

La gestione del soccorso:
aspetti particolari in caso
di persone con disagio mentale
e gestione della risposta violenta
per la tutela degli operatori

Antonio Zuliani

Salute mentale e reazioni violente
due realtà che non si sovrappongono

Concentriamoci sulla reazione emotiva della
persona e non sulla malattia

Comportamento
aggressivo

premeditato

impulsivo

Determinato da
una crisi psichica

premeditato

Vantaggio secondario

impulsivo

frustrazione

minaccia fisica

ferita psicologica

offesa ai valori

delusione

Determinato da
una crisi psichica

Quale
responsabilità
personale?

Provoca una reazione contro-aggressiva

Spostare la situazione da un contesto aggressivo
ad uno di comprensione

Strategie e attenzioni

Obiettivo: non comunicazione completa, ma una comunicazione possibile

Non polemizzare o contrastare;

Continuare a dichiararsi d'accordo con i contenuti espressi e fare subito presenti le proprie prescrizioni;

Rassicurare tutti i presenti

Evitare la
reciproca
influenza

Allontanare le persone non direttamente coinvolte: vicini, curiosi, operatori, ecc.

Cercare il posto più tranquillo a disposizione

Non invadere il suo spazio

Mantenere una distanza utile

Rassicurare le persone più spaventate o preoccupate

Spesso sono quelle che si sentono più minacciate o più colpevoli per la situazione in atto

Prendersi tutto il tempo che serve

La fretta è negativa per entrambi. Per entrare in relazione occorre tempo

Assumersi la responsabilità del proprio operato

Non mostrare dubbi, ma apparire sicuri e competenti

Non giudicare

L'assunzione di responsabilità alleggerisce lo spavento delle altre persone

Non minacciare o assumere un atteggiamento negativo verso la persona

Stabilire un contatto verbale; usare frasi brevi, dal contenuto molto chiaro.

Chiamarlo per nome;

Accompagnare la comunicazione con lo sguardo, evitando di fissare in modo continuo, che equivarrebbe a un atteggiamento minaccioso;

Servirsi di un tono di voce caldo e rassicurante;

La tutela dell'operatore

Legittimazione del disagio e della richiesta di supporto

Formazione
Formazione

Supporto dopo l'intervento