



AGGRESSIVITA' E RELAZIONE DI AIUTO

LA PERSONA, IL GRUPPO, L'ORGANIZZAZIONE

*Oasi di Cavoretto, Torino
4-5-6 Marzo 2009*

Premessa

L'aggressività è componente importante e delicata della relazione di aiuto. L'operatore è chiamato ad andare oltre una dinamica reattiva per riconoscere questi comportamenti –senza negarne la significatività-, “leggerli” e gestirli.

Il corso si propone di affrontare questo tema, che occupa un posto sempre più significativo nella percezione e nel vissuto degli operatori. Nel nostro lavoro, sulla strada e nei centri in cui prestiamo servizio, incontriamo persone le cui condizioni di malessere e difficoltà talvolta si traducono in attacco e rivendicazione violenta, in aggressività auto ed etero diretta, specie in reazione a comunicazioni delicate e vincoli che noi, come operatori, siamo chiamati a presiedere.

Lo sguardo vuole comprendere tutti gli attori della relazione di aiuto, in una prospettiva che miri sia a garantire la sicurezza che a guardare ai comportamenti aggressivi non solo in una chiave problematica ma anche di “occasione di lavoro”.

Quali chiavi di lettura adottare? Quali conoscenze e capacità devono essere messe in campo?

La prospettiva è quella di andare oltre una lettura puramente “disposizionale”, che considera l'aggressività come tratto esclusivamente personale, per mettere in luce anche le sue variabili “situazionali”, evidenziando cioè quegli elementi della quotidianità, del contesto e dell'organizzazione che contribuiscono ad alimentare una situazione frustrante e quindi più “a rischio”. Il lavoro proposto va dalla fase di gestione “a caldo” dell'evento, quando le distanze sono saltate e

la rabbia è già agita, alle strategie di mediazione praticabili, sino ad una riflessione che mira a considerare l'aggressività come un fenomeno (anche) organizzativo.

Il corso intende così approfondire e valorizzare competenze e strumenti efficaci e al contempo mettere a fuoco criticità e riflettere sul modo di affrontarle.

Da un punto di vista organizzativo, il corso avrà carattere residenziale e si svilupperà per una durata di due giorni e mezzo.

Metodologia

Da un punto di vista metodologico, riteniamo sia un valore aggiunto compensare gli apporti teorici con una riflessione a partire dalle esperienze dei singoli partecipanti e da una loro rielaborazione. Il corso avrà quindi una caratterizzazione interattiva e si focalizzerà sulla pratica e sulle soluzioni possibili.

Programma

Prima giornata: 4 Marzo 2009

9.00-9.30

Registrazione partecipanti

9.30-13.00

Presentazione del corso e dei partecipanti

Relazione di aiuto e comportamenti aggressivi: le possibili letture

Gli stili di reazione all'episodio aggressivo

13.00-14.00

Pausa pranzo

14.00-15.30

Lo spazio fisico ed emotivo del comportamento aggressivo

Affrontare l'episodio aggressivo "a caldo": una questione di energia

La violenza, la parola e non solo...

15.30-17.00

Le strategie di *Talk down* praticabili

L'aggressività sostenibile e le capacità richieste all'operatore.

Seconda giornata: 5 Marzo 2009

9.00-11.00

Primo: essere preparati...

Rompere l'*escalation*

La mediazione e l'intervento del terzo

11.00-13.00

L'aggressività dell'operatore e i suoi atteggiamenti: fenomenologia ed interpretazioni

Riconoscimento, consapevolezza e gestione della reattività dell'operatore

13.00-14.00

Pausa pranzo

14.00-17.00

Il ruolo del contesto nell'episodio aggressivo

Aggressività, cultura e organizzazione del servizio

Pensare la sicurezza nei servizi: un compito di tutti

Terza giornata: 6 Marzo 2009

9.00-10.30

Comunicazioni delicate e vincoli da "tenere": situazioni conflittuali da maneggiare con cura

10.30-12.00

L'équipe di lavoro: risorsa e luogo di conflitto

La gestione delle differenze

Le possibili dinamiche giocate

12.00-13.00

Restituzione e conclusione. Valutazione del percorso formativo

Docenti

Ezio Farinetti e Leopoldo Grosso

(formatori dell'Università della Strada)