

## **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.