

VIOLENZA SUL LUOGO DI LAVORO

Come reagire in caso
di possibile aggressione



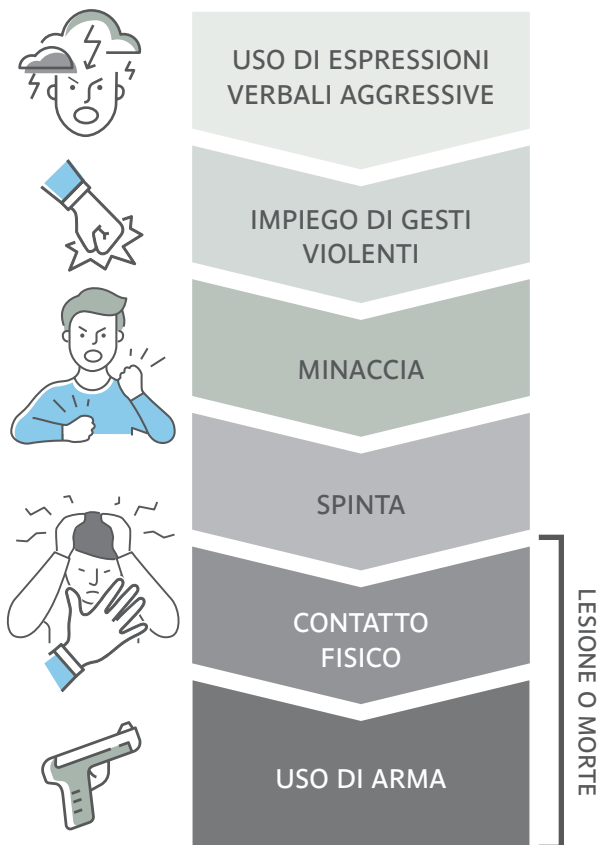
GVM
CARE & RESEARCH

La violenza nel posto di lavoro è definita come “ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro”.

Gli eventi di violenza si verificano più frequentemente in:

- **servizi di emergenza-urgenza;**
- **strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali;**
- **luoghi di attesa;**
- **servizi di geriatria;**
- **servizi di continuità assistenziale.**

I fattori di rischio variano da struttura a struttura, dipendendo dalla tipologia di utenza, dai servizi erogati, dall'ubicazione e dimensione degli edifici sanitari. Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione ben precisa:



COSA DEVE FARE IL LAVORATORE IN CASO DI PROBABILE AGGRESSIONE

Nel caso tu sia vittima di un episodio di minacce:

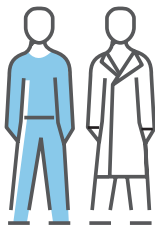
LINGUAGGIO



- **mantieni la calma** e presentati con nome e qualifica professionale;
- adotta un'espressione tranquilla ferma con un **tono di voce basso**, rivolgendoti direttamente all'utente chiamandolo per nome;
- se possibile mostrati **interessato a capire** quale sia il suo problema;
- usa un **linguaggio semplice** e facilmente comprensibile;
- cerca di **rispondere all'esigenza immediata** proposta dal paziente, senza spostare il discorso su altri temi;
- non rispondere alle **minacce** con altre minacce;
- non dare **ordini**.



POSTURA



- cerca di **far sedere il paziente** sedendoti anche tu, così da avere un minor impatto della presenza fisica, se non vuole sedersi rimani in piedi anche tu;
- posizionati **a fianco del paziente** con un asse di circa 30°: la superficie esposta a colpi è minore; inoltre si comunica più disponibilità al dialogo;
- **modula la tua distanza** dal paziente, mantieni sempre una distanza di sicurezza;
- evita atteggiamenti di **postura chiusi** che potrebbero essere interpretati come difensivi o aggressivi, (come stare a braccia conserte, muoverti rapidamente o avvicinarti troppo, puntare l'indice);
- non tenere le **mani in tasca**, mantenerle libere e pronte a proteggersi.

CONDOTTA



- guarda il **paziente negli occhi**, senza fissarlo direttamente, ma alternando lo sguardo;
- **non sorridere**, il paziente può interpretarlo come una presa in giro;
- **negozia** con il paziente ponendolo di fronte a scelte alternative;
- **non toccare** il paziente: nelle persone agitate porta a fraintendere facilmente il contatto fisico come ostile o minaccioso.



GVM
CARE & RESEARCH

© Copyright - GVM Care & Research
Tutti i diritti sono riservati. L'utilizzo e la riproduzione dei contenuti - totali o parziali - sono vietati in assenza di espressa autorizzazione.