



AZIONE
CATTOLICA
ITALIANA
DIOCESI DI S.BENEDETTO DEL TR.
RIPATRANSONE - MONTALTO



Disarmare il cuore anche a lavoro



- ORE 17:30 INAUGURAZIONE ALBERO
DELLÀ SICUREZZÀ
- ORE 17:45 COME PREVENIRE E
GESTIRE L'AGGRESSIVITÀ SUI LUOGHI
DI LAVORO CON RITA INSALATA
PSICOLOGA-PSICOTERAPEUTA



30 NOVEMBRE 2025
IPERCOOP CENTRO PORTOGRADE
PORTO D'ASCOLI

Dott.ssa Rita Insalata, Psicologa e psicoterapeuta

OBIETTIVI

- Comprendere che cos'è la violenza sul lavoro;
- Riconoscere segnali e fattori di rischio;
- Apprendere strategie di prevenzione e gestione



DEFINIZIONE DI VIOLENZA SUL LAVORO

- Comportamenti aggressivi
- Minacce, molestie, abuso psicologico
- Violenza fisica o verbale

Include episodi singoli ma anche condotte ripetute
(molestie, intimidazioni o atti ostili).

Tipologie di Violenza

- Violenza verticale
- Violenza orizzontale
- Violenza esterna

1)



2)



3)



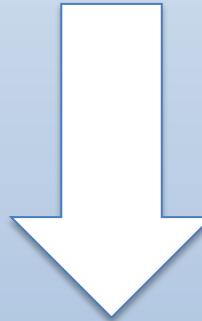
Dati e Prevalenza

- Incidenza nei vari settori
- Conseguenze su salute e clima organizzativo

La violenza lavorativa è più diffusa di quanto immaginiamo; alcuni settori, come sanità, istruzione e servizi al pubblico, sono particolarmente esposti. Le conseguenze sono importanti: stress, assenteismo, conflitti interni e peggioramento della performance.

Fattori di Rischio Organizzativi

- Turni, stress, carichi elevati
- Assenza di leadership supportiva



**AUMENTO DEL RISCHIO DI TENSIONE E
COMPORTAMENTI AGGRESSIVI**

Fattori di Rischio Individuali

- Burnout
- Difficoltà di regolazione emotiva



Maggiore vulnerabilità sia
come vittime che come autori
di condotte aggressive



Segnali Precoci

- Irritabilità crescente
- Conflittualità ricorrenti
- Difficoltà relazionali
- Clima di tensione costante



Riconoscerli per tempo permette di intervenire
prima che la situazione degeneri

Ciclo della Violenza

- 1) **ACCUMULAZIONE TENSIONE:** il disagio cresce senza essere riconosciuto;
- 2) **ESPLOSIONE:** vi verifica l'aggressività;
- 3) **RICONCILIAZIONE:** minimizzazione, negazione, scuse;
- 4) **CRISI O STALLO:** rischio di cronicizzazione.

CAPIRE IL CICLO AIUTA A SCEGLIERE IL MOMENTO PIÙ
EFFICACE PER INTERVENIRE

Tecniche di Comunicazione



ASCOLTO
ATTIVO

È una delle competenze più utili per prevenire la violenza. Include accoglienza, parafrasi, domande aperte e attenzione ai messaggi non verbali



ASSERTIVITA'

Esprimere il proprio punto di vista con rispetto, senza passività e aggressività. È una competenza chiave per gestire i conflitti prima che diventino distruttivi

Gestione delle Emozioni

- Riconoscimento
- Regolazione



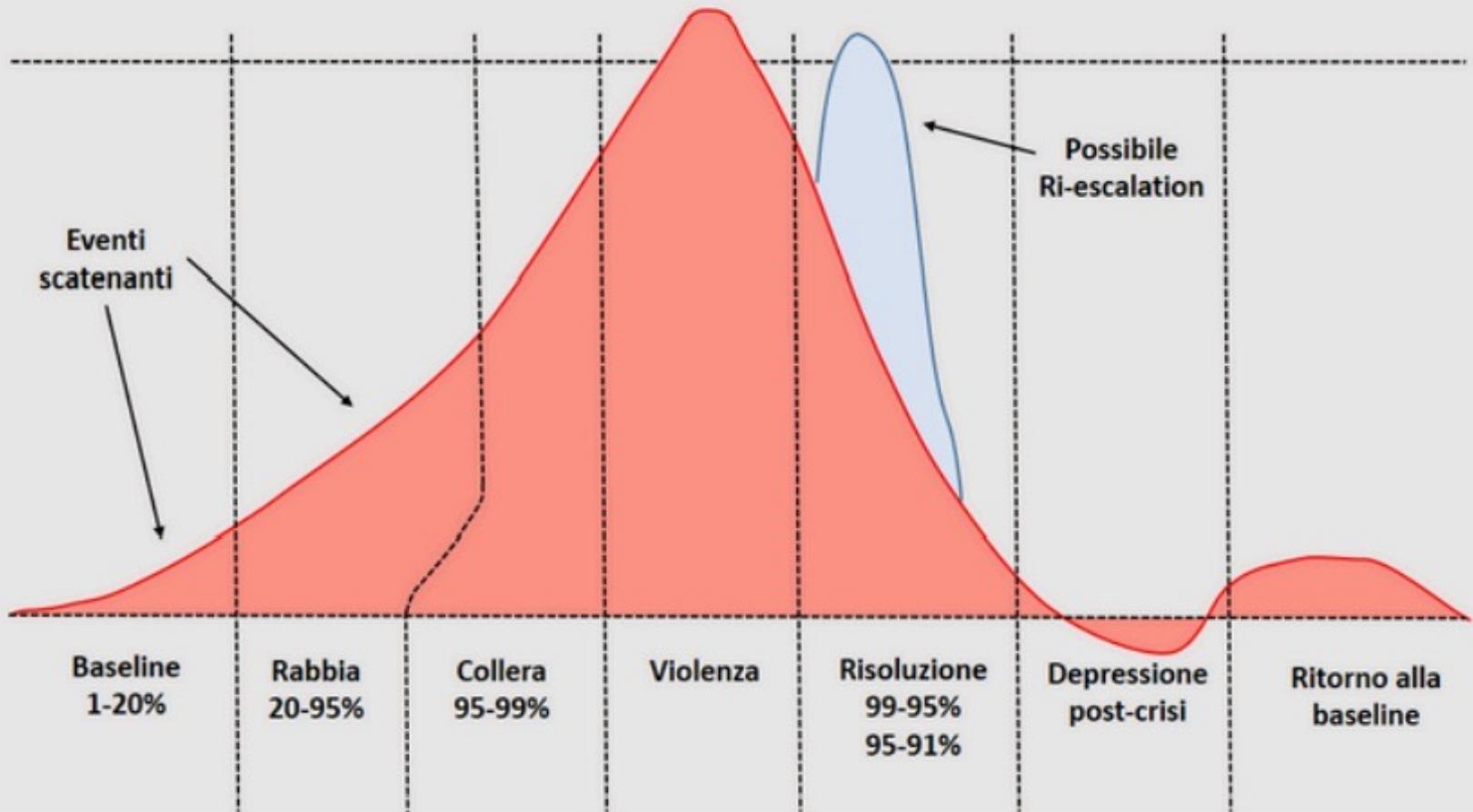
PER EVITARE REAZIONI IMPULSIVE

Tecniche di De-Escalation

- Mantenere il tono di voce calmo
- Aumentare la distanza fisica
- Scelta delle parole (frasi brevi e chiare)
- Evitare il conflitto di potere



LA CURVA DELL'AGGRESSIVITÀ



Prevenzione Primaria

- Cultura organizzativa
- Politiche chiare

Si tratta di interventi strutturali: politiche aziendali chiare, comunicazione trasparente, formazione continua e valorizzazione del benessere lavorativo

Prevenzione Secondaria

- Formazione continua
- Supervisione

STRUMENTI PER RICONOSCERE ED
INTERVENIRE NEI PRIMI SEGNALI DI
DISAGIO: SUPERVISIONE, SPORTELLI DI
ASCOLTO E MONITORAGGIO DEL
CLIMA

Prevenzione Terziaria

- Supporto dopo incidenti
- Counseling

INTERVENTI SUCCESSIVI A EPISODI GIA'
AVVENUTI: SUPPORTO PSICOLOGICO, GESTIONE
DEL TRAUMA, VALUTAZIONE DEL RISCHIO
RESIDUO E ANALISI DELLE PROCEDURE

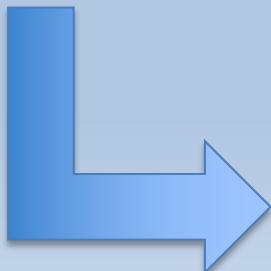
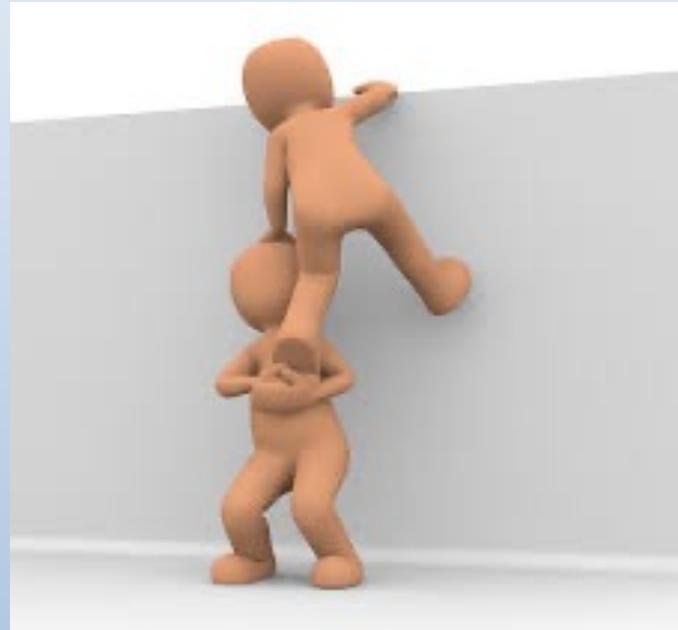
Procedure Aziendali

- Segnalazione
- Valutazione

E' importante che tutti conoscano, come segnalare un episodio, quali figure coinvolgere e quali passaggi seguire. La chiarezza riduce incertezza e aumenta la sicurezza.

Quando Chiedere Aiuto

- Segnali psicologici (ansia, insonnia, irritabilità o calo di motivazione)
- Segnali organizzativi (conflitti ricorrenti)



CAMPANELLI DI ALLARME

Ruolo dei Colleghi



IL GRUPPO DI LAVORO PUÒ ESSERE UN FATTORE PROTETTIVO FONDAMENTALE:

- Supporto reciproco
- Testimonianza in caso di episodi
- Collaborazione nella gestione delle criticità

Clima Organizzativo

- Benessere
- Collaborazione



Un ambiente collaborativo, basato su fiducia e comunicazione, riduce fortemente la probabilità di comportamenti aggressivi

Autocura

- Pause
- Mantenimenti dei confini
- Gestione dello stress



Stress e Burnout

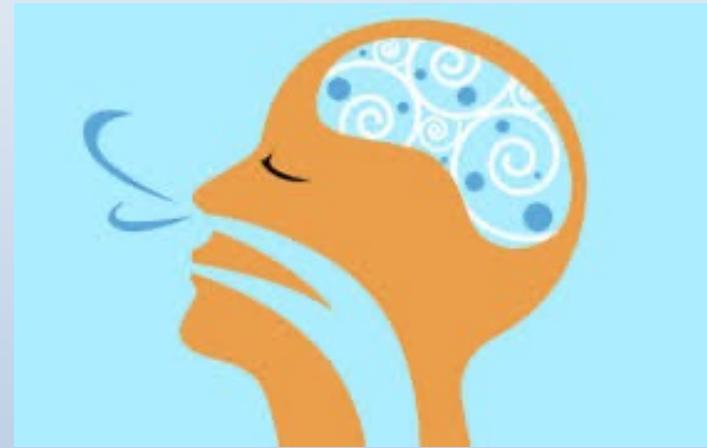
- Sintomi
- Prevenzione



Burnout e stress non sono solo effetti della violenza, ma anche fattori che possono favorirla. Riconoscerne i sintomi permette di prevenire per tempo!

Esercizio di Consapevolezza

- Respiro
- Grounding



Esercizio di GROUNDING

AIUTA A:

- interrompere l'escalation emotiva,
- ridurre l'attivazione fisiologica (tachicardia, nervosismo, tensione muscolare),
- ritornare alla lucidità cognitiva e alla presenza nel “qui e ora”,
così da prevenire reazioni impulsive o aggressive

QUANDO USARLO IN AMBITO LAVORATIVO

- Prima di un colloquio difficile o conflittuale;
- Dopo un episodio di tensione;
- Durante situazioni stressanti o provocatorie;
- Come routine di autoregolazione quotidiana;
- Nei gruppi, come esercizio per riallineare il clima.

- 1 Porta l'attenzione al respiro** “Fai un respiro profondo dal naso... trattienilo un secondo... e lascia uscire l'aria lentamente dalla bocca. Ripeti per tre volte, senza forzare.”

👉 Questo step abbassa il livello di attivazione del sistema nervoso.
- 2 Senti i piedi appoggiati a terra.** “Porta l'attenzione ai piedi. Senti il contatto con il pavimento, la stabilità, la sensazione di peso. Nota se sono caldi, freddi, rilassati o tesi.”

👉 La consapevolezza corporea sposta l'attenzione dalla spirale emotiva al corpo.
- 3 Attiva i sensi: il metodo 5-4-3-2-1 Serve per radicarsi nel presente, utile quando l'aggressività o l'ansia stanno salendo.** “Guarda intorno e individua 5 cose che puoi vedere. Porta l'attenzione a 4 cose che puoi toccare. Ora nota 3 suoni che riesci a percepire. Riconosci 2 odori presenti nella stanza. Infine concentrati su 1 sensazione interna piacevole o neutra.”

👉 L'attivazione corticale sale e quella emotiva scende.
- 4 Rilassa spalle e mascella** “Rilassa le spalle, abbassale leggermente. Sciogli la mandibola, lascia che la lingua si stacchi dal palato.”

👉 Le tensioni muscolari alimentano la percezione di minaccia; scioglierle riduce l'aggressività.
- 5 Conclusione** “Fai un ultimo respiro profondo. Se vuoi, dì mentalmente: Sono nel presente, posso scegliere come rispondere.”

👉 Recupero della padronanza e della capacità di scelta.

Laboratorio: Role Playing

- **Role Playing “Gestire un’escalation” (15 min)**
- **Obiettivo:** Sperimentare strategie di comunicazione assertiva e de-escalation.

Modalità:

- In gruppi da 3:
 - *Persona A*: ruolo aggressivo
 - *Persona B*: ruolo di chi gestisce
 - *Persona C*: osservatore (nota segnali e tecniche usate)
- **Debriefing**

Conclusioni

- E' importante ricordare che prevenire la violenza significa lavorare insieme in un contesto di consapevolezza e responsabilità condivisa.

“Il talento fa vincere le partite, ma l'intelligenza e il lavoro di squadra fanno vincere i campionati.”

Michael Jordan

GRAZIE DELL'ATTENZIONE!

Dott.ssa Rita Insalata

Psicologa e Psicoterapeuta
di indirizzo cognitivo-comportamentale

Tel. 3293763780

Riceve a Porto d'Ascoli presso
Centro Chinesys in via Pasubio 36

Grottammare presso Studio Olivieri in via Torino 19

