

Modulo di iscrizione **Il comportamento aggressivo**

Dati del partecipante:

Cognome: _____

Nome: _____

C.F.: _____

Professione: _____

Indirizzo: _____

CAP _____ Località _____

Tel: _____ Fax: _____

E-mail _____

Dati per intestazione fattura:

Denominazione: _____

Indirizzo: _____

CAP _____ Località _____

P.I.: _____

C.F. _____

**IL MODULO E' DA INVIARE via fax allo
030 691352 o via e-mail a
info@studioamverona.it**

VERSAMENTO QUOTA

Può essere effettuato tramite **bonifico bancario** a favore di:
STUDIO AM di Maran Dott.ssa Anna
Unicredit Banca spa
IBAN:IT6910200811782000040687979

A chi è rivolto il corso:

A tutti i professionisti del settore socio sanitario che sono quotidianamente impegnati nella gestione degli utenti che si rivolgono ai servizi sanitari e sociali sia delle strutture pubbliche che private.

Il docente: Dott. ssa Elena Bonamini:
Formatrice, Consulente Aziendale, Esperto in Gestione e sviluppo delle competenze e delle persone nelle organizzazioni.

Luogo di svolgimento

Residence All'Adige, Via Magellano,28-Verona

Numero di partecipanti

Numero chiuso: min. 15 /max 25 persone
Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo. In caso di impossibilità di svolgimento verrà rimandato. A coloro che non potessero partecipare alla nuova data proposta verrà restituita la quota versata.

Quota di partecipazione

Euro 150,00

Le quote comprendono: materiale didattico, coffee break. NON comprendono pranzo e alloggio.

- Sconto del 10% per più di 3 partecipanti della stessa struttura.

Modalità per il pranzo: Il pranzo è libero. Al corso verranno fornite indicazioni sui locali situati nei pressi della sede congressuale.

RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni e modalità di adesione contattare
lo Studio AM ai seguenti riferimenti:
tel. 030 6898302 – fax 030 691352
e-mail: info@studioamverona.it
www.studioamverona.it



Il comportamento aggressivo e violento nell'utenza socio sanitaria: cosa fare, cosa non fare

Strategie per una migliore gestione del rapporto con le persone che accedono ai servizi sanitari

**Sabato, 11 Maggio 2019
VERONA**

- In fase di accreditamento per Assistente Sociale

PROGRAMMA

Ore da 9.00 a 9.45

Aggressività e comportamento violento:

- concetti e definizioni
- la teoria dell'aggressione
- tipi di comportamento aggressivo e loro caratteristiche dinamica aggressività-stress

Ore da 9.45 a 10.45

Analisi del fenomeno nel proprio contesto

- Situazioni che possono favorire e/o scatenare i comportamenti aggressivi
- Vissuti dell'operatore
- Comportamenti attualmente messi in atto

Ore da 10.45 a 11.00 Coffee break

Ore da 11.00 a 11.45

Prevenire il comportamento aggressivo: la relazione interpersonale e il contenimento empatico

- La relazione interpersonale come fonte di stress e la competenza relazionale come strategia di fronteggiamento dello stress
- Comportamenti dei pazienti/caregiver e strategie relazionali: un modello di intervento per il paziente difficile

Ore da 11.45 a 13.00

Comunicare in situazioni relazionali difficili

- Linguaggio verbale e non verbale. Training all'ascolto attivo e all'uso delle domande
- Riconoscere e rispecchiare emozioni

Ore da 13.00 a 14.00 Pausa pranzo

Ore da 14.00 a 15.00

Gestire il comportamento aggressivo

- Modello teorico
- Le fasi dell'escalation aggressiva

- Valutazione dell'aggressività e riconoscimento dei segni
- premonitori

Ore da 15.00 a 16.00

La percezione di provocazione

- Fattori situazionali e ambientali
- Fattori interazionali

Ore da 16.00 a 16.15 Coffee break

Ore da 16.15 a 18.00

Linee guida per l'approccio al comportamento aggressivo:

Le tecniche di raffreddamento della tensione

Ore da 18.00 a 18.30

Questionario ECM per la valutazione dell'apprendimento

E' importante saper gestire l'aggressività?

La gestione del rapporto con l'utenza che accede ai servizi sociali, soprattutto negli ultimi anni, come riportano i dati elaborati dal Ministero della Salute, non è facile. La relazione operatore-utente è sempre più caratterizzata da brevità, ma soprattutto da intensità emotiva sia da parte dell'utente che dei familiari che si trovano in uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo. A ciò vanno aggiunti i problemi di natura organizzativa che in alcuni casi intralciano o rallentano l'instaurarsi di una relazione fluida. Tutto ciò costituisce causa potenziale o occasione di tensione, dissapori e conflitto, richiedendo specifiche competenze relazionali che costituiscono una delle più efficaci strategie di gestione di situazioni a

forte ansia e stress spesso generative di comportamenti aggressivi.

Diventa fondamentale riconoscere ed adottare risposte comportamentali idonee, flessibili ed equilibrate nelle situazioni a rischio di reazioni aggressive che mettono in discussione il valore del rispetto e del riconoscimento sia dell'altro che di sé stessi.

Il corso è un'occasione importante per incrementare la propria capacità di riconoscere ed adottare risposte comportamentali idonee, flessibili ed equilibrate nelle situazioni maggiormente a rischio di reazioni aggressive; esso è anche un'occasione per confrontarsi sulle domande che l'operatore si pone davanti a comportamenti che lo inducono in difficoltà e che possono mettere a repentaglio il suo controllo e in discussione la sua professionalità che sempre si persegue nella relazione con il proprio utente/paziente.

Obiettivi:

- Riconoscere il significato di aggressività, di comportamento violento e aggressivo e le condizioni soggettive e ambientali che influenzano le condotte aggressive
- Riconoscere la rilevanza della competenza relazionale e del contenimento emotivo per la prevenzione del comportamento aggressivo
- Identificare e attuare approcci, strategie e comportamenti per prevenire e per gestire l'aggressività