

## TECNICHE VERBALI DI *DE-ESCALATION* PER DISINNESCARE O ABBASSARE IL LIVELLO DI UNA SITUAZIONE ESPLOSIVA

### DECALOGO PER GLI OPERATORI

Quando una situazione potenzialmente violenta rischia di scoppiare, è appropriato tentare una de-escalation verbale, con l'unico obiettivo di riportare, con calma e gradualità, l'eccitazione ad un livello di sicurezza, scongiurando il rapido passaggio da tensione verbale ad aggressione fisica. Pertanto è opportuno che l'operatore sanitario sappia:

**1** Essere in grado di avere il controllo di se stesso, apparendo calmo, centrato e sicuro di se, (anche se sente di non esserlo) perché la sua ansia può – a sua volta – far sentire l'utente ansioso ed insicuro, favorendo, così, la possibile aggressione

**2** Non stare sulla difensiva, non prenderla sul "personale": anche se i commenti o gli insulti sono diretti al professionista, essi non vi riguardano personalmente ma solo professionalmente

**3** Usare un tono di voce modulato, basso e monotono. Quando si è spaventati si ha normalmente la tendenza ad usare un tono di voce alto, acuto e teso che tende ad aumentare la tensione nell'utente

**4** Se la persona è accompagnata, capire se l'accompagnatore funge da attivatore/istigatore oppure se può contribuire a calmare l'utente e regolarsi di conseguenza (allontanando l'accompagnatore, oppure utilizzandolo per cercare di calmare il paziente)

**5** Mantenere con l'utente una distanza maggiore del solito, circa 4 volte la distanza usuale (la distanza usuale coincide con la distanza necessaria per una stretta di mano)

**6** Non toccare l'utente, poiché la distorsione cognitiva presente nelle persone agitate porta facilmente a fraintendere il contatto fisico come ostile o minaccioso

**7** Non argomentare per provare a far cambiare idea all'utente, piuttosto suggerire comportamenti alternativi. Ad esempio: "Le va di fare una pausa, prendersi un caffè (tiepido e in bicchiere di carta...) o un bicchiere d'acqua?"

**8** Mostrare disponibilità all'ascolto e rispondere a tutte le domande con un contenuto di informazione, non importa quanto aggressivamente siano state poste. Ad esempio: "Perché devo compilare questi moduli di m...?" Questa è una domanda in cui vengono effettivamente richieste informazioni, per favore risponda

**9** Essere empatico con i sentimenti dell'utente, ma non con il suo comportamento. Ad esempio: "Capisco che lei abbia tutti i motivi per essere arrabbiato, ma non va bene che lei minacci me o la mia equipe"

**10** Fidarsi del proprio istinto e della propria esperienza

SE LA DE-ESCALATION **NON FUNZIONA**, L'OPERATORE SANITARIO DEVE:

- a. evitare qualsiasi comportamento "eroico";
- b. chiamare in aiuto i colleghi;
- c. chiamare le Forze dell'Ordine;
- d. se il cliente ha un'arma, assecondarlo.