

VOI QUI, NON SAPETE FARE IL VOSTRO LAVORO!



**Come passare dalla reazione all'azione di fronte a un comportamento aggressivo
in contesti sanitario-assistenziali.**

PREMESSA

Gli operatori dei servizi sanitario-assistenziali sono sempre più spesso oggetto di reclami insistenti, richieste insoddisfabili, nonché di vere e proprie aggressioni verbali, se non addirittura fisiche, da parte dell'utenza, in particolari da parte dei familiari degli utenti, fenomeno che pare essersi accentuato nel corso degli ultimi anni in relazione ai profondi mutamenti socio-culturali ed economici in atto.

Un diverso rapporto con l'autorità, esito palese di decennali trasformazioni sociali e culturali occorse a partire dalla famiglia, una crescente sfiducia nei confronti dei servizi socio-sanitari e degli enti pubblici in generale, soventemente alimentata da una (dis)informazione allarmista e disfattista, una sintomatica deflagrazione delle relazioni all'interno dei nuclei familiari – nel rapporto di coppia, nei rapporti intergenerazionali, nella composizione del nucleo familiare stesso – e, non da ultimo, un accresciuto disagio economico, proprio dell'attuale periodo storico, si vanno ad aggiungere alle difficoltà sempre presenti che l'accettazione della malattia, della non-autosufficienza e dell'affidamento ai servizi sociali comportano per l'utenza.

L'insieme di questi fattori provoca una miscela esplosiva – di difficile controllo e gestione –, dell'utenza nei confronti degli operatori dei servizi socio-assistenziali. Questi ultimi si vengono dunque a trovare in situazioni di elevata conflittualità e ostilità ben al di là delle *tensioni fisiologiche* proprie di una professione d'aiuto e, a prescindere dalle situazioni in cui riescono a gestire in modo efficace tali comportamenti aggressivi, generalmente si ritrovano schiacciati tra il dovere di mantenersi professionali e il diritto di veder tutelata la propria dignità personale, rendendosi talvolta protagonisti di reazioni e di risposte che finiscono per esacerbare le situazioni – con strascichi lavorativi, relazionali ed emotivi assai negativi –, oppure, molto più frequentemente, si vedono costretti per ragioni professionali, etiche, deontologiche o di mera opportunità, a soffocare il proprio disappunto. Altre volte, talora anche quando si riesce a gestire al meglio la situazione, permangono disagio e incertezza – circa la correttezza, l'efficacia e la bontà del proprio comportamento –, in altre circostanze ancora, frustrazione e insoddisfazione miste a senso di inadeguatezza.

A ciò si deve aggiungere che, naturalmente, anche gli operatori – in quanto persone – vivono i suddetti mutamenti, per cui nemmeno loro possono dirsi completamente immuni dal comune clima sociale di tensione e conflittualità. Pertanto, molto spesso, si trovano loro stessi a dover fronteggiare situazioni di personale difficoltà, che vanno inevitabilmente a sommarsi all'aggressività di altri colleghi e dell'utenza.

ANALISI DEL CONTESTO E DEI BISOGNI IN AMBITO SANITARIO-ASSISTENZIALE

Sicuramente la professionalità e la preparazione degli operatori gioca un ruolo determinante nella capacità di gestire determinati comportamenti aggressivi dell'utenza, ed essi si dimostrano abitualmente all'altezza e in grado di affrontare situazioni estremamente complesse, in particolare dal punto di vista relazionale. Tuttavia a lungo andare, tra le possibili conseguenze di uno stato di tensione ricorrente, si nasconde il rischio che in un determinato momento l'operatore – o per esaurimento delle risorse emotive, o per un personale momento di difficoltà –, e proprio nel tentativo di soffocare la propria reazione nei confronti dell'utenza e per cercare di mantenere un atteggiamento almeno apparentemente calmo e controllato, finisca poi per sfogare le tensioni accumulate contro i colleghi stessi (quando non addirittura, all'interno del personale contesto familiare), alimentando in tal modo un clima di reciproca tensione e irritabilità. Altre volte ancora, molto più semplicemente, o si è stanchi o non si sa più che cosa fare, perché le diverse modalità impiegate si sono dimostrate poco efficaci.

Dunque, in una sorta di circolo vizioso e di contagio reciproco, la costante esposizione a manifestazioni di tensione e di aggressività può ingenerare a sua volta nell'operatore una certa suscettibilità dinnanzi a osservazioni, lamentele, reclami, comportamenti o atteggiamenti di utenti o colleghi che in altri momenti si sarebbe stati in grado di gestire e di affrontare con modalità più efficaci e soddisfacenti tanto per l'esito quanto per la relazione, inducendolo a mettere in atto dei comportamenti reattivi che talvolta fanno precipitare le situazioni e i rapporti interpersonali. In altri casi, l'operatore può essere indotto o a reprimere tali tensioni con il risultato di somatizzare l'emotività inespressa in stati di malessere fisico (cefalee, gastriti, dolori muscolo-scheletrici, insonnia, ecc.), o ad adottare comportamenti compensativi (abuso di farmaci, uso di alcolici, assunzione ricorrente di zuccheri e/o caffeina, tabagismo, ecc.).

In questo quadro appare evidente come vi sia in gioco in primo luogo la salute e la serenità degli operatori e degli utenti stessi, ma anche la possibilità di erogare un servizio che venga riconosciuto essere qualitativamente elevato, o quanto meno adeguato, e conseguentemente la credibilità dell'ente e della struttura sul territorio. Infatti, se è ormai assodato che un ambiente di lavoro sereno sia il presupposto indispensabile per poter erogare servizi di qualità e rispondere efficacemente ai bisogni, si deve altresì ricordare come da parte dell'utenza, la percezione della qualità di una prestazione sanitario-assistenziale avvenga principalmente attraverso la percezione della qualità relazionale. Si tratta allora non solamente di saper erogare in modo quanto più empatico il servizio,

ma anche e soprattutto di saper gestire assertivamente il comportamento aggressivo dell'utenza. Infatti la reazione dell'operatore al comportamento aggressivo dell'utente contribuirà in misura decisiva a determinare la percezione della qualità dell'intero servizio da parte dell'utente stesso. A sua volta, tanto maggiore sarà la percezione della qualità del servizio stesso, tanto maggiore sarà la compliance dell'utente, ovvero la sua adesione al trattamento o alla presa in carico, con un conseguente decremento dell'aggressività. Infatti, è dimostrato che quanto più l'utenza è soddisfatta tanto meno tende a manifestare comportamenti aggressivi.

Proprio per questa ragione all'interno della qualità relazionale un peso determinante è ricoperto dalla gestione da parte dell'operatore del comportamento aggressivo o del reclamo avanzato dall'utente. I comportamenti aggressivi rappresentano infatti, ancor più quando essi sono immotivati, irragionevoli, infondati, il momento cruciale nella valorizzazione della prestazione erogata. Spesso infatti un comportamento aggressivo mal gestito rischia di vanificare tutto il lavoro svolto sia in precedenza che successivamente dagli operatori dell'ente, in quanto diviene spesso un precedente che difficilmente può essere recuperato agli occhi dell'utenza in termini di soddisfazione e di credibilità, determinando per altro, come possibile conseguenza, un atteggiamento discreditante da parte dell'utente verso l'esterno, andando in tal modo ad alimentare la serie di stereotipi, luoghi comuni e pregiudizi che circolano attorno all'ente il cui collaboratore non ha saputo gestire efficacemente il comportamento aggressivo.

Dinnanzi a questa situazione tre elementi sono pressoché certi. In primo luogo che è sicuramente molto difficile mantenere la calma e la lucidità necessarie per affrontare serenamente i comportamenti aggressivi. In secondo luogo che non aiuta di certo a risolvere la situazione la ricerca di colpevoli ai quali addossare la responsabilità di quanto accade. Infine, elemento decisivo, che è sicuramente utile fermarsi a esaminare e a riflettere sul perché di determinate reazioni e a esplorare soluzioni o possibilità alternative.

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Saper agire, anziché reagire di fronte un comportamento aggressivo, sapendo rispondervi in maniera assertiva, empatica ed efficace, è dunque la discriminante decisiva per poter portare a estinzione determinati atteggiamenti, per poter valorizzare la qualità del servizio erogato e, soprattutto, per poter godere di un clima di lavoro sereno all'interno dell'ambiente lavorativo.

Infatti se nella fisica vale il principio di azione e reazione, per cui a una spinta esercitata su un corpo ne consegue una eguale e contraria, nella gestione dei conflitti e dei comportamenti aggressivi è necessario uscire da questo paradigma e imparare ad agire, anziché a reagire.

Il percorso formativo vuole innanzitutto rappresentare uno spazio di riflessione nel quale poter mettere a fuoco le personali aspettative e risonanze che entrano in gioco quando ci si trova dinnanzi a un comportamento aggressivo, per favorire l'individuazione di personali strategie efficaci e assertive – evitando formule stereotipate e miracolistiche –, utili a diminuire il livello di conflittualità interno, migliorare le relazioni orizzontali e verticali, favorire un rasserenamento del clima lavorativo, nella convinzione che tali condizioni rappresentino il prerequisito di base per una relazione di cura che metta concretamente al centro il benessere del residente, senza compromettere né la serenità degli operatori, né la presenza dei familiari. Il reale benessere del residente infatti non può autenticamente realizzarsi sul malessere o sull'esclusione di qualcun altro da una condizione di serenità. In altri termini non potrà esservi un reale benessere del residente se all'interno della struttura permangono sacche di malessere.

Il percorso si struttura pertanto come un progressivo approfondimento delle dinamiche personali e interpersonali che si scatenano all'interno di un conflitto in risposta a un comportamento aggressivo, esaminando quali sono le risposte di un operatore ad un attacco sia esso agito sul piano professionale o personale.

FINALITÀ GENERALI PER LA RSA

Le finalità generali del percorso formativo sono così articolate:

1. favorire la gestione dell'aggressività;
2. stimolare processi di riconoscimento della qualità dei servizi erogati;
3. condividere la visione complessiva del funzionamento della struttura e delle buone prassi;
4. valorizzare e diffondere la cultura esperienziale;
5. contribuire a diffondere presso l'utenza politiche di soddisfazione.

OBIETTIVI FORMATIVI

Gli obiettivi formativi che si intendono perseguire con i partecipanti sono così declinati:

1. offrire spazi di ascolto e di rigenerazione di competenze empatiche e relazionali;
2. stimolare processi di meta-riflessione e di pensiero individuali e condivisi;

3. incrementare la capacità di riconoscere i vissuti, le emozioni e le difficoltà che l'utenza cerca di comunicare attraverso un comportamento aggressivo;
4. proporre strategie comunicative assertive per la gestione dei conflitti.

DESTINATARI E PARTECIPANTI

Medici, infermieri professionali, fisioterapisti, psicologi, educatori professionali, ASA, OSS, amministrativi addetti al front-office o URP.

Minimo 6, massimo 20 partecipanti. Si consiglia la costituzione di gruppi il più possibile eterogenei dal punto di vista professionale, in modo che le diverse competenze, ma anche e soprattutto le diverse prospettive attorno al problema, abbiano modo di confrontarsi, di contaminarsi e di arricchirsi vicendevolmente.

DURATA E CONTENUTI

Il progetto di 8 ore, si articola in 2 sessioni: 9.00-13.00 e 14.00-18.00.

09.00-13.00: Qualità e soddisfazione in ambito sanitario-assistenziale

- La costellazione di reazioni a scelte e a convivenze obbligate
- Quadrilatero della soddisfazione
- La percezione della qualità del servizio
- Tipologia di conflitti e schismogenesi
- Piramide dei conflitti: dalle posizioni ai bisogni

14.00-18.00: Come passare dalla reazione all'azione

- Tipologia di reclami: modalità e gestione
- Aspettative, risonanze, proiezioni
- Paradigma ermeneutico: contesto e bisogno
- Piano emotivo, piano razionale e piano empatico

METODOLOGIA

Per l'ottenimento degli obiettivi di cui sopra, si prevede l'utilizzo di metodologie didattiche interattive specifiche per la tipologia di argomenti trattati e la conseguente messa in gioco dei partecipanti. A seconda della tematica affrontata si prevede pertanto l'alternanza di:

- lezioni frontali con dibattito;
- analisi casi reali;
- lavori in sottogruppi;
- giochi di ruolo.

SETTING

Disposizione della sala a cura del committente (disponibile almeno 30 minuti prima dell'avvio dei lavori). Setting: tavolo presidenziale/direzionale o a ferro di cavallo. In alternativa sedie (con ribaltina) disposte a cerchio.

MATERIALE TECNICO E DIDATTICO

MATERIALE TECNICO. A cura del committente (salvo specifico accordo):

- videoproiettore;
- casse audio;
- lavagna a fogli mobili (flip chart);
- pennarelli;
- cartelline;
- blocchi note o fogli;
- penne.

MATERIALI DIDATTICI. Forniti in formato elettronico prima dell'avvio dei lavori.

- descrizione del progetto e programma del corso;
- bibliografia.
- sintesi delle slide presentate in aula.