

Webinar:  
La violenza sugli operatori sanitari  
*Bergamo, 11 settembre 2021*

# Tecniche di de-escalation

**Dr. Daniele Carretta**

*Dirigente Medico*

*Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze*

*ASST Papa Giovanni XXIII, Bergamo*

## INTERVENTI DI DE-ESCALATION

Categoria di interventi psicosociali finalizzati a evitare o ridimensionare comportamenti aggressivi o violenti, in cui si impiegano abilità comunicative verbali e non verbali per stimolare la regolazione emozionale e l'autocontrollo della persona aggressiva o violenta.

### AGGRESSIONE

Comportamento mirato a danneggiare qualcuno che è interessato a prevenire il danno.

### VIOLENZA

Forme di aggressione finalizzate a produrre un grave danno personale al prossimo (generalmente fisico).

# L'AGGRESSIVITA' IN AMBITO SANITARIO E SOCIO-SANITARIO

- Un problema globalmente diffuso, noto sin dagli anni '80
- Può essere verbale, fisica o sessuale, più comunemente verbale
- E' causa di danno fisico e psicologico e contribuisce a burnout, ridotta produttività, assenteismo, scarsa qualità dell'assistenza sanitaria.
- In ambito sanitario colpisce soprattutto chi lavora nei Servizi di Pronto Soccorso e nell'area della salute mentale

# L'AGGRESSIVITA' IN AMBITO SANITARIO E SOCIO-SANITARIO: IL PANORAMA ITALIANO

I risultati di  
medici deline  
del mondo:

- il 65% è sta  
33,81% fis  
minoritaria

<b>AGGRESSIONI FISICHE – SONDAGGIO ANAAO-ASSOMED 2018</b>	
Psichiatria/Serv. Dipendenze	34,12%
Pronto Soccorso/Emergenza Territoriale	20,26%
Medicina Interna	7,46%
Chirurgia Generale	4,26%
Ginecologia	2,84%
Medicina Legale	2,84%
Direzione Sanitaria	2,48%
Pediatria	2,48%
Pneumologia	2,13%
Malattie Infettive	2,13%
Anestesia e Rianimazione	1,77%

ione di 1280  
ad altri Paesi

9% verbali, il  
(in misura

# AGGRESSIVITA' IN AMBIENTE SANITARIO: (ALCUNI) FATTORI DI RISCHIO

Fattori legati a pazienti e visitatori	Fattori legati ad operatori sanitari	Fattori legati all'ambiente di lavoro
Sesso maschile	Sesso maschile	Orario serale / notturno
Età giovane adulta – adulta	Età < 40 anni	Lunghi tempi di attesa
Disturbi mentali o da uso di alcol o sostanze	Essere celibe o nubile	Assenza di servizio di sicurezza
Aver assistito / aver subito violenza	Lavoro a tempo pieno	Mancanza di controllo degli accessi
Possesso di un'arma		
Pregressi agiti autolesivi		
Discrepanza aspettative-offerta:		
Disaccordo con gli operatori	Diniego di una richiesta	
Lunghi tempi di attesa	Mancata percezione della situazione complessiva	
Percezione di maleducazione/ disinteresse dello staff	Lutto o sfavorevoli notizie cliniche	

Raveel & Schoenmakers, 2019; Lavelle et al., 2016; Gillespie et al., 2010

## CHE COS'E' CONCRETAMENTE LA DE-ESCALATION?

1. L'obiettivo della de-escalation è aiutare l'interlocutore a recuperare autocontrollo, **NON** imporre comportamenti o scelte decise da altri.
2. La somministrazione di terapia farmacologica al bisogno, da concordarsi con il paziente secondo il quadro clinico attuale e pregresse esperienze di beneficio, **NON** è necessariamente parte integrante dell'intervento di de-escalation, ma un'aggiunta che può concorrere al buon esito.

## PERCHE' TANTO INTERESSE PER LA DE-ESCALATION?

Gli interventi di de-escalation sono considerati la prima scelta nella gestione degli episodi di aggressività e violenza in ambito sanitario.

Interventi più contenitivi sono costosi, allungano i tempi di ricovero e sono, potenzialmente, più pericolosi.

# PREVENZIONE E GESTIONE DELL'AGGRESSIVITA': DE-ESCALATION MA NON SOLO

PREVENZIONE PRIMARIA	PREVENZIONE SECONDARIA	PREVENZIONE TERZIARIA
Prevenire l'insorgenza della malattia	Individuare precocemente i soggetti ammalati o ad alto rischio	Ridurre la gravità della malattia e le sue conseguenze
=	=	=
Evitare le condizioni che possono favorire l'insorgenza dei comportamenti aggressivi	Individuare e trattare lo stato psichico che può evolvere nel comportamento aggressivo	Gestione dell'agito aggressivo tutelando l'incolumità dei presenti

Richiede una specifica organizzazione dell'ambiente di lavoro:

- Conoscenza degli utenti
- Cura delle relazioni dello staff con l'utenza
- Organizzazione dell'ambiente lavorativo (tempi di attesa, misure di sicurezza)

## LA DE-ESCALATION E' UN INTERVENTO DI PREVENZIONE SECONDARIA

Si utilizza per evitare che una persona già predisposta possa met  
aggressivo.

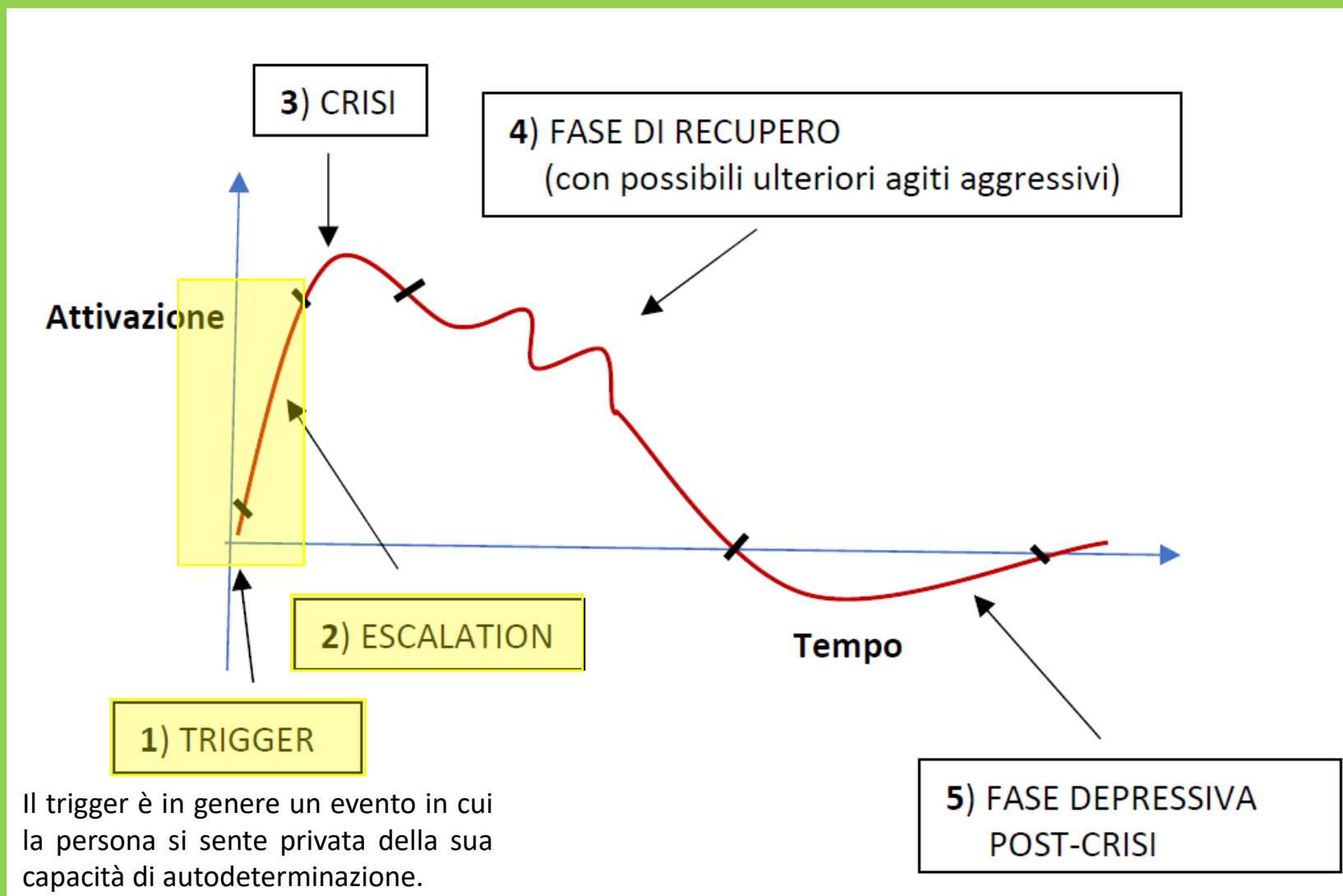
**Debriefing dopo episodi di aggressività o violenza**

Richiede l'impiego di misure specifiche (la cui disponibilità deve essere già predisposta)

Ad esempio:

- Tranquillizzazione rapida

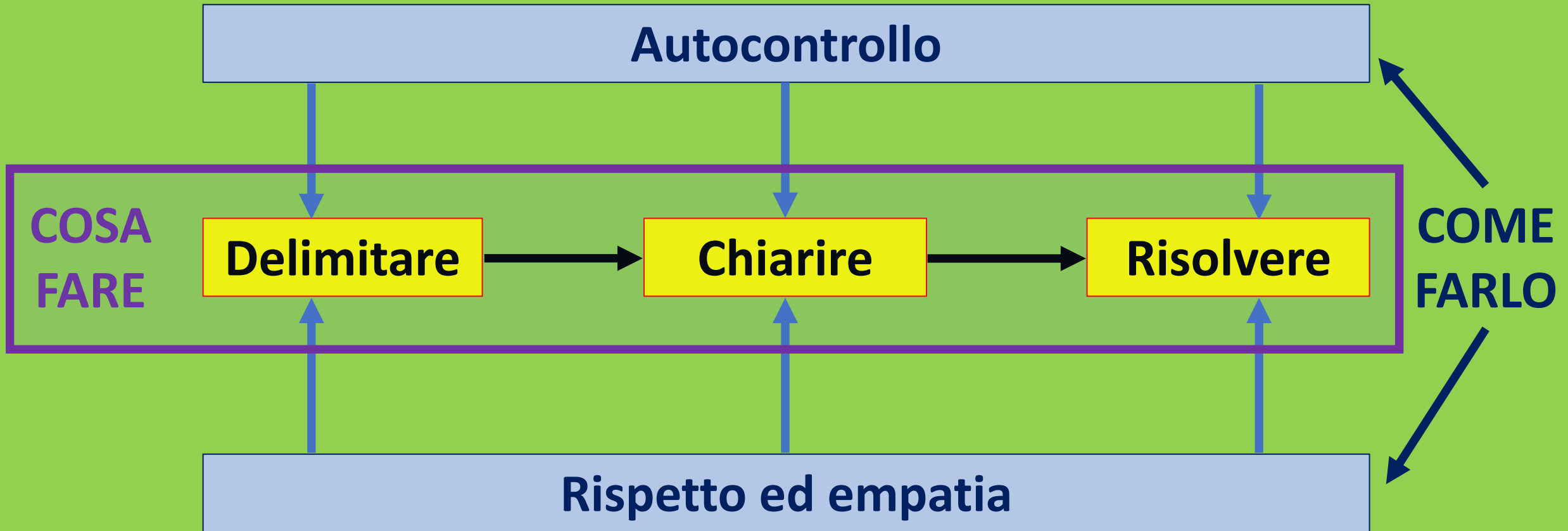
# QUANDO UTILIZZARE LA DE-ESCALATION?



## COME FUNZIONA LA DE-ESCALATION?

- Non esistono linee guida o protocolli universalmente riconosciuti che descrivono il modo migliore di condurre un intervento di de-escalation.
- C'è grande eterogeneità nei modelli didattici, generalmente con poco spazio dedicato all'interno di eventi formativi più ampi.

## COME FUNZIONA LA DE-ESCALATION?



**DURATA:** a volte 5-10 minuti, ma occorre dedicarci tempo

## COME FUNZIONA LA DE-ESCALATION?

### Autocontrollo

La percezione di paura o ansia da parte dell'interlocutore potrebbe:

- Spaventarlo ulteriormente, aggravando l'agitazione
- Fargli pensare di poter imporre quello che rivendica

Paura o ansia autentiche nell'interlocutore rendono difficile analizzare la situazione e pensare al da farsi.

# COME FUNZIONA LA DE-ESCALATION?

## Rispetto ed empatia

### EMPATIA

Comprensione dell'esperienza soggettiva dell'altro, mettersi nei suoi panni (considerando non solo quello che sta accadendo ma anche il background dell'interlocutore).

- Ascoltare quello che dice l'interlocutore, prendendo atto di quanto comunica senza esprimere giudizi nella comunicazione verbale e non verbale.
- **Dialogare è terapeutico**: trasmette un'esperienza di accoglimento e comprensione, riducendo il senso di sopruso che alimenta lo stato di aggressività, favorendone lo stemperamento.

# COME FUNZIONA LA DE-ESCALATION?



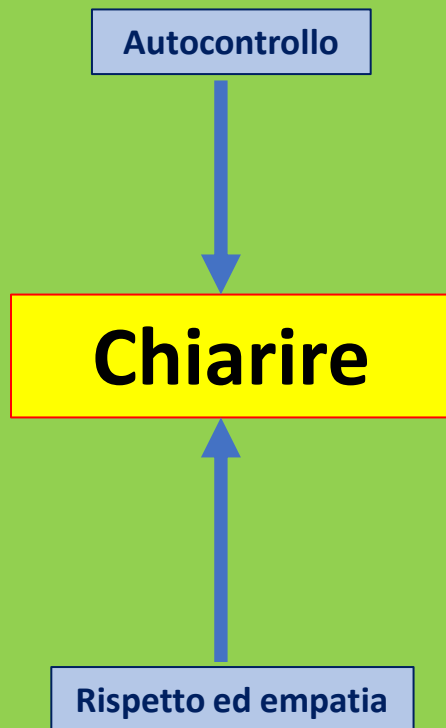
## **Rendere l'ambiente sicuro per tutti i coinvolti**

- L'interlocutore che condurrà l'intervento deve presentarsi con chiarezza
- Allontanare i non coinvolti e / o invitare altrove l'interlocutore
- Chiedere la presenza di altro personale (4-6 persone)
- Tenere la distanza di sicurezza => almeno 2 braccia
- Evitare di fissare negli occhi

## **Bilanciare sicurezza (senza dimostrazioni di forza) e accoglimento**

- Spiegare di voler dare una mano ma se il comportamento della persona mette timore dirlo chiaramente e dire che non lo si può aiutare.
- Spiegare come un dato di fatto le possibili conseguenze legali delle azioni della persona, evitando di presentarle come una minaccia.
- Una volta stabilita una relazione con l'interlocutore, spiegargli come mantenere il controllo: invitare a fermarsi o a sedersi.

# COME FUNZIONA LA DE-ESCALATION?

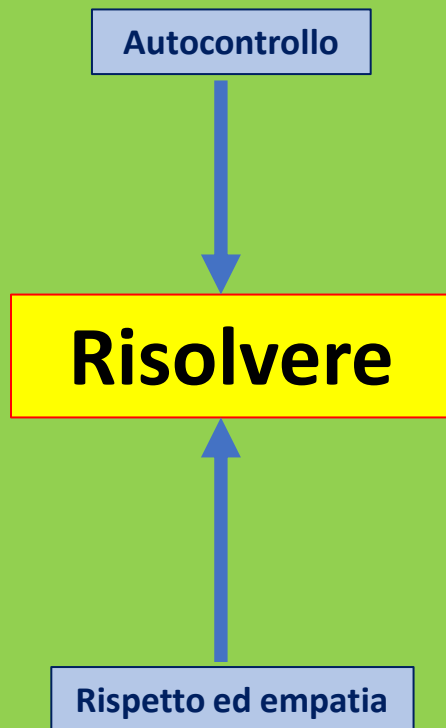


**Dialogare con l'interlocutore per comprendere il motivo della sua irritazione**

- Domande aperte
- Frasi brevi, facili da comprendere
- Chiedere conferma di aver ben compreso quello che dice l'interlocutore
- Evitare giudizi
- Ripetere più volte i concetti in più modi diversi se non sono chiari all'interlocutore

**Parlare fa sì che l'interlocutore si senta ascoltato, il che stempera lo stato di irritabilità**

# COME FUNZIONA LA DE-ESCALATION?



## **Esprimere accordo il più possibile, oppure accogliere quanto viene detto senza contestarlo**

Si può esprimere accordo:

- sulla situazione specifica
- sui principi
- sulle probabilità.

## **Trovare un modo per risolvere il problema che ha innescato l'irritazione potenzialmente aggressiva**

- Suggestire la strada per ottenere quello di cui necessita l'interlocutore
- Se questo non è possibile, spiegarne le ragioni o il razionale delle regole ed offrire alternative («comprendo il suo punto di vista tuttavia...»; «capisco che questa regola le crea dei problemi, del resto...»)

## **Nel frattempo...**

Proporre, soprattutto se quanto chiede l'interlocutore non può essere realizzato, spunti che possono essere percepiti come atti di gentilezza (ad es. offrire una sedia, fazzoletti di carta, una coperta, la possibilità di fare una telefonata...)

## **Non fare false promesse!!!**

**Proporre terapia al bisogno**, scegliendo il momento giusto, senza metter fretta alla persona ma senza nemmeno tardare. Proporla e concordare insieme alla persona cosa assumere, sulla base di corrente evidenza clinica e pregresso beneficio riportato dalla stessa.

## **In caso di individui deliberatamente aggressivi:**

- Se la violenza viene minacciata chiedendo qualcosa di specifico, si può tentare con risposte non specifiche ma deterrenti (tipo: non penso sia una buona idea – perché? – non scopriamolo).
- Qualcuno vuole solo esprimere il suo odio per il sistema: atteggiamento oppositivo-provocatorio: tentare di assecondarli, proporre alternative alla violenza; spesso però provocano facendo l'opposto => de-escalation infruttuosa.

# LA DE-ESCALATION FUNZIONA?

- Revisioni sistematiche della letteratura riportano risultati variabili degli studi sull'efficacia degli interventi di de-escalation nel ridurre gli episodi di aggressività o violenza, senza poter esprimere un giudizio in termini generali.
- Le valutazioni non sono aiutate da grande eterogeneità nella tipologia e nel contesto di impiego degli interventi adottati, così come nella metodologia utilizzata per le valutazioni di efficacia.
- Alcuni autori stimano un'efficacia del 50-80% degli interventi di de-escalation in reparti psichiatrici per pazienti in stato di acuzie.

## **Effetti collaterali del training**

- Aumento del numero di incidenti segnalati (maggior sensibilità?)
- Conoscenza delle tecniche di de-escalation
- Aumento della fiducia in sé stessi nel gestire le situazioni di aggressività o violenza

# DE-ESCALATION: CONCETTI CHIAVE

## 1) **Non è un intervento miracoloso:**

- Si applica quando si ritiene ancora esistente un margine di dialogo
- La situazione può avere un'evoluzione sfavorevole



## 2) **Non può essere un intervento isolato:**

deve accompagnarsi a misure di prevenzione primaria e terziaria

## 3) **Non è un usuale dialogo tra due individui:**

- Richiede a chi la mette in atto un approccio contrario alla spontanea reazione «fight or flight»
- Ha l'obiettivo di gestire uno stato psichico alterato

## 4) **Ha dei requisiti specifici:**

- Richiede formazione e/o molta pratica  
(chi ha doti innate di empatia e flessibilità comunicativa è avvantaggiato)
- Richiede creatività e flessibilità
- Richiede la disponibilità a parlare anche per lungo tempo con l'interlocutore

Domande?

Grazie per l'attenzione