



Dipartimento dell'educazione  
della cultura e dello sport



**CPS Infermieristico**  
Bellinzona  
Manno

**Scuola Specializzata Superiore  
in Cure Infermieristiche  
SSSCI**

Titolo corso	Gestione aggressività in ambito sanitario
<b>Presentazione</b>	<p>“La relazione di cura efficace è sostanzialmente una questione di comunicazione.”</p> <p>La comunicazione curante - paziente è fondamentale per instaurare una relazione di fiducia che porti il paziente ad aderire in modo ottimale alle cure proposte e, quindi, a guarire nel minor tempo possibile. Molte ricerche dimostrano che quasi nel 50% dei casi, i pazienti non seguono le cure e, nel tempo, il loro stato di salute peggiora, dando origine a ricoveri reiterati e, di conseguenza, anche ad aumenti dei costi della salute.</p> <p>Questo tipo di comunicazione è resa particolarmente difficoltosa dalla presenza di molte variabili, tra le quali: il paziente generalmente si trova in uno stato emotivo che altera le sue percezioni, non possiede le conoscenze tecniche del curante (asimmetria informativa), il curante si trova a lavorare in contesti di stress ed emergenza che possono portarlo a non prestare la dovuta attenzione alla comunicazione con il paziente.</p> <p>Negli ultimi anni le scoperte nell'ambito delle neuroscienze applicate alla comunicazione, hanno permesso di scoprire nuove pratiche e nuovi strumenti, applicabili anche alla relazione con i pazienti per promuovere l'adesione alla cura, velocizzare il processo di guarigione ed evitare incomprensioni che possono sfociare in cause legali.</p> <p>Questa formazione innovativa sulla comunicazione, si basa sulle neuroscienze applicate alla comunicazione e offre ai partecipanti strumenti pratici, applicabili immediatamente.</p>
<b>Destinatari</b>	Il percorso formativo si rivolge a tutto il personale curante operativo nei vari contesti assistenziali.
<b>Partecipanti</b>	Numero massimo 12
<b>Obiettivi</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendere le nozioni di base dell'intelligenza linguistica (chimica delle parole e adattamento delle parole all'ambiente dell'interazione)</li><li>• Riconoscere le proprie emozioni durante l'interazione con il paziente e/o i suoi famigliari</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare le emozioni dell'interlocutore e adattarsi di conseguenza</li> <li>• Applicare alcune tecniche per mantenere la calma e la lucidità durante i colloqui</li> <li>• Valutare le obiezioni degli interlocutori e rispondere appropriatamente</li> <li>• Utilizzare tecniche come il “Rapport” e “Calibrazione” per stabilire una connessione empatica</li> <li>• Conoscere la tecnica dell’ascolto attivo.</li> </ul>
<b>Docenti</b>	Dr.ssa Carmela Fiorini, laureata in Scienze della Comunicazione (Comunicazione istituzionale e sanitaria) Mental Coach, Master Practitioner in Neuro Programmazione Linguistica
<b>Sede</b>	I corsi si tengono presso il CPS Infermieristico presso la sede di Manno, Stabile Galleria 2, Via Cantonale 2C
<b>Costo</b>	La tassa di iscrizione al corso è di 460 CHF a partecipante, <i>di cui 360 CHF per l'iscrizione e 100 CHF di tassa materiale ed amministrativa.</i>
<b>Criteri di riconoscimento</b>	Certificato con 7 ECS
<b>Orari</b>	Mattino: ore 08.20 – 11.55 Pomeriggio: ore 12.55 – 16.30
<b>Contenuti e programma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esposizione teorica dei concetti chiave;</li> <li>• Discussione guidata;</li> <li>• Riflessioni e discussioni attorno a casi pratici;</li> <li>• Esercitazioni e riflessioni individuali e di gruppo.</li> </ul> <p>Chiusura del corso</p>