

Provider: Fondazione Asilo Mariuccia ETS | ID: 8475

Riconoscere e gestire l'escalation nelle relazioni di cura e assistenza. Introduzione al rischio aggressione

Corsi ECM per il personale medico-sanitario

ID evento: 499721

Il **rischio aggressione** rappresenta una delle principali criticità per chi opera nei **servizi sanitari, socio-sanitari e assistenziali**, dove la relazione con persone fragili, sofferenti o in condizioni di forte stress può generare situazioni di conflitto e comportamenti aggressivi.

Nel **2025** sono state segnalate in **Italia** quasi **18.000 aggressioni a operatori sanitari e sociosanitari**, coinvolgendo oltre 23.000 lavoratori. Le aggressioni verbali rappresentano il 69% dei casi, quelle fisiche il 25%. Infermieri, medici e OSS risultano le categorie maggiormente interessate.

Il fenomeno non riguarda tuttavia esclusivamente l'ospedale: **il rischio può interessare anche servizi territoriali, strutture residenziali, servizi sociali e Terzo Settore**, soprattutto nei contesti caratterizzati da elevata complessità relazionale: strutture per disabili, comunità di accoglienza, consultori.

La prevenzione richiede quindi di comprendere **come nasce una situazione aggressiva**, quali **segnali** possono anticiparla e quali comportamenti e misure organizzative possono contribuire a **prevenirne l'escalation**.

Iscriviti al corso

Numero di crediti riconosciuti

3 crediti ECM

Destinatari dell'attività formativa (per cui è prevista l'assegnazione dei crediti):

- Psicologi
- Educatori professionali
- Medici chirurghi (Anestesia e rianimazione; Chirurgia generale; Chirurgia pediatrica; Continuità assistenziale; Cure palliative; Direzione medica di presidio ospedaliero; Geriatria; Ginecologia e ostetricia; Medicina del lavoro e sicurezza degli ambienti di lavoro; Medicina d'emergenza-urgenza; Medicina di comunità e delle cure primarie; Medicina fisica e riabilitazione; Medicina generale (medici di famiglia); Neonatologia; Neuropsichiatria infantile; Oncologia; Organizzazione dei servizi sanitari di base; Ortopedia e traumatologia; Pediatria; Pediatria (pediatri di libera scelta); Psichiatria; Psicoterapia).

Obiettivi formativi e area formativa

Obiettivi formativi tecnico professionali

Obiettivo n° 27: Sicurezza negli ambienti e nei luoghi di lavoro e patologie correlate

Gratuito	CALENDARIO • Lunedì 16 novembre, ore 10:00 - 12:00
Webinar online in FAD sincrona su Zoom	
2 ore	

Responsabile scientifico dell'evento e docenti:

Sara Arrighi, Responsabile scientifico e docente

Psicologa e psicoterapeuta sistemico relazionale, specializzata presso l'European Institute of Systemic-relational Therapies di Milano (EIST). Dal 2013 al 2020 ha coordinato comunità per minori nel comune di Milano e dal 2021 è coordinatrice presso una delle comunità genitore figli della Fondazione Asilo Mariuccia. Ha partecipato in veste di relatrice a convegni e corsi sul burnout e i rischi le responsabilità nei lavori di cura.

Maurizio Mozzoni, Co-docente

Responsabile unità Formazione e Lavoro di Fondazione Asilo Mariuccia ETS con un'esperienza di oltre vent'anni nel mondo dell'educazione e più in generale del Terzo Settore. Si occupa di temi di sicurezza sul lavoro in qualità di RLS e docente certificato in salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli obiettivi

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

1. **Comprendere il fenomeno dell'aggressività** nei contesti sanitari, socio-sanitari e assistenziali, distinguendo il conflitto relazionale dal comportamento aggressivo.
2. **Riconoscere le principali fasi dell'escalation**, individuando i segnali verbali, non verbali e comportamentali che possono indicare un progressivo aumento della tensione.
3. **Identificare i principali fattori che possono favorire o amplificare l'escalation**, considerando sia le caratteristiche della persona coinvolta sia il contesto ambientale, relazionale e organizzativo.
4. **Riconoscere il ruolo dell'operatore nella dinamica dell'escalation**, individuando modalità comunicative e comportamentali che possono contribuire ad aumentare o ridurre la tensione.
5. **Acquisire prime strategie di comunicazione e comportamento orientate alla de-escalation**, adeguate alle situazioni di crescente conflittualità.

Iscriviti al corso

Argomenti e struttura del corso

Il rischio aggressione nei contesti di cura e assistenza:

- Inquadramento del fenomeno
- Caratteristiche del rischio nei contesti sanitari, socio-sanitari e del Terzo Settore
- Principali forme di aggressione e differenza tra conflitto, comportamento ostile e aggressione

Dalla tensione all'aggressione: comprendere l'escalation

- Il processo di escalation e le diverse fasi
- Segnali verbali, non verbali e comportamentali
- Fattori individuali, relazionali e ambientali che possono favorire l'aumento della tensione

Intervenire prima che la situazione degeneri

- Il ruolo dell'operatore nella dinamica dell'escalation
- Comunicazione efficace, ascolto e gestione della relazione
- Comportamenti che possono alimentare la tensione, prime strategie di de-escalation

Quando la relazione non basta: riconoscere la soglia di rischio

- Come burnout e stress organizzativo possono riflettersi sul rischio aggressione: comunicazione, collaborazione, errori, assenteismo, turnover e relazione con l'utenza
- Breve analisi di un caso

Caso pratico: leggere l'escalation

- Analisi guidata di una situazione realistica attraverso le diverse fasi dell'escalation
- Individuazione dei segnali e delle possibili modalità di intervento

Conclusioni e Q&A

- Sintesi dei concetti chiave
- Domande e presentazione degli approfondimenti

Metodologie didattiche impiegate

- Analisi e discussione in plenaria di casi concreti
- Spiegazione frontale con supporto di strumenti digitali per facilitare l'interazione
- Momenti di auto-riflessione utili a costruire consapevolezza

Rilascio di attestato di partecipazione valido per

- Formazione Continua con rilascio crediti ECM per Psicologi, Educatori Professionali e Medici
- Formazione obbligatoria per il personale educativo

Iscriviti al corso

Modalità di iscrizione e pagamento

Compila il modulo di iscrizione online.

Una volta completata la procedura, riceverai una e-mail di conferma dell'iscrizione e le credenziali di accesso alla piattaforma tramite cui gestiamo tutte le formazioni ECM.

Nei giorni precedenti l'avvio del corso, la Segreteria invierà tutte le informazioni necessarie per la partecipazione e, se previsto, le istruzioni di accesso alla piattaforma formativa.

Per informazioni o assistenza contatta la Segreteria della sede di Milano:
cfmilano@asilomariuccia.com

Iscriviti al corso

Progettazioni su misura

Cerchi qualcosa di specifico per il tuo contesto? Oppure hai un gruppo di lavoro da formare?

Progettiamo percorsi formativi su misura su tematiche e competenze specifiche di interesse, con calendarizzazione flessibile e modalità formative adattabili ai bisogni degli enti.

Chiama per fissare un colloquio introduttivo con il Referente del Centro Formativo:
+39 3355868052 (Benjamin Cucchi)

Il Centro Formativo e Servizi al Lavoro di Fondazione Asilo Mariuccia ETS

Dal 1902 la formazione è parte integrante dei nostri percorsi verso l'autonomia e la fuoriuscita dalla violenza.

Nel 2025 il Centro Formativo e Servizi al Lavoro nasce per consolidare questo impegno e condividerlo con il territorio.

Ente accreditato da Regione Lombardia, il Centro mette a disposizione le competenze maturate nei servizi educativi e sociali di Fondazione Asilo Mariuccia ETS.

Più di 120 anni di esperienza nella prevenzione e cura della violenza, nella tutela dei minori, nel disagio giovanile, nell'accompagnamento verso l'autonomia, nell'innovazione sociale, nella sicurezza e benessere organizzativo.