Attivare percorsi di formazione che migliorino

- l'ascolto
- la comunicazione, soprattutto non verbale

Aiutino a riconoscere e a gestire i segnali di pericolo da parte dell'utenza