

## SCHEDA N° 32

### PRESENZA DI PERSONA AGGRESSIVA

<b>SEQUENZA AZIONI</b>	
	<b>Se possibile avvisare immediatamente i colleghi e l'Ispettorato Aziendale al 7999 o 010-555-7999</b>
1	Stabilire con la persona un contatto verbale
2	Mostrarsi calmi e sicuri, l'ansia è contagiosa
3	Avere sempre una via di fuga disponibile, evitare che la persona aggressiva possa frapponersi tra voi e la possibile via di fuga
4	Usare frasi brevi dal contenuto chiaro, se il paziente non ha compreso il significato, semplificare sempre più, anche a scapito della completezza, della coerenza o logica
5	Servirsi di un tono di voce caldo e rassicurante, rivolgersi al paziente usando il suo nome
6	Ridurre la tensione dichiarandosi d'accordo con quanto sostenuto dal paziente, non polemizzare né contrastare, contemporaneamente fare presenti subito chiaramente le proprie prescrizioni
7	Porre il paziente di fronte a scelte alternative in modo da distrarlo
8	Quando l'agitazione comportamentale è ridotta porre crescenti limiti fino al ristabilirsi del controllo e della sicurezza

#### **Evitare di:**

- Dare ordini o avvertimenti
- Minacciare o comunque assumere un atteggiamento negativo verso il paziente
- Invadere lo spazio occupato dal paziente, mantenere una distanza utile, osservare il paziente con discrezione
- Biasimare, rimproverare o giudicare
- Dare soprannomi
- Ironizzare o fare del sarcasmo

#### **Comunicazione non verbale:**

- Posizionare il corpo in modo da comunicare lateralmente con il paziente (rotazione di circa 30° rispetto il paziente)
- Mantenere una giusta distanza
- Braccia abbassate, non incrociate e mani aperte mostrano che non siamo aggressivi
- Utilizzare gesti lenti e delicati
- Modulare la voce prestando attenzione al volume, al tono ed all'intensità
- Accompagnare la comunicazione con lo sguardo, ma non fissare in modo continuo

#### **Rendere l'ambiente più sicuro allontanando gli oggetti pericolosi**

- Se possibile non rimanere mai soli con l'aggressore, se è un paziente evitare di rimanere soli, non chiudere mai la porta, lasciando quindi la possibilità dall'esterno di veder quanto sta accadendo
- Avere sempre una via di fuga disponibile, evitare che la persona aggressiva possa frapponersi tra voi e la possibile via di fuga Non posizionarsi vicino a balconi e finestre