

## Aggressione e comunicazione – Foglio informativo

### Comunicare con qualcuno che non sta bene ed è agitato

Comunicare con qualcuno che prova uno stato di turbamento mentale severo/acuto e sembra costituire un pericolo per se stesso e per gli altri può essere un'esperienza difficile, frustrante e spaventosa.

E' vitale che tu ti ricordi che questa persona avrà una **ridotta capacità di comprendere le informazioni, elaborarle ed agire su di esse in modo logico, ragionevole e socialmente accettabile.**

Durante i periodi di turbamento mentale/emotivo la persona si sente molto spesso spaventata, confusa e fuori controllo.

#### E' perciò essenziale che tu:

- conquisti la fiducia della persona, in modo da poterla aiutare a ridurre il suo senso di confusione e da ottenere la sua cooperazione, riducendo con ciò il rischio che essa o altre persone si possano ferire.

#### Non si può ottenere il CONTROLLO DELLA SITUAZIONE senza AUTO-CONTROLLO

- Non puoi conquistare la fiducia degli altri se parli o ti comporti in una maniera che possa venire interpretata come aggressiva, intimidatoria o esigente.

Tale comportamento può provocare ulteriore turbamento e può provocare comportamenti ed atti pericolosi. Non si può ottenere il controllo della situazione senza auto-controllo.

#### Auto-controllo

Il fattore più importante nel riuscire con successo a gestire una situazione di minaccia è l'auto-controllo. In situazioni di minaccia, il respiro diventa breve, i muscoli diventano tesi, la voce appare ansiosa e cambia di volume e tono. Renditi conto di questi cambiamenti e prova a ridurre le tue reazioni.

- Cerca di respirare in modo regolare e profondo, portando giù il fiato fino all'addome
- Tendi e rilassa deliberatamente le mani le braccia, le spalle e il collo ripetutamente, fino a quando puoi sentire i muscoli sono più rilassati.
- Renditi conto di come appare la tua voce; mira a farla apparire calma e rassicurante.
- Parla tra te e te per aiutarti a controllarti: .... quanto sono rilassato? .... come appare la mia voce? ... il mio linguaggio del corpo/ atteggiamento è confortevole?

#### Linguaggio del corpo

La tua comunicazione non-verbale è molto importante. Cerca di essere fisicamente rilassato – non stare in piedi rigido e ovviamente in tensione. Confronta la persona turbata lievemente di lato, con i piedi lievemente divaricati per stare più comodo e in equilibrio. Se possibile, appoggiate ad un muro, allo stipite di una porta o ad una sedia. Ciò può suggerire informalità e il fatto che tu ti senta a tuo agio. Cerca di non gesticolare o muovere le mani rapidamente. Se le tue mani tremano visibilmente, mettile in tasca o tieni in mano un asciugamano o un capo di vestiario. Non tenere mai in mano qualcosa che possa essere scambiato per una possibile arma.



### **Auto spazio**

Quando qualcuno è mentalmente turbato, può avere bisogno di quattro volte più spazio del normale. Può anche essere necessario che ci sia molto spazio a separarti dalla persona, nel caso che tu abbia bisogno di allontanarti in fretta. Non avvicinarti mai ad una persona mentalmente turbata e agitata a meno che tu non sia certo che i tuoi movimenti non saranno interpretati come minacciosi. Non muoverti velocemente verso una persona mentalmente disturbata.

Se non sei sicuro su quale potrà essere la reazione della persona nel caso che ti avvicinassi, mantieni le distanze e rispetta il suo bisogno di avere molto spazio fisico attorno a lei. Se la persona comincia ad indietreggiare quando ti avvicini, fermati e rispetta la distanza fisica di cui essa ha bisogno. Se non lo fai la persona potrebbe reagire in modo violento, per sfuggire alla tua intrusione.

### **Valutare la situazione**

Quando qualcuno è mentalmente turbato e agitato è probabile che possa interpretare non correttamente la situazione e fraintendere le tue intenzioni. Per questa ragione è sempre prudente togliere dall'area in cui si trova la persona gli oggetti che potrebbero venire usati come armi.

Se ti trovi all'interno di un edificio, fai attenzione alla più vicina uscita, nel caso che tu debba allontanarti in fretta.

Sii consapevole del comportamento della persona e di ogni segno di una progressiva perdita di controllo sulla situazione e del rischio di un comportamento aggressivo da parte della persona. es. camminare avanti e indietro sempre più di frequente o un aumento dell'agitazione fisica; puntare il dito contro di te e colpirti con esso; stringere i pugni, un aumento del tono di voce e del ritmo nel parlare; minacce verbali specifiche verso di te o verso altri – presenti o meno.

A causa della paura, della confusione e delle sue idee paranoide, la persona indisposta può ritenere di avere bisogno di difendersi da te. Se la persona turbata ha in mano un'arma di qualunque tipo **NON** avvicinarti ad essa e non cercare di disarmarla. Chiedile di mettere giù l'arma ('... per piacere mettilo giù perché mi preoccupa.') Se la persona rifiuta, non reiterare la richiesta. Ritirati in un luogo sicuro e chiama la polizia, e poi contatta il CATT per avere assistenza.

**\*Se in qualunque momento la persona compie gesti minacciosi verso di te con qualunque tipo d'arma, ritirati immediatamente e chiama la polizia.**

### **Strategie di comunicazione pratica**

Sii cortese, cerca di stare calmo; parla e muoviti senza fretta. Rassicura la persona che non le verrà fatto alcun male.

Non permettere che la tua stessa ansia o paura ti spingano a fare minacce. Abusi o minacce verbali renderanno soltanto ancor più impaurita la persona, aumentando la probabilità che essa, per difendersi, diventi aggressiva.

Fai richieste, dai istruzioni e fai domande semplici. Una persona disturbata di solito non riesce a comprendere o non è in grado di capire frasi complicate.

Riconosci il fatto che la persona è turbata ('... mi rendo conto che non stai bene.') Esprimi la tua disponibilità ad ascoltare; chiedi in quale modo puoi essere d'aiuto (... c'è qualche cosa che posso fare per aiutarti?)

**Se la persona è verbalmente offensiva nei tuoi confronti, non prendertela personalmente, o non cercare di smentire le sue dichiarazioni o di discutere. Le offese di questo tipo vengono dalla malattia, non dalla persona.**

Evita discussioni a parte con altri. Comunica direttamente con la persona turbata. Non parlare di essa con altre persone presenti come se la persona turbata non fosse presente ('... non sta per nulla bene'.)

Se la persona minaccia di fare del male fisicamente, poni dei limiti fermi e semplici al suo comportamento. Spiega che ti occuperai della sua sicurezza, ma che non le permetterai di farsi del male o di fare del male ad altri. Stai sempre pronto a ritirarti dalla situazione se le minacce aumentano o se la persona compie qualche gesto per mettere in atto le minacce dal punto di vista fisico.

Sii onesto, aperto e diretto. **Non cercare di ingannare o imbrogliare.** Se la persona può vedere o sentire cose che non esistono nella realtà e chiede "puoi vederle o sentirle anche tu?", riconosci la realtà sperimentata dalla persona, ma dichiara anche la tua. Es. la persona può avere udito voci che le dicono che non è al sicuro: puoi controbattere ciò rassicurando la persona che è effettivamente al sicuro.

**Non presumere che una persona che non parla o che non risponde non ti stia ascoltando,** anche se si muove qua e là o non ti guarda. Essa sta probabilmente ascoltando con molta attenzione ogni parola che dici. **Se hai detto alla persona turbata che hai chiesto aiuto (CATTS, polizia, amici, un dottore) informa sempre la persona se ci sono ritardi e la ragione del ritardo. Rassicurala del fatto che l'aiuto *sta* arrivando.**

