



**Centro Unico di Formazione**  
*Valorizzazione delle risorse umane della sanità*



**Regione Umbria**

# **Gestione dell'aggressività dell'utente e tecniche di deescalation finalizzate alla buona risoluzione della comunicazione**

## **C6790**

Ed. 1 29/11/2024 E 10130

Ed. 2 06/12/2024 E 10132

orario 09:00-14:00

Sede

Centro di Formazione Perugia

Parco Santa Margherita

*Piano Unico Formazione Regionale in Sanità*  
*DGR 148 2023 - Corso N° 60*

**E.C.M.**  
educazione continua in medicina Umbria



## PREMESSA

Fornire al personale sanitario gli strumenti teorici e pratici per prevenire, gestire e, auspicabilmente, risolvere in modo efficace situazioni di conflitto e aggressività con gli utenti, migliorando la qualità delle relazioni e la sicurezza sul posto di lavoro.

## OBIETTIVI DIDATTICI

Il corso si propone di fornire al personale sanitario gli strumenti necessari per affrontare in modo efficace e sicuro situazioni di conflitto e aggressività con gli utenti. Attraverso un percorso formativo teorico e pratico, i partecipanti acquisiranno competenze specifiche nella gestione delle emozioni, nella comunicazione assertiva e nelle tecniche di de-escalation. Il corso si concentrerà sull'analisi delle cause dell'aggressività, sulla prevenzione dei conflitti e sullo sviluppo di strategie efficaci per ristabilire un clima di collaborazione e rispetto. Al termine del percorso, i partecipanti saranno in grado di riconoscere i segnali premonitori di un'escalation, di elaborare le proprie emozioni in situazioni di stress e di intervenire in modo professionale e, possibilmente, sicuro per proteggere sé stessi e gli altri.

## METODOLOGIA

Il corso si svolgerà in presenza attraverso la metodologia:

- ✓ Lezioni frontali con presentazioni visive.
- ✓ Discussioni di gruppo e scambio di esperienze.
- ✓ Esercitazioni pratiche e role-playing.

La **verifica dell'apprendimento** avverrà attraverso un abstract tematico.

## PROGRAMMA orario 09-14

### 1. Leggere il sistema (1h15')

- Introduzione
- Rischio aggressione ed approccio alla prevenzione (modello di Caplan) ed alla protezione.
- Le misure tecniche, organizzative, procedurali – interventi collettivi ed individuali.

### 2. Comprendere l'Aggressività e gli Stili Comunicativi (1h15')

Il ciclo dell'aggressività: Analisi delle fasi dell'escalation e dei segnali premonitori.

Le cause dell'aggressività: Esplorazione delle cause psicologiche, sociali e situazionali che possono

### 3. Stili Comunicativi (1h15')

Definizione e tipologie di stili comunicativi con particolare attenzione all'aggressività. Esplorazione dei diversi tipi di aggressività (verbale, fisica, passiva) e dei fattori scatenanti.

- La comunicazione non violenta: Tecniche di ascolto attivo, assertività e comunicazione empatica.
- Il linguaggio del corpo: L'importanza della comunicazione non verbale nella gestione delle situazioni difficili.

**Piano Unico Formazione Regionale in Sanità**  
**DGR 148 2023 - Corso N° 60**

- L'empatia come strumento di de-escalation: mettersi nei panni dell'altro e comprendere le sue emozioni.

#### 4. Tecniche di De-escalation (1h15')

- Valutazione della situazione: identificare i rischi e adattare la propria risposta.
- Strategie di de-escalation:
  - Principi chiave della de-escalation: mantenere la calma, empatia, gestione della distanza.
  - Tecniche specifiche come l'ascolto attivo, il rispecchiamento delle emozioni e il contenimento verbale.

#### DESTINATARI

Il corso è rivolto a **operatori afferenti al Dipartimento di Emergenza Accettazione della USL Umbria 1 (medico-chirurgo, infermiere, personale di supporto).**

Il corso è rivolto, ad un numero massimo di **30 professionisti sanitari per edizione.**

#### RESPONSABILE/COMITATO SCIENTIFICO DEL CORSO

**Mario Gildoni**, responsabile UOC Alto Tevere, Azienda UsI Umbria 1

#### CENTRO UNICO DI FORMAZIONE REGIONALE

##### Coordinamento didattico

Maria Grazia Carnio,

Referente per il Centro Unico Formazione regionale USL Umbria 1,

[mariagrazia.carnio@uslumbria1.it](mailto:mariagrazia.carnio@uslumbria1.it)

##### Segreteria didattica/Tutor d'aula

Elisa Ceciari

Referente per il Centro Unico Formazione regionale USL Umbria 1, [elisa.ceciarini@uslumbria1.it](mailto:elisa.ceciarini@uslumbria1.it)

3482887280

##### Segreteria Amministrativa

Olga Dozzini, [olga.dozzini@uslumbria1](mailto:olga.dozzini@uslumbria1)

#### OBIETTIVO ECM NAZIONALE/REGIONALE

n. 7. La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato

#### Codice evento n. 13859-83

Il corso fornirà n. **5 crediti ECM** al personale medico-sanitario che, oltre al requisito di presenza (90%), con il superamento del test finale.

**Piano Unico Formazione Regionale in Sanità**  
**DGR 148 2023 - Corso N° 60**



I crediti riconosciuti potranno essere consultati nel portfolio corsi di ciascun partecipante accedendo all'area riservata presente nell'AREA UTENTI del sito [www.villaumbra.it](http://www.villaumbra.it)

## ISCRIZIONI

L'iscrizione al corso dovrà essere formalizzata al seguente link:

**ED 1. 29/11/2024** <https://akademy.villaumbra.it/scheda-corso/10130>

**ED 2. 06/12/2024** <https://akademy.villaumbra.it/scheda-corso/10132>

L'iscrizione dovrà avvenire entro:

il 25 NOVEMBRE 2024 per la prima edizione;

il 02 DICEMBRE 2024 per la seconda edizione.

## ATTESTAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE

### NON VERRANNO RILASCIATI ATTESTATI DI PARTECIPAZIONE

- ai sensi dell'art. 15 L n. 183 del 12 novembre 2011, la partecipazione al corso può essere autocertificata
- la verifica delle autocertificazioni da parte degli Enti potrà essere effettuata ai sensi del DPR 445/2000

**Piano Unico Formazione Regionale in Sanità**  
**DGR 148 2023 - Corso N° 60**

