

## Comunicare con persone violente

*Luigi Orso\**

\* Psichiatra, Area di Psichiatria e Salute Mentale, Azienda Policlinico Umberto I.

### Premessa

Il progressivo incremento dell'incidenza di atti di violenza è tale da richiedere una riflessione inerente la possibile comunicazione da instaurare con persone che mettono in atto tali comportamenti. L'importanza della comunicazione in qualsiasi contesto relazionale viene supportata da quanto asserito da di Paul Watzlawick(1) secondo il quale, "in una situazione in presenza di persone non si può non comunicare". In continuità con quanto riferito, quindi, non essendo possibile una non comunicazione, può risultare utile l'adozione di uno stile comunicativo che possa consentire, anche in contesti relazionali particolarmente critici, una sospensione della escalation ed una progressiva deescalation. La comparsa di un comportamento violento rappresenta, pertanto, senza dubbio una situazione di emergenza, ma la gestione dell'aggressività si iscrive in un protocollo di intervento che implica, sia la valutazione delle risorse personali come dell'ambiente, sia una puntuale disamina dei rischi, come anche un' accurata valutazione dei benefici correlabili ad ogni strategia comunicativa adottata. A tal proposito, occorre menzionare succintamente il ciclo dell'aggressione che si caratterizza per un andamento che parte dalla causa di innesco della reazione, a cui segue un' escalation o arousal fino all'acme caratterizzato dalla realizzazione dell'agito, seguito successivamente da una fase di de-escalation fino al disinnesco

**AROUSAL** è denominata la condizione di attivazione psicomotoria che è alla base di qualunque atto di aggressività; essa 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, nonché da una inibizione delle abituali capacità di comunicazione e risoluzione dei problemi, da un prevalere delle idee dominanti. L'organismo si predispone così alla lotta o alla fuga;

**DEESCALATION** è detto quell' 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 "ciclo dell'aggressione" ci si trova, perché in funzione della situazione e per ciascuna delle fasi esistono precise possibilità di intervento, che necessitano di essere adottate in funzione di una tempistica adeguata.

Inoltre, non dobbiamo mai sottovalutare la nostra capacità di resilienza e quindi a tal fine occorre procedere alle seguenti valutazioni:

- Valutazione mappa dei poteri: cosa posso fare, cosa può fare l'altro cosa possono fare gli altri
- Valutazione del contesto nel quale si agisce
- Valutazione disponibilità di aiuto
- Valutare il proprio stato emotivo

Modalità di comunicazioni consigliate:

### **I° Fase: Aumento della tensione:**

Durante questa fase l'intervento di elezione è rappresentato dal riconoscimento del fattore scatenante e dal tentativo della sua rimozione, quindi comunicare all'altro che nessuno ha inteso deriderlo o insultarlo, o che la sua situazione ha ancora possibili sbocchi di tipo negoziale, cercare di aprire uno spiraglio che renda possibile un comportamento diverso da quello violento, rilanciare un' altra modalità di interazione disinnescando la certezza che è alla base del comportamento violento che si caratterizza per un' assoluta mancanza di alternative

Riassumendo può risultare utile:

- Evitare di fissare in modo continuo di non invadere lo spazio fisico dell'altro mantenendo una certa distanza in caso di rischio di violenza; mantenere distanza fisica per evitare di essere colpiti di almeno due braccia
- Se vi sono armi o coltelli, allontanarsi chiarendo che in queste condizioni non siete tranquilli e non accettate di parlare
- tenere le braccia distese; parlare evitando le braccia incrociate
- utilizzare le palme delle mani aperte e rivolte in avanti
- gesti lenti
- favorire una comunicazione caratterizzata da pause che consentano una riduzione della impulsività

Fondamentale risulta il non avere un atteggiamento simmetrico e quindi non rispondere mai a minacce con altre minacce, cercare di evitare un atteggiamento competitivo; ma cercare di riconoscere lo stato emotivo dell'altro evitando di esprimere giudizi.

## **II° FASE: Momento scatenante:**

**La violenza viene solitamente innescata da un** fattore scatenante o trigger che può essere costituito dalla presenza di alcune persone, da frasi che incidano su una peculiare fragilità emotiva dell'altro, come ad esempio un atteggiamento stigmatizzante o autoritario e non autorevole, oppure una modalità comunicativa che implichi un aspetto competitivo. Durante questa fase l'intervento di elezione è rappresentato dal riconoscimento del fattore scatenante e dal tentativo della sua rimozione. Inizia l'intervento di de-escalation, che deve mirare ad avviare una negoziazione con il paziente.

**III° FASE: Recupero:** alla fase critica segue quella del recupero, durante la quale c'è una graduale riduzione dell' aggressività che tuttavia talvolta può riemergere repentinamente se non si adotta una modalità di comunicazione che sia coerente con quella adottata nella fase di descalation, e quindi prosegua nella direzione di una negoziazione rispettosa dei tempi di elaborazione dell'altro.

## **Conclusioni**

Il proposito di instaurare una possibile comunicazione con persone aggressive è ambizioso, ma non velleitario, e necessita di una formazione nella quale risultano fondamentali strategie di coping e simulazioni nel corso delle quali vanno discusse le modalità comunicative adottate al fine di migliorarne lo stile. In sintesi possono, comunque ,essere utili alcune raccomandazioni per tutti coloro che affrontano tali situazioni

- si evita l'antagonismo, la contrapposizione, le posizioni rigide, si è possibilisti, aperti,
- si rigettano contrapposizioni,
- si cerca uno spunto di collaborazione, un punto immediato, iniziale d'intesa
- si tralasciano e minimizzano i punti di conflitto
- si ricerca un possibile punto di accordo (2)

## **Bibliografia**

- (1) Paul Watzlawick, *La realtà della realtà: comunicazione, disinformazione, confusione*, Astrolabio, Roma 1976 (ed. orig. 1976)

(2) Biondi et al., *Comunicazione con il paziente. Il metodo END. «Empatia, normalizzazione, deescalation» in crisi ed emergenza* Alpes 2013: v. il Capitolo "La comunicazione di deescalation" pp.140-160.