



*Identità*



*Violenza*



*Riconoscimento*

## Identità

- Si definisce in relazione con gli altri → identità dialogica
- La relazione è possibile grazie alla presenza di elementi di somiglianza
- Elemento di somiglianza principale: comune appartenenza al genere umano
- Il problema della differenza → altro diverso da me → separazione → sofferenza
- Differenza su aspetti ritenuti cruciali → l'altro viene visto come irriducibilmente diverso al punto da mettere in discussione la sua appartenenza al genere umano → *mostro*
- Identità si definisce per opposizione → l'altro è diverso da me → la relazione si irrigidisce sulla differenza (generativa di sofferenza) → cristallizzazione dei ruoli
- Identità definita in base alla differenza non riconosce la pluralità di affiliazioni → identità concorrenti (Sen), ma si concentra su un aspetto
- Concentrarsi su identità specifiche può servire ad arricchire i nostri legami, ma concentrarsi su identità univoche, senza possibilità di scelta, è una fonte di potenziale conflitto (Sen) → genera **violenza**

## Violenza

- **Ogni situazione in cui la possibilità di autorealizzazione di un soggetto è inferiore al suo potenziale → legato ad atti violenti o a fattori strutturali (Galtung, 1975)**
- Capacità di infliggere un danno
- Rimanda all'esistenza di un conflitto
- Attiene alla sfera del comportamento
- È una scelta strategica
- Riduce il repertorio delle azioni disponibili del soggetto
- Violenza strutturale: dipende da un sistema di relazioni sociali o un regime politico; ha conseguenze sulle persone nelle dimensioni dell'oppressione e dello sfruttamento



Elisabetta Kolar

## La violenza contro gli operatori

- Violenza= tutti gli atti che umiliano, degradano, danneggiano il benessere e/o la dignità della persona
- Aggressione = comportamento diretto a una persona con l'intenzione di farle del male e con la consapevolezza da parte dell'aggressore sia del danno che intende provocare, sia del fatto che l'agredito vorrebbe evitarlo

Elisabetta Kolar

## Tre dimensioni – otto tipologie

- Fisico-verbale
- Attivo-passivo
- Diretto-indiretto
- Fisico-attivo-diretto: assalire qualcuno
- Fisico-attivo-indiretto: incaricare qualcuno di attaccare qualcun altro
- Fisico-passivo-diretto: ostacolare qualcuno
- Fisico-passivo-indiretto: rifiutarsi di eseguire atti dovuti
- Verbale-attivo-diretto: insultare o umiliare qualcuno in pubblico
- Verbale-attivo-indiretto: diffondere cose malevole su qualcuno
- Verbale-passivo-diretto: ignorare qualcuno
- Verbale-passivo-indiretto: decidere di non difendere qualcuno accusato falsamente o criticarlo ingiustamente

Elisabetta Kolar

## Alla base della violenza

- rabbia...
- ...sofferenza non espressa...
- ... mancanza di riconoscimento...
- Spesso si riferisce al proprio status o ruolo o all'autostima
- Ambivalenza del ruolo dell'operatore (aiuto/controllo)
- Resistenza: persona, che, sentendosi trattata ingiustamente, rifiuta l'aiuto o dichiara di non averne bisogno o boicotta progetto dell'operatore → NB resistenza ci dice come la persona desidera essere aiutata (Parton, O'Byrne)

Elisabetta Kolar

## Violenza: fenomeno complesso e multidimensionale



## Violenza: fenomeno complesso e multidimensionale

- **Dimensione sociale:** l'episodio che coinvolge il singolo operatore non è estraneo al contesto sociale e valoriale in cui accade → attribuzione di significato
- **Dimensione di genere**
- **Dimensione psicologica-intrapsichica:** violenza come segnale di malessere
- **Dimensione comunicativo-relazionale:** ogni comportamento è comunicazione e va collocato all'interno di una sequenza comunicativa → l'episodio violento può aver origini lontane
- **Dimensione giuridica**
- **Dimensione legata alla sicurezza sul lavoro**
- **Dimensione organizzativa:** tempi e spazi ove si incontrano le persone, sale d'attesa, ...

Elisabetta Kolar

## Alcuni fattori di rischio

- Contrazione di risorse dell'organizzazione
- Agire in solitudine
- Contesto culturale in cui la violenza è tollerata o accettata
- Collocazione del servizio in aree degradate
- Esperienze precedenti degli utenti
- Immagine sociale del servizio
- Aree di accesso al servizio o particolari setting
- Gestione o erogazione di particolari materiali (es. farmaci)
- Organizzazione del servizio (es. lunghe attese, mancanza di informazioni)

Elisabetta Kolar

## All'origine...

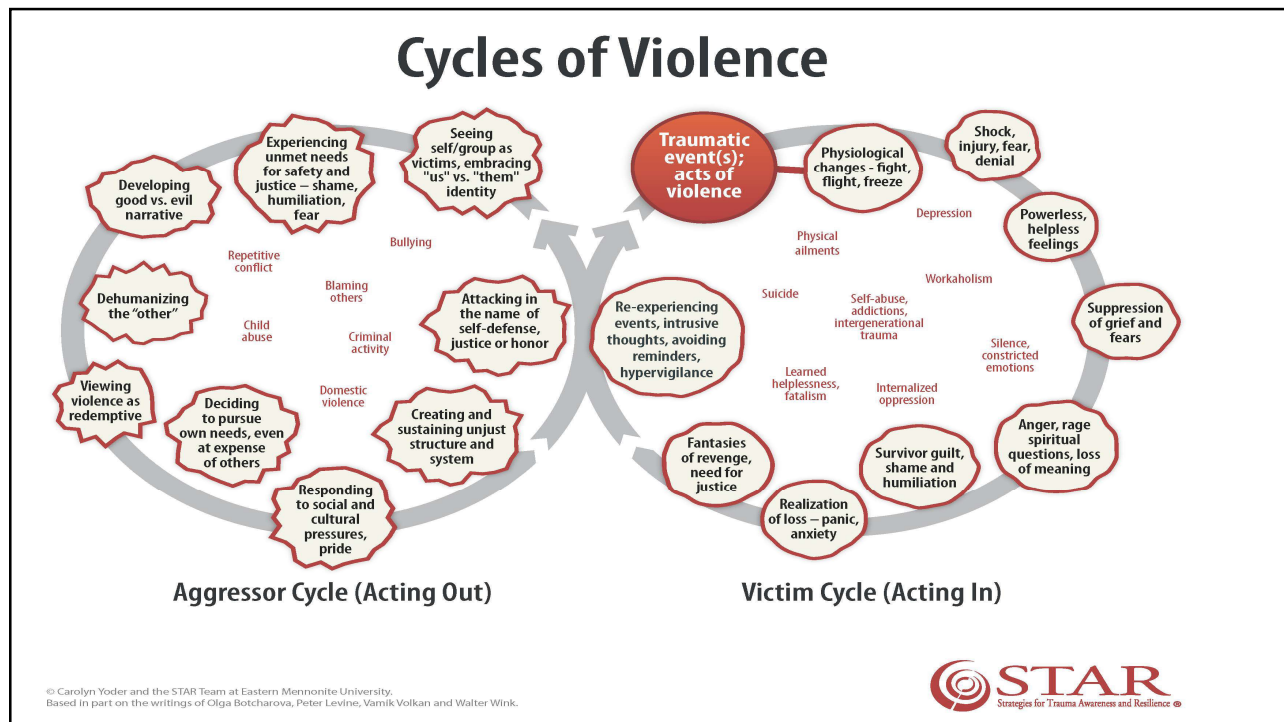
- L'episodio violento può avere origini lontane → analizzare la sequenza di eventi → NB punteggiatura... → qualcosa non va...
- Generalmente non c'è una sola causa
- Porsi delle domande:
  - A chi o a che cosa è rivolto l'atto violento?
  - Quanto ha giocato l'ignoranza dei meccanismi di funzionamento dell'organizzazione?
  - In che misura e come gli operatori comunicano le ragioni del rifiuto di erogare prestazioni o servizi?

Elisabetta Kolar

## Come disinnescare l'aggressività?

- Prevedere e riconoscere il pericolo
- Mantenersi in stato di allerta (mentalmente e fisicamente)
- Mantenere la calma e valutare l'effettivo pericolo
- Tenere presente che un'emergenza richiede azioni congruenti es. andare alla ricerca di aiuto
- Procedure di sicurezza disposte dagli enti
- Agire sull'organizzazione → advocacy
- Umanizzare i servizi → La società decente è la società dove le istituzioni non umiliano le persone (Margalit)

Elisabetta Kolar



## Riconoscimento - Taylor

- identità viene plasmata in parte dal riconoscimento o dal mancato riconoscimento o dal mis-conoscimento da parte di altre persone per cui una persona può subire una distorsione e un'oppressione reale se gli altri gli rimandano un'immagine che lo umilia

## Riconoscimento - Honneth

- Riconoscimento viene definito a partire dal suo opposto → mancato riconoscimento = umiliazione, spregio → violazione dell'integrità delle persone
- Tre forme o modelli di violazione cui corrispondono tre modelli positivi di riconoscimento
  - Livello dell'integrità fisica → impossibilità di disporre del proprio corpo
    - in positivo: **fiducia in se stessi**
  - Esclusione dal godimento dei diritti riconosciuti a tutti → attacco al rispetto di sé
    - in positivo: **rispetto**
  - Forme di svilimento di modi di vivere considerati inferiori → perdita di senso degli ideali cui si tende
    - in positivo: **autostima**

## Riconoscimento - Margalit

- La società decente è la società in cui le istituzioni non umiliano le persone
- La società civile è la società in cui le persone non si umiliano reciprocamente
- Umiliazione: ogni comportamento o condizione che costituisce una valida ragione perché una persona consideri offeso il proprio senso di sé (in senso normativo più che psicologico)



## Umiliazione

- Umiliano comportamenti o condizioni di vita → queste ultime sono umilianti solo se costituiscono il risultato di azioni o di omissioni da parte di altri = non ci può essere umiliazione senza esseri umani, ma ci può essere umiliazione senza intenzione di umiliare
- Umiliazione esclude l'altro dal consorzio umano come non umano → l'atto di rifiuto presuppone che sia una persona a essere esclusa → nelle forme più estreme le vittime mancano del grado più elementare di controllo sulla propria sorte = senza aiuto e in balia dei tormentatori
- Istituzioni devono impegnarsi a promuovere regole/istituzioni capaci di non discriminare (cfr Sennet *esposizione vergognosa*)

## Bibliografia

- A. Honneth, *Riconoscimento e disprezzo*, Rubettino, Soveria Mannelli, 1993
- A. Margalit, *La società decente*, Guerini e Associati, Milano, 1998
- N. Parton, P. O'Byrne, *Costruire soluzioni sociali*, Erickson, Trento, 2005
- A. Sicora (cur.), *La violenza contro gli operatori dei servizi sociali e sanitari*, Carocci, Roma, 2013