



Atti di violenza a danno degli operatori

L’Ospedale

*luogo per sviluppare un nuovo modello tra
organizzazione e comunicazione*

- Il tema
- Visione regionale Atti di violenza ...
 -3
- Determinanti infortunistici
 - ... i determinati
- Cosa fare ovvero cosa si sta tentando di fare

ergonomia cognitiva

Molestie su operatrici e operatori

Benessere

Stress Lavoro – Correlato

Atti di violenza
a danno degli operatori

LGBT+

impatto psico fisico

mitigazione del logorio psicologico

È finita l'idea che voi potete comprare la dipendenza...

Cosa significa frustrazione¹? vuol dire accumulare una serie di eventi negativi che aumentano l'
insoddisfazione². l'insoddisfazione ci fa sentire inadeguati. La sensazione che deriva da tutto questo è appunto **una trasformazione della frustrazione in rabbia³**, quindi la persona frustrata accumula una serie di vissuti negativi che portano ad **aumentare la rabbia⁴**. Come si definisce la rabbia? è una **violenza interiore** che non si è ancora manifestata all'esterno dovuta all'accumulo dei vissuti negativi non espressi. C'è un **accumulo oltre il quale quella rabbia diventa violenza⁵** e la cosa più triste è che sovente non riusciamo ad attivare i freni inibitori per poterla dominare. **I luoghi dove più spesso i freni inibitori si allentano sono la famiglia e il luogo di lavoro**

estratto da prof **Vittorino Andreoli** convegno G.d F. Bologna 24-04-24

Si raccomanda:

- di rendere chiari e inequivocabili la struttura gerarchica dell'azienda e i meccanismi di avanzamento di carriera effettuando momenti formativi ed apponendo le informazioni su una bacheca visibile a tutti.

Si raccomanda:

- di agire sui comportamenti divisivi delle figure gerarchicamente superiori attraverso momenti formativi mirati, franchi, chiari e decisi nella sfera comportamentale/relazionale nel tentativo di far riguadagnare loro credibilità e autorevolezza.

Si raccomanda:

- di sperimentare l'introduzione di uno psicologo o ancor meglio un sociologo, in quanto esperti delle organizzazioni e dell'azione umana, nei momenti organizzativi dei gruppi di lavoro con lo scopo di suggerire ed incoraggiare nuove dinamiche nei rapporti interpersonali.

Si raccomanda:

- i Responsabili/Dirigenti delle Professioni Sanitarie, **metodicamente siano in contatto e visitino i coordinatori / Responsabili Assistenziali a loro afferenti, per dialogare con loro.**

....

In questi momenti **si suggerisce di dedicare del tempo ai colleghi** attraverso un confronto sui problemi percepiti nella struttura/servizio in cui operano, sulle criticità che riscontrano, sulle proposte utili a mitigare le eventuali criticità e mettendo in atto tutte le azioni di vicinanza e dialogo con i colleghi.

....

Tali tipi di azioni siano svolte similmente da parte dei coordinatori con i collaboratori, dei Direttori di Strutture complessa con le Strutture semplici, con i medici e, in generale, l'area medica con il comparto.

Si raccomanda:

-di ritagliare nella giornata lavorativa uno spazio temporale (anche formalizzato) per questa attività di “dialogo”, che rappresenta un investimento per l'azienda allo scopo di ottenere un miglioramento del benessere organizzativo ed una valorizzazione delle risorse.

Auftragstaktik

è una dottrina che sottolinea l'importanza della delega di autorità e della libertà di iniziativa ai subordinati. Questa filosofia, si basa sull'idea che i subordinati compresi gli obiettivi generali, devono essere liberi di agire in modo flessibile e creativo per raggiungere il successo, anche se ciò comporta deviazioni rispetto alle istruzioni iniziali.

- Befehlstaktik

" io non sono stato formato per decidere riguardo alla mia e alla altrui sicurezza"

Occorre adoperarsi per diventare consapevoli delle proprie azioni e del proprio ruolo all'interno dell'organizzazione

Esempi di alcuni suggerimenti PER EVITARE L'AGGRESSIVITÀ

...L'ha compilato male Ci sono dei punti da completare
..Guardi che ha torto	...Deve esserci stato un malinteso
...Lei mi sta confondendo	...Oggi sono un po' nel pallone
..Deve assolutamente	...Le spiacerebbe....
...Doveva fare così	...Vediamo come fare per evitare malintesi futuri
. Aspetti qui	..Le spiace attendere mentre l'annuncio...
..Non posso	...Pur non avendone l'autorità vedrò...sono certa che la mia collega è in grado
...Non è di mia competenza	...Vediamo se riesco a trovarle la persona adatta
..Non lo fate mai giusto	..Capita spesso di fare errori
...Pagate sempre in ritardo	..Talvolta i pagamenti sono in ritardo
..L'avrà anche compilato, ma	<u>Vedo che è compilato, quindi....</u>
...Lei deve essere pazzo	...Capisco il suo punto di vista
..Mi sembra il caso di darsi una calmata	..Il suo stato d'animo è più che comprensibile ma non si preoccupi risolveremo subito
.Non vedo la ragione di agitarsi tanto	...Mi scuso per i disagi che le abbiamo procurato
..Non ha capito niente	...Riassumendo mi pare che...
...Questo non ha proprio senso	..Proverò a ripetere quello che ho capito
..Si sbaglia di grosso	...Forse: non ha capito bene, vediamo

14

da Agostino Di Capua incontri sulla comunicazione

FINE