

Presentazione

L'aggressività e la violenza subita dagli operatori sanitari sul posto di lavoro, in particolare nell'ambito acuto ma anche in ambito cronico, è un fenomeno molto frequente e di difficile gestione.

La relazione che intercorre tra aggressività e disagio degli attori coinvolti siano essi Pazienti, *care giver* rappresentano una delle sfide che gli operatori sanitari si trovano a dover gestire.

Esistono diverse sensibilità per quanto riguarda la gestione del fenomeno aggressivo/violento applicata all'ambito del lavoro infermieristico. Negli ultimi anni sono stati condotti numerosi studi in materia, e introdotti diversi protocolli con l'obiettivo di rendere di più facile gestione il fenomeno in questione.

Lo scopo di questa formazione è quello di indagare quali tecniche ha a disposizione l'operatore sanitario che si trova a dover fronteggiare tali situazioni. Attraverso anche delle attività laboratoriali sarà possibile simulare alcuni scenari ad alta fedeltà grazie al supporto di uno staff di attori e di facilitatori delle simulazioni, orchestrati dai docenti formatori.

Destinatari

Il percorso formativo si rivolge agli operatori sanitari attivi nell'assistenza.

Partecipanti

Numero massimo 12 persone.

Docente

Carmela Fiorini, laureata in scienze della comunicazione (Comunicazione istituzionale e sanitaria) *mental coach ed esperta in comunicazione, fondatrice di Vertere Sagl*

Obiettivi e competenze

Attraverso questo corso, i partecipanti saranno in grado di sviluppare le proprie competenze in ambito della comunicazione, di gestione delle emozioni proprie e altrui nei vari contesti di difficoltà relazionali.

- Comprendere le nozioni di base dell'intelligenza linguistica (chimica delle parole e adattamento delle parole all'ambiente dell'interazione)
- Riconoscere le proprie emozioni durante l'interazione con il paziente e/o i suoi familiari
- Analizzare le emozioni dell'interlocutore e adattarsi di conseguenza
- Applicare alcune tecniche per mantenere la calma e la lucidità durante i colloqui
- Valutare le obiezioni degli interlocutori e rispondere appropriatamente
- Utilizzare tecniche come il "Rapport" e "Calibrazione" per stabilire una connessione empatica
- Conoscere la tecnica dell'ascolto attivo.

Costo

Costo 190.-, di cui 170.- di tassa di iscrizione e 20.- di spese amministrative.