

Santo Spirito

**LIVING  
ROOM**



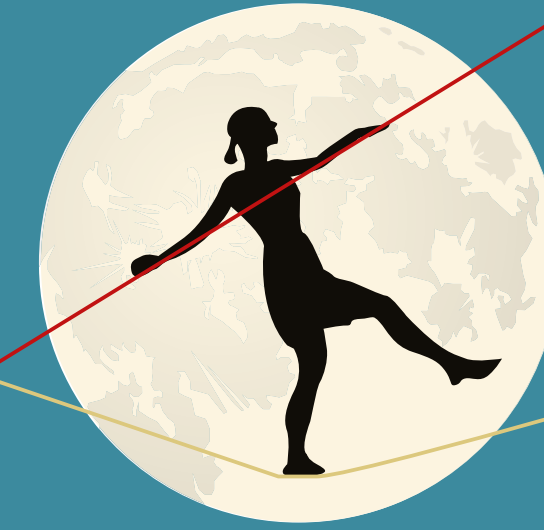
# **GESTIONE COMPORAMENTI AGGRESSIVI**

18/03/26- Bertoletti - Favilli



Iniziativa cofinanziata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale a valere sul Fondo per le Politiche Giovanili per l'anno 2023

# Situazioni di crisi: il ciclo dell'aggressività



Stefano Bertoletti ; Katia Favilli



# I CONTESTI

Periodicamente si verificano episodi di cronaca che accadono nei contesti di aggregazione notturna urbana o meno, in locali, club o nei loro immediati dintorni. Situazioni violente durante le quali, per motivi futili, si sono avuti anche dei morti. La maggior parte dei frequentatori non va certamente in questi luoghi per esercitare violenza.

spesso negli ultimi tempi la dimensione di aggressività e di aggressione è rientrata anche in contesti di lavoro diurno e in spazi urbani diversi, inclusi i servizi di accoglienza e bassa soglia

l'intenzione di questo contributo è di ragionare in modo aperto, utilizzando uno schema classico di lettura dell'aggressività, ma provando a ragionare su situazioni concrete che derivano dall'esperienza diretta di operatori della notte, e di operatori sociali di prossimità

# L'OGGETTO

Per **violenza** si intende un comportamento che intenzionalmente infligge, o tenta di infliggere, un danno fisico.

La violenza rientra nella categoria più ampia **dell'aggressività** che include anche atteggiamenti di **ostilità** e **minaccia non fisica**.

# DEFINIZIONE

L'aggressività si può definire come la tendenza ad attaccare gli altri, a livello simbolico, gestuale, verbale o fisico, eventualmente in rapporto ad uno specifico vissuto emotivo di rabbia. In alcuni disturbi della personalità tali condotte risultano molto accentuate come nel disturbo borderline di personalità e nel disturbo antisociale. Un discontrollo delle condotte aggressive può, però, verificarsi anche in presenza di lesioni organiche cerebrali.

**L'abuso di alcolici e sostanze psicotrope abbassa la soglia dell'aggressività.** Il paziente maniacale può facilmente divenire aggressivo se contraddetto o contrastato. Atti aggressivi apparentemente immotivati possono essere messi in atto da pazienti schizofrenici, in relazione alle loro dispercezioni allucinatorie o ai loro deliri. Lo stesso suicidio resta, in ultima analisi, un atto d'aggressività estrema autodiretta.

# LE SOSTANZE CHE POSSONO AUMENTARE L'AGGRESSIVITA'

## ALCOOL:

Vi sono statistiche attendibili che, almeno negli USA, indicano come:

- l'86% dei casi di omicidio si realizzano sotto l'effetto dell'alcool;
- il 37% delle aggressioni si compiono dopo aver assunto alcolici;
- il 60% delle aggressioni sessuali (57% dei mariti e 27% delle mogli che hanno avuto episodi di violenza domestica) si svolgono dopo aver bevuto.

# LE SOSTANZE CHE POSSONO AUMENTARE L'AGGRESSIVITA'

## ALCOOL:

*Teorie sul rapporto consumi alcolici-violenza:*

1. Ipotesi della disinibizione: l'alcool indebolisce i meccanismi di controllo che a livello cerebrale bloccano l'impulsività aggressiva.
2. Tesi dell'alterazione dei meccanismi di elaborazione delle informazioni: l'alcool determina una interpretazione errata dell'atteggiamento degli altri e quindi una reazione esagerata.
3. Teoria della riduzione dell'attenzione: l'alcool diminuisce la messa in atto delle normali norme precauzionali poiché riduce la percezione del rischio.

# LE SOSTANZE CHE POSSONO AUMENTARE L'AGGRESSIVITA'

## COCAINA:

Dopo assunzione di dosi ripetute si può verificare comparsa di ansia, irritabilità, aggressività, agitazione psicomotoria e automatismi; si possono presentare inoltre sintomi psico/comportamentali quali indebolimento del giudizio, disinibizione, grandiosità e impulsività. La durata degli effetti è di circa '30 minuti.

con il crack la durata del picco è minore

**cocaina**

**crack**

<b>Biodisp</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>
<b>On set</b>	<b>5 min</b>	<b>secondi</b>
<b>Durata</b>	<b>30-60 min</b>	<b>5-15 min</b>
<b>T 1/2</b>	<b>40-90 min</b>	
<b>Picco plas</b>	<b>60 min</b>	

# **E SE LA COCAINA NON C'E?**

**Variabilità interpersonale  
elevata**

- 1- CRASH (esaurimento  
“post-binge” 1-4 ore):**
- Depressione,
  - Agitazione/ ansia
  - ricerca del sonno (pox uso  
di alcol, bdz, marijuana)
  - ipersomnia, iperfagia
- eventuale disforia**  
→ **ricerca incostante**

**2- ASTINENZA (picco 12-96  
ore dopo il crash; durata: 6-18  
settimane)**

- Anergia,
  - Aneconomia,
- **“craving”**

**3- ESTINZIONE**

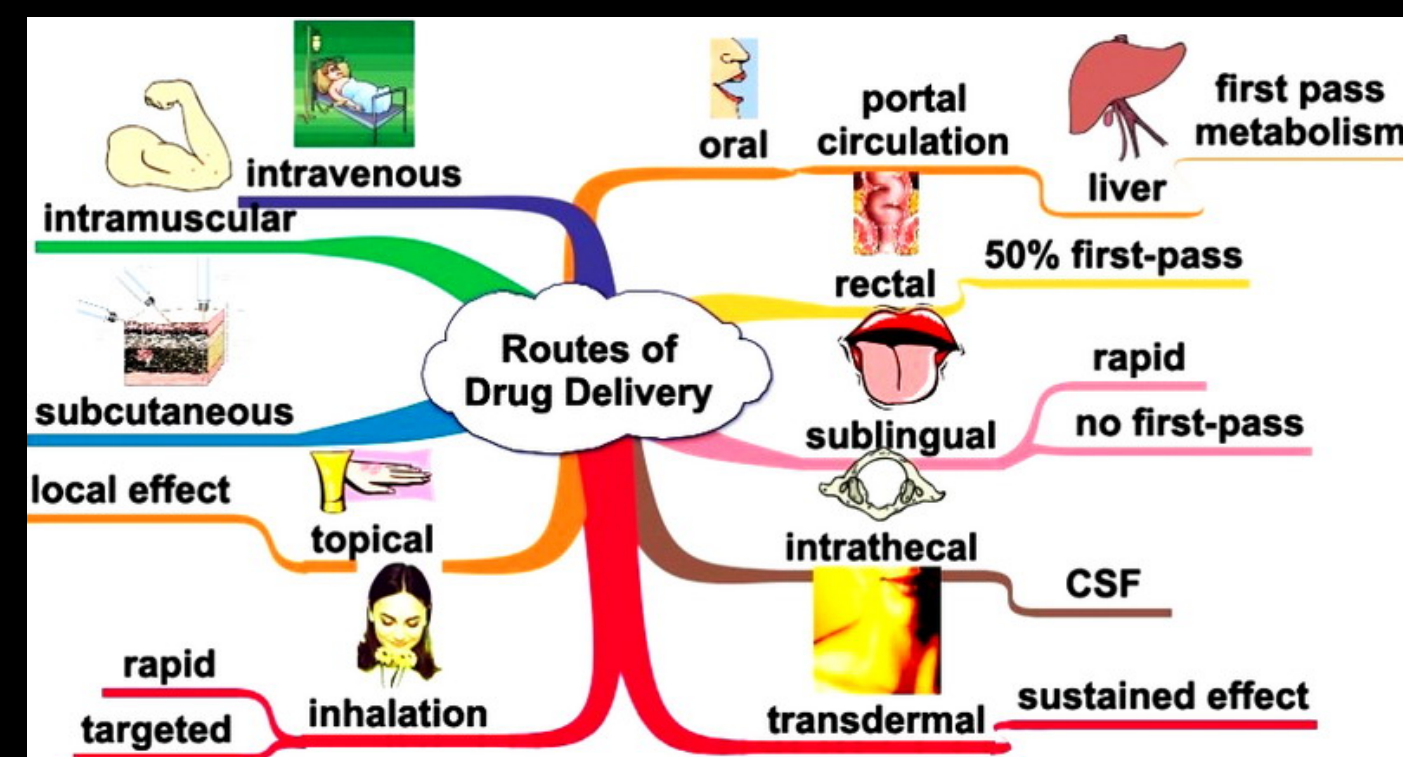
- Occasionale ricerca della  
cocaina

# LE SOSTANZE CHE POSSONO AUMENTARE L'AGGRESSIVITA'

## AMFETAMINE:

Sono una famiglia molto ampia di stimolanti che presentano degli effetti molto simili a quelli della cocaina, gli effetti avversi e i rischi sono anch'essi simili.

	METAMFETAMINA	AMFETAMINA
Onset	Ev 0-2 min Smoke 0-2 min In 2-10 min Os 30-60 min	Os 60 min In 5-10 min
Durata	Os 3-5 h Ev 4-8 h In 2-4 h Smoke 1-3 h	Picco pl 4-6 h
T1/2	24 h	6-12 h
Eliminazione	Renale pH dip	Renale pH dip



# LE SOSTANZE CHE POSSONO AUMENTARE L'AGGRESSIVITA'

## STERIODI ANABOLIZZANTI:

Si tratta di composti che derivano dall'ormone maschile testosterone o da molecole sintetiche dello stesso, che aumentano il peso, la forza, la massa muscolare e a livello psicologico l'aggressività e la fiducia in se stessi.

Inizialmente venivano usati da bodybuilders che volevano accrescere la massa muscolare, in seguito, da molti atleti di svariate discipline per accelerare lo sviluppo muscolare e la forza fisica.

I consumatori di steroidi anabolizzanti con l'uso continuo, **possono passare dalla fiducia in se stessi all'aggressività, alla instabilità emozionale, compresa la rabbia, per finire alla depressione e a vere e proprie psicosi.**

# SITUAZIONI DI CRISI

Trovarsi di fronte un utente che diventa fisicamente aggressivo è un evento che può capitare agli operatori di locali pubblici nello svolgimento dei propri compiti. Conoscere quali sono gli strumenti per far fronte all'aggressività di un utente è quindi una parte essenziale del bagaglio culturale degli operatori. Fatta questa debita premessa, ci sono alcuni strumenti conoscitivi di cui l'operatore può disporre per tentare di capire il fenomeno dell'aggressione fisica da parte di un utente.

# SITUAZIONI DI CRISI

## ciclo dell'aggressione

Per gestire adeguatamente una situazione violenta è necessario conoscere il cosiddetto ciclo dell'aggressione, uno schema messo a punto in ambito psichiatrico e basato su due concetti fondamentali, quello di «**arousal**» e quello di «**descalation**»

# SITUAZIONI DI CRISI

## arousal

**l'arousal** è la condizione di attivazione psicomotoria che è alla base di qualunque atto di aggressività e che è caratterizzata da cambiamenti emotivi, fisici e psicologici, come l'attivazione dell'apparato cardiocircolatorio, del sistema endocrino, del sistema nervoso centrale (in particolare il sistema limbico) e periferico, della muscolatura scheletrica, l'inibizione delle abituali capacità di comunicazione e risoluzione dei problemi, il prevalere delle idee dominanti. L'organismo si predispose così alla lotta o alla fuga;

# deescalation

**la deescalation** è l'insieme di interventi di desensibilizzazione che hanno come obiettivo il contenere lo sviluppo comportamentale naturale del **ciclo dell'aggressione**.

E' sempre bene individuare in quale fase del suddetto ciclo si viene a contatto con una certa situazione. Per ciascuna delle fasi del ciclo dell'aggressione esistono infatti specifiche possibilità di intervento, che però, per avere possibilità di successo, devono essere messe in atto al momento giusto.

# ciclo aggressione



# Trigger



## IL FATTORE SCATENANTE:

Con la cosiddetta fase del fattore scatenante (o trigger) inizia lo scostamento dalla linea basale psicoemotiva, che ha varie cause, come: una disinibizione indotta dall'assunzione di sostanze

- la percezione da parte del soggetto di **mancanza di alternative** al passaggio alla violenza
- la presenza di fattori di provocazione (veri o presunti) come insulti o derisioni
- il recente verificarsi di eventi stressanti, come perdite ed eventi catastrofici.

## IL FATTORE SCATENANTE:

Durante questa fase l'intervento di elezione è rappresentato:

1. dal riconoscimento del fattore scatenante
2. dal tentativo della sua rimozione.

Non è sempre facile, ma in questa fase si dovrebbe cercare

- di far capire al soggetto che nessuno ha inteso deriderlo o
- insultarlo che la sua situazione ha ancora possibili sbocchi di tipo negoziale

**Non è invece necessario né opportuno il semplice assecondamento dei desideri o delle rivendicazioni, anche per evitare il rischio di una sorta di rinforzo premiante dell'atteggiamento violento o minaccioso**

# Escalation - descalation



Durante questa fase lo scostamento dalla linea basale si fa marcato, e la necessità di interventi tempestivi è impellente, mentre **simulare indifferenza può contribuire a rafforzare i fattori scatenanti.**

Inizia l'intervento di **descalation**, che deve mirare ad avviare una negoziazione col soggetto. Bisogna cercare di riconoscere e recepire i **messaggi emotivi e razionali** del suo atteggiamento, ma al contempo farlo deviare dal percorso comportamentale che lo porterebbe all'aggressione. Si possono utilizzare le cosiddette tecniche assertive per la riduzione del comportamento aggressivo, che mirano al recupero della relazione con l'interlocutore. L'obiettivo principale è la trasformazione dei contenuti di violenza e di minaccia in espressioni **dialettiche che possano essere progressivamente negoziate.**

# De-Escalation

## dal Confronto alla Negoziazione

Insieme di interventi basati sulla comunicazione verbale e non verbale volti a diminuire l'intensità della tensione in un conflitto:

- Talk Down
- Ascolto Attivo
- Negoziazione

# TALK DOWN

- Approccio verbale volto al progressivo contenimento di una situazione potenzialmente aggressiva basato principalmente, ma non solo, sul contenuto del linguaggio

- usare frasi brevi dal contenuto chiaro, se l'interlocutore non ha compreso il significato, semplificare sempre più, anche a scapito della completezza, della coerenza o della logica
- servirsi di un tono di voce basso, caldo e rassicurante

## *ammorbidire la situazione*

- ridurre la tensione dichiarandosi d'accordo e disponibili alla ricerca di una soluzione comune
- non polemizzare o contrastare apertamente
- formulare domande che prevedano una risposta aperta
- fornire scelte alternative

# Evitare di

- dare ordini o avvertimenti
- moraleggiare
- discutere
- biasimare, rimproverare o giudicare
- dare soprannomi
- analizzare o esaminare a fondo
- ironizzare o fare del sarcasmo
- elogiare o sminuire

**ASCOLTO ATTIVO**

**Farsi Riconoscere**

**Mostrare Comprensione**

**Empatia**

# Ascolto Attivo

- Concentrarsi sull'interlocutore
- Concedere tempo adeguato
- Dare segnali di rinforzo all'ascolto
- Adattarsi al linguaggio dell'interlocutore
- Fare domande adeguate (chi? che cosa? Dove? Come? Quando?)
- Verificare la comprensione

# Blocchi dell'ascolto

- Fare confronti
- “Leggere nel pensiero”
- Prepararsi mentalmente
- Fare filtri
- Giudicare
- Fornire suggerimenti

# Per Gestire il Conflitto

- Valorizzare le intenzioni positive
- Focalizzarsi sui fatti NON sulle opinioni
- Cercare i punti d'accordo
- Negoziare alternative
- Assertività come stile comunicativo
- Nei soggetti “vittime” di stigma sociale introiettato (drogato, barbone, matto, alcolizzato, ecc.) ogni parola “sbagliata” può attivare l'escalation di aggressività

# **TECNICHE di RAFFREDDAMENTO DELLA TENSIONE**

# ATTENZIONE AL CONTESTO

Gestire gli Altri

Sfruttare gli spazi

## DA FARE

Usare gli altri a nostro vantaggio (anche giocando sulle differenze di genere)

Spostare l'attenzione

Allertare i colleghi per far spostare altre persone che potrebbero essere coinvolte

## DA NON FARE

Spostare "l'aggressore" in un'area e trovarsi isolati

Accerchiarlo

Limitare eccessivamente i movimenti

## COMUNICAZIONE VERBALE

- Incoraggiare il Pensiero e
- Fornire Istruzioni Chiare

## DA FARE

- domande con Quando e Come
- cercare dettagli sulla sua rabbia per focalizzare la situazione sui problemi della persona e **allontanarlo dall'agito**
- se c'è un'arma (ad es. una bottiglia) dare informazioni chiare per riportarla in un'area neutrale
- essere coincisi, assertivi, negoziare alternative

## DA NON FARE

- Domande con il perché (viene percepito provocatorio)
- Minacciare può incoraggiare l'aggressione (ad es. "adesso chiamo la polizia!")
- Usare frasi tipo "calmati", "non essere sciocco"
- Sminuire il suo "problema"

# COMUNICAZIONE NON VERBALE

Postura,  
Sguardo,  
Prossemica

## DA FARE

- lasciare ampio spazio
- mettersi in una postura aperta

## DA NON FARE

- tenere le mani dietro la schiena o nelle tasche
- tenere le braccia incrociate
- avvicinarsi bruscamente