



adottata dal Direttore Generale in data 25 MAR 2014

**Oggetto: attivazione corso di formazione dal titolo “Servizi di urgenza ed emergenza: gestione della comunicazione”.**

Su proposta del Dirigente Responsabile dell’Ufficio Formazione e Qualità, il quale:

- Premesso** che il Piano di Formazione Aziendale 2014 – 2015, approvato con deliberazione n° 2037 del 6 dicembre 2013, prevede lo svolgimento obbligatorio di attività formative riguardanti la comunicazione con l’utenza da destinare agli operatori dell’Area di Emergenza e Urgenza;
- Atteso** che il Direttore del Dipartimento di Emergenza e Urgenza ha evidenziato la necessità di attivare un corso concernente la gestione della comunicazione nei servizi di emergenza da rivolgere ad un’ottantina di operatori della propria Area;
- Acquisita** la proposta formativa presentata dal dr. Cristian Livolsi e dal dr. Sergio Murgia, allegata alla presente deliberazione, avente ad oggetto quattro edizioni del corso dal titolo “Servizi di Urgenza ed Emergenza: la gestione della comunicazione” ciascuna delle quali rivolta ad un massimo di venti medici ed infermieri del Servizio di Pronto Soccorso e 118 dell’Azienda;
- Rilevato** che il preventivo di spesa prevede un costo lordo di € 1.680,00 per ciascuna edizione (più IVA se dovuta) oltre a rimborso delle spese regolarmente sostenute e giustificate;
- Esaminati** i curricula del dr. Cristian Livolsi e del dr. Sergio Murgia dai quali si evince oltre che una formazione universitaria e post universitaria (attraverso la frequenza di importanti master) anche una considerevole esperienza nell’attività di consulenza e di formazione presso Enti Pubblici e Società private;
- Ritenuto** di dovere attivare quattro edizioni dell’evento formativo in argomento, affidando al dr. Cristian Livolsi e dal dr. Sergio Murgia il relativo incarico di docenza, per un importo complessivo di € 6.720,00 (più IVA se dovuta) oltre ai rimborsi spesa;
- Rilevata** la necessità di prevedere la presenza di un tutor per ciascuna delle quattro edizioni dell’evento formativo in argomento;
- Ritenuto** di affidare a ciascuno dei dipendenti Bianco Francesco, Marceddu Arianna, Pilia Marisa e Sanna Elisabetta, regolarmente iscritti nell’albo dei tutors aziendali, l’incarico di tutoraggio (da svolgersi al di fuori dell’orario di lavoro) di una edizione del corso in argomento;



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL n° 7 Carbonia

- Considerato** di dovere attribuire ai citati dipendenti i compensi nonché i rimborsi spesa previsti dal Regolamento aziendale approvato con deliberazione n° 679/2013, per un importo lordo individuale presunto di € 206,56;
- Preso atto** che il corso, in quanto accreditabile ECM, comporta quale ulteriore onere a carico dell'Azienda il contributo spese per l'accreditamento da versare alla Regione Autonoma della Sardegna, per un importo indicativo di € 267,00;

### IL DIRETTORE GENERALE

- Preso atto** dell'istruttoria svolta dal Dirigente Responsabile dell'Ufficio Formazione e Qualità, che ha istruito ed espletato la pratica in ogni sua parte;
- Sentiti** i pareri favorevoli del Direttore amministrativo e del Direttore sanitario;

### DELIBERA

per i motivi esposti in premessa:

1. di attivare quattro edizioni del corso, obbligatorio in orario di servizio, accreditabile ECM, dal titolo "Servizi di Urgenza ed Emergenza: la gestione della comunicazione" come da programma allegato alla presente deliberazione per formarne parte integrante e sostanziale;
2. di affidare l'incarico di progettazione e docenza delle quattro edizioni del corso al dr. Cristian Livolsi e al dr. Sergio Murgia, per un importo complessivo presunto, per entrambi i docenti, di € 6.720,00 (più IVA se dovuta) oltre ai rimborsi delle spese regolarmente sostenute e documentate;
3. di nominare quale Direttore del percorso formativo il dr. Gianfranco Desogus, Responsabile dell'Ufficio Formazione e Qualità, al quale vengono delegati tutti gli adempimenti successivi all'adozione del presente atto deliberativo;
4. di affidare a ciascuno dei dipendenti Bianco Francesco, Marceddu Arianna, Pilia Marisa e Sanna Elisabetta, l'incarico di tutoraggio (da svolgersi al di fuori dell'orario di lavoro) di una edizione del corso in argomento;
5. di attribuire ai citati tutors i compensi nonché i rimborsi spesa previsti dal Regolamento aziendale approvato con deliberazione n° 679/2013, per un importo lordo individuale presunto di € 206,56;
6. di autorizzare l'accreditamento del corso sul Sistema Regionale ECM per un costo indicativo di € 267,00;



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL n° 7 Carbonia

7. di imputare il costo di € 267,00 sul codice n° 0506030205 (spese per corsi di formazione e aggiornamento), il costo presunto di € 6.720,00 sul codice n° 0506030201 (compensi docenti esterni) e il costo presunto di € 826,24 sul codice n° 0510010501 (compensi docenti interni) del piano dei conti aziendale;
8. di imputare l'importo presunto complessivo di € 7.813,24 sul codice n° 10710401 (Costi Comuni Dipartimento Emergenza ed Urgenza) del piano dei centri di rilevazione aziendale

Il Direttore Generale  
Dott. Maurizio Calamida

Il Direttore Amministrativo  
Dott. Claudio Ferri

Il Direttore Sanitario  
Dott. Andrea Corrias



Resp. Ufficio Formazione e Qualità  
Dott. Gianfranco Desogus



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL n° 7 Carbonia

Il Responsabile del Servizio Affari Generali

attesta che la deliberazione

n. 1095 del 25 MAR 2014

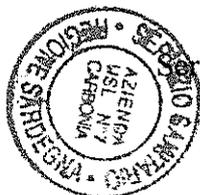
è stata pubblicata

nell'Albo Pretorio dell'Azienda Sanitaria Locale n. 7

a partire dal 27 MAR. 2014

Resterà a disposizione per la consultazione nella sezione

Archivio deliberazioni del sito [www.aslcarbonia.it](http://www.aslcarbonia.it)



Servizio Affari Generali

*Alla cortese attenzione del Dott. Gianfranco Desogus  
Resp.le del Servizio Formazione e Qualità  
della Asl 7 di Carbonia-Iglesias  
Località Canonica  
09016 Iglesias*

Domusnovas, 18 marzo 2014

**SERVIZI DI URGENZA ED EMERGENZA: GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE**  
Rivolto al personale Medico e infermieristico dei settori delle emergenze

**Descrizione del progetto**

Il Pronto Soccorso è il luogo dove ansia e stress si concentrano ad un grado elevatissimo sia in chi vi accede per necessità, sia in chi vi lavora per professione.

Vi sono momenti in cui la tensione è palpabile; momenti in cui emergono angosce e aggressività primordiali che devono essere tenute sotto controllo, pena la funzionalità e la sicurezza dell'ambiente e delle persone.

La paura è parte integrante di queste condizioni: deriva dalla percezione di un pericolo reale o supposto. E' governata prevalentemente dall'istinto, che ha come obiettivo la sopravvivenza dell'individuo, e cerca di difenderlo da questa situazione minacciosa.

Vi sono vari gradi di classificazione. Si va dall'apprensione allo spavento, al terrore, al panico, in un crescendo di perdita dell'autocontrollo, dove il timore che accadano fatti potenzialmente lesivi, porta il soggetto da uno stato di vigilanza accentuata, molto utile, fino ad una perdita totale del riconoscimento della realtà, che gli impone un'uscita da ogni logica e un assoggettamento agli impulsi più istintuali, che sono ovviamente assai pericolosi.

In questa situazione il capitolo dolore è naturalmente e prepotentemente in primo piano. Esso viene definito come una esperienza estremamente penosa, sensoriale ed emozionale, associata ad un danno tissutale, effettivo o potenziale, tale da turbare gravemente lo stato psicologico dell'individuo, innescando, come minimo, una risposta comportamentale riflessa.

Può essere di tipo acuto, persistente, o cronico, passando da segnale d'allarme fisiologico, a vera e propria sindrome patologica, e quindi esso stesso malattia, ove tutto converge sul sintomo con regressione dell'importanza della causa.



**Studio di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione**

Consulenze in gestione delle risorse umane e sicurezza sul lavoro

Dottor Cristian Livolsi  
09037 S. Gavino Monreale (CA)  
Via Giolitti n. 15  
Cell. 3387425971  
P.Iva 03261250926

Dottor Sergio Murgia  
09015 Domusnovas (CA)  
Corso Repubblica 16  
Cell. 3334062512  
P.Iva 03164730925

Tel./Fax 0702040399  
info@sicuramentelavoro.com  
[www.sicuramentelavoro.com](http://www.sicuramentelavoro.com)

La sofferenza, oltre a comprendere le precedenti situazioni (di ansia, paura, dolore), associa un disagio sociale e psichico, che esprime un'afflizione interiore profonda ad intensità variabile nel tempo, che può inibire e danneggiare anche in modo grave l'attività emotiva e pratica del soggetto.

La sofferenza è un male interno, un nemico tremendo. E' una condizione che va' assolutamente combattuta con tutti i mezzi a nostra disposizione.

Vi sono varie possibilità di governo di questi fenomeni. Bisogna conoscerne molto bene i vari aspetti, e bisogna saper sviluppare una personalità adeguata, di tipo empatico ed assertivo, per non tendere ad aumentare il grado di conflittualità, già di per se potenzialmente esplosivo, e riuscire ad incanalare in percorsi previsti tutte le reazioni abnormi che si intuiscono per conoscenza ed esperienza.

Tutti gli utenti che si rivolgono al Pronto Soccorso, qualunque sia la causa che li ha indotti alla scelta, sono in uno stato più o meno ansioso. I problemi inerenti la salute sono particolarmente sentiti, e non ben inquadrabili. Ovviamente si va da un'ansia tranquilla e consapevole, ad un'agitazione psicomotoria marcata, per non parlare dei casi di ipocondria multi accessuale, sino a sfociare in un'aggressività, verbale o fisica, che mettono a dura prova la struttura in tutto il suo insieme.

Parenti ed accompagnatori, anziché fungere da tranquillizzanti, spesso fanno da moltiplicatori d'ansia, in quanto si sentono investiti di una responsabilità "risolutrice", che li rende oltremodo interpreti di giustizia sociale.

E' molto difficile, per un profano, capire che il Pronto Soccorso è un ambiente solitamente molto ben organizzato, dove i casi con funzioni vitali evolventi non vengono né sottovalutati, né tantomeno abbandonati. Dove tutto è finalizzato al rapido recupero delle condizioni critiche del paziente.

Questo tipo di organizzazione comporta scelte che spesso non vengono comprese, forse perché poco conosciute, nonostante una cartellonistica esplicativa, esposta e molto in evidenza nelle sale d'attesa.

Ecco che allora le attese non vengono accettate, e appaiono estremamente lunghe; e più è intensa l'attività d'emergenza nelle sale riservate, e più sembra che tutta l'Unità Operativa sia fuori servizio. E comunque, quando si spegne l'insegna luminosa lampeggiante dell'emergenza in corso, tutti gli astanti in attesa da un tempo più o meno lungo, contemporaneamente, vorrebbero essere immediatamente visitati.

In una realtà dove chi chiede aiuto si trova in condizioni assolutamente diverse, si impongono delle scelte. Triage significa scelta. E' un termine comparso per la prima volta durante le campagne Napoleoniche a fine settecento, e ripreso durante la guerra di Crimea a metà ottocento. Ha avuto la sua definitiva consacrazione nella II guerra mondiale, e nelle guerre di Corea e Viet-Nam, di metà secolo scorso, anche se da noi è stato recepito dal legislatore solo nel 1992.

Da 17 anni perciò personale sanitario altamente specializzato, oggetto di retraining continuo (e non personale amministrativo come la maggior parte della gente suppone) è incaricato all'accettazione dei pazienti, che vengono suddivisi secondo criteri oggettivi e con percorsi informatizzati, che riducono ad una percentuale esigua gli errori (che, in sanità, non possono mai azzerarsi, avendo a che fare comunque con decisioni umane).

Vengono distinte quattro categorie di pazienti, suddivise per colore:

- Codice Rosso: sono i casi più gravi con imminente pericolo di vita. Il Pronto Soccorso blocca la propria attività routinaria, e si prepara immediatamente a ricevere il paziente approntando la sala con la maggior



tecnologia possibile. In sala d'attesa si accende un'insegna lampeggiante con la dicitura "Emergenza in corso". Verrà spenta solo quando le condizioni vitali saranno sotto controllo.

- Codice giallo: viene assegnato a casi gravi, ma con parametri vitali ancora stabili. Il Pronto Soccorso si appresta all'intervento precoce, con tempi d'attesa garantiti ridotti al minimo (massimo 20 minuti).

- Codice verde: è assegnato a patologie differibili, ma di una certa importanza. I pazienti, che non sono perciò in pericolo di vita, verranno visitati dopo i casi più urgenti, ma comunque con tempi garantiti abbastanza contenuti (massimo 60 minuti).

- Codice bianco: viene assegnato ai casi che non sono gravi.

Questi sono pazienti che avrebbero potuto usufruire di vie alternative (medico di famiglia, specialisti ambulatoriali, percorsi diagnostici diretti, etc.). Verranno comunque visitati, ma solo quando saranno risolti i casi con necessità maggiore, e, questa volta purtroppo, con tempistica non garantita. Adottiamo comunque un accorgimento grafico: il nostro computer, passate 3 ore, ci mette in evidenza con un triangolino i nomi di questi pazienti in attesa prolungata.

I codici colore verdi e bianchi possono veder aumentato il loro indice di gravità, trasformandosi rispettivamente in giallo e verde, secondo i valori di una scala numerica che va dall'uno al dieci per la sensazione di "sofferenza" dei pazienti interessati. Ciò significa che se la linea guida clinico- informatica assegna un determinato codice al triage generico, questo può essere reso più severo dal triagista, a causa dello stato di dolore-sofferenza dichiarato dal soggetto interessato.

L'utente, una volta accettato e accolto per la visita, è sempre un paziente in preda ad un'ansia, magari di grado lieve, o ad un'angoscia, nei casi più eclatanti, che lo rendono particolarmente reattivo a qualunque gesto o parola che il sanitario metta in atto.

Il sanitario, a sua volta, a seconda del tempo trascorso dall'inizio del servizio, degli eventi irritanti accaduti con colleghi o col pubblico, dell'affollamento dell'unità operativa, nonché dei suoi vissuti precedenti, anche nella vita privata, fornirà risposte non sempre in linea con una professionalità adeguata.

Di conseguenza spesso la relazione risulterà di tipo superficiale, senza basarsi sui principi dell'accoglienza e dell'umanizzazione. Per il timore del coinvolgimento personale, o per abitudine al distacco, o per l'eccessivo carico di lavoro, non si svilupperà un rapporto costruttivo ed efficace, limitando la relazione attraverso una metodologia esperienziale.

In Pronto Soccorso la comunicazione è resa ulteriormente complessa per un'asimmetria di posizione dei soggetti coinvolti, e per l'inusuale passaggio di informazioni tecnico-scientifiche che la media delle persone difficilmente comprende.

Bisogna pertanto potenziare le capacità di individuazione delle strategie comunicative più appropriate alla situazione, e valutarne le relative implicazioni, avendo consapevolezza del proprio ruolo professionale e dell'importanza dell'equilibrio psicologico che dobbiamo essere in grado di mantenere con pazienti e colleghi.

Sarà prioritaria l'educazione alle tecniche d'ascolto della persona, alla formulazione dei messaggi, al contatto interpersonale assertivo, alla gestione dei conflitti e al controllo delle emozioni.



L'assertività è la capacità di vivere con serenità i rapporti con gli altri, con l'equilibrio di non subire e di non aggredire, sostenendo la propria integrità e dignità, incoraggiando e stimolando questo comportamento negli interlocutori.

Ci si dovrà sforzare di comprendere intellettualmente l'altro, escludendo coinvolgimenti personali affettivi (di simpatia o antipatia), ed ogni giudizio morale.

Non è facile raggiungere questi obiettivi ma, al giorno d'oggi, è ormai fondamentale che un buon servizio di Pronto Soccorso si serva dei necessari ausili socio-psicologici che permettano di essere informati sulle principali tecniche che consentano di aumentare le probabilità di ottenere massima efficienza a partire già dalla fase di accoglienza del paziente fino alla gestione dello stesso.

A livello mondiale, uno dei momenti di "crisi" dei Pronto Soccorso, che crea tensioni spesso fuori misura, sia negli utenti che nel personale in servizio, è rappresentato dal sovraffollamento.

La media degli accessi in un Dipartimento di Emergenza di un ospedale medio è di circa 20.000 persone/anno.

Ciò significa 70 persone al giorno. Questi utenti, e i loro accompagnatori, si sentono discriminati perché debbono attendere un tempo più lungo, e perché spesso debbono pagare poi un cosiddetto ticket. Se già questo aspetto rappresenta una causa d'ansia in relazione a questo tipo di codice, per i codici colore superiori ove le ragioni risiedono nella gravità delle condizioni di salute e nell'affollamento delle sale d'attesa (che si moltiplica successivamente per le prestazioni strumentali o specialistiche), si può facilmente comprendere come sia appena sufficiente una parola fuori luogo, magari pronunciata ad alta voce (da parte di un accompagnatore), perché si scatenino reazioni conflittuali anche di una certa entità.

È altresì da prendere in considerazione l'aggressività tipica di certi "pazienti": alcolisti, tossicodipendenti, mentalmente instabili, delinquenti abituali.

Le aspettative di tutte le persone che si rivolgono al P.S. sono in funzione del raggiungimento di un obiettivo: una visita ed un trattamento immediato! A tal proposito, spesso la sensazione di diverse persone che attendono il turno è che al di là della porta d'accesso, il personale operi con molta calma senza preoccuparsi di chi attende fuori.

I sanitari al contrario, oberati da un lavoro incessante e stressante, con orari spesso prolungati, si sentono frustrati nella loro fatica, incompresi dal sistema.

A questo punto è facile immaginare quale miscela esplosiva sia pronta per essere innescata in ogni momento della giornata.

È basilare quindi prendere in considerazione gli aspetti psicologico-relazionali, che in Pronto Soccorso rendono molto particolare il rapporto umano:

- Aspettative dell'utente (problemi relazionali correlati)
- Risposte alle angosce dei pazienti comunque sofferenti
- Circolo vizioso dolore fisico – ansietà
- Aggressività e violenza di alcuni soggetti
- Preoccupazione degli accompagnatori
- Informazione su prestazioni e percorsi clinici



- Rassicurazione ad ogni passo diagnostico e specialistico
- Comunicazione di cattive notizie
- Tutela dell'incolumità
- Attenzione alla riservatezza (privacy)
- Attenzione ai coinvolgimenti
- Ritmo di lavoro accelerato
- Velocità dei processi decisionali
- Rischio elevato di errori
- Importante responsabilità clinica, medico legale, relazionale
- Esposizione da prima linea

Si dovrebbe osservare una posizione di neutralità tale da consentire di affrontare nella maniera più efficace le richieste, anche le più problematiche, conservando sempre un'alta efficienza.

Si risconterà, di conseguenza, un forte stress situazionale che coinvolge tutti: utenti e sanitari.

Abbiamo bisogno di conoscere le possibili risposte a queste situazioni logoranti. Perché se avremo la capacità di fornire le conoscenze per affrontare le criticità umane ed ambientali, riusciremo a tenere sotto controllo l'ansia, prima che questa venga accumulata eccessivamente, così da aumentare le probabilità che da una parte gli utenti reagiscano spropositatamente e dall'altra che gli operatori, oltre che accumulare rabbia e tensione in un clima per niente distensivo, rischino anche di entrare in burn-out.

Alla luce dei fatti descritti, l'obiettivo del corso è quello di formare gli operatori ad acquisire maggiori competenze sulle modalità attraverso le quali poter gestire i vari e differenti processi implicati nella relazione attraverso una comunicazione in emergenza, sia nei reparti di pronto soccorso che nei reparti ad alta criticità.

La focalizzazione sull'apprendimento esperienziale permetterà al gruppo dei discenti di aumentare le competenze in materia di comunicazione da mettere in atto nel reparto pronto soccorso della ASL 7 di Carbonia-Iglesias ed allo stesso tempo di poter gestire in maniera ottimale la relazione, anche in presenza di forti criticità.



**Promotore** Ufficio Formazione ASL 7 di Carbonia-Iglesias

**Docenti** **Dr. Cristian Livolsi**

Laureato in Psicologia con indirizzo lavoro e delle Organizzazioni, svolge un master in Management sviluppo e orientamento delle Risorse Umane e inizia a lavorare in attività di selezione del personale e gestione delle risorse umane per la Praxi SpA. Nel 2007 diventa consulente per l'area comunicazione della Regione Autonoma della Sardegna e parallelamente comincia a lavorare nel campo della sicurezza come consulente per RSPP e medici del lavoro per i quali offre supporto in materia di valutazione del rischio stress lavoro correlato, formazione, bilancio delle competenze e management delle risorse umane. Attualmente collabora come formatore Performance ECM Milano, Confindustria di Cagliari, Evolvere Cagliari, Asl Cremona e Asl Milano. Psicoterapeuta in formazione. Sessuologo clinico e Ipnologo.

**Dr. Sergio Murgia**

Si laurea in Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, svolge un Master in Comunicazione Aziendale e Gestione delle Risorse Umane con diversi docenti afferenti dall'Università Cattolica di Milano e Studi Superiori di Perfezionamento S. Anna di Pisa. Inizia la sua esperienza di lavoro come formatore per numerose realtà organizzative. E' socio AIF e svolge attività di formazione e consulenza per numerose pubbliche amministrazioni e aziende del contesto regionale e nazionale. Si specializza nel campo della sicurezza, svolgendo attività di formatore per gli RLS e consulenza in materia di Stress Lavoro Correlato. Attualmente collabora come formatore presso Galgano & Associati, Anap, Evolvere, Assfo, Formimpresa. E' formatore certificato KHC. Psicoterapeuta in formazione. Ipnologo. Formatore dei formatori della Caritas.

La ASL 7 di Carbonia-Iglesias, potrà valutare la richiesta di crediti ECM per la frequenza al corso di formazione.

**ECM**

**Descrizione progetto**

Titolo

**COMUNICAZIONE IN EMERGENZA**

Gruppo partecipanti

Il corso è rivolto a medici e infermieri del Servizio di Pronto Soccorso e 118 dell'Azienda.

Numero partecipanti

Per garantire un'elevata qualità dell'Intervento, il numero dei partecipanti al corso non potrà superare le 18/20 unità per ciascuna edizione. Sarà compito della committenza suddividere i gruppi, l'organizzazione e la logistica dell'attività formativa quindi, la comunicazione a tutti i partecipanti. Al fine di garantire un'elevata efficienza, nei limiti del possibile, la suddivisione dei gruppi dovrà rispettare il principio di omogeneità secondo cui ciascun gruppo dovrà essere composto da risorse che afferiscono nello stesso reparto/piano.

Numero edizioni

Quattro edizioni

Durata ciascuna edizione

Ciascuna edizione ha la durata di 16 ore suddivise in due giornate da 8 ore ciascuna.

Formatori

In due edizioni la docenza è svolta dal dott. Cristian Livolsi e la codocenza dal dott. Sergio Murgia; nelle altre due edizioni la docenza è svolta dal dott. Sergio Murgia e la codocenza dal dott. Cristian Livolsi.

Obiettivi di apprendimento (conoscenze, capacità, comportamenti)

Conoscenze: acquisizione di ulteriori e più approfonditi saperi tecnico operativi nell'ambito delle relazioni col paziente e relazioni interne fra colleghi e superiori.

Capacità: acquisire corretti ed omogenei atteggiamenti rispetto al ruolo di riferimento. Comprendere le potenzialità del proprio ruolo nella relazione con gli altri.

Comportamenti: attivare comportamenti osservabili volti al cambiamento di se stessi all'interno del gruppo di lavoro e verso il paziente.

Metodologia e strumenti

Lezioni frontali; analisi dei casi portati dai discenti; esercitazioni pratiche; role playing in situazione acquario e Focus group. Lavagna a fogli mobili e fissa; videoproiettore e slides ppt.

Location

P.O. F.lli Crobu di Iglesias

Orario

Secondo il programma

Attestato

Al termine del percorso formativo sarà rilasciato un attestato di partecipazione e un certificato ECM.

Costo

L'importo per ora di docenza è di € 80,00 + IVA (se dovuta), l'importo per ora di codocenza è pari a € 25,00 + Iva (se dovuta). E' previsto il rimborso delle spese a piè di lista, regolarmente sostenute e documentate secondo il regolamento di codesta Azienda.

Il costo totale di ciascuna delle quattro edizioni è pertanto pari a € 1.680,00 (più IVA se dovuta) oltre al rimborso delle spese regolarmente sostenute e documentate.

Tipologia contrattuale

Attività di libera consulenza con emissione di 2 distinte fatture (una per ciascun professionista) al termine delle quattro edizioni del corso da € 3.360,00 ciascuna (più Iva se dovuta) oltre al rimborso delle spese regolarmente sostenute e documentate.

---

**Docenti**

Dr. Sergio Murgia – Psicologo del Lavoro p.iva 03164730925

Codice fiscale: MRGSGG69E19E281F

Dr. Cristian Livolsi – Psicologo del Lavoro p.iva 03261250926

Codice fiscale: LVL CST81R31L219B

**Programma  
formativo**

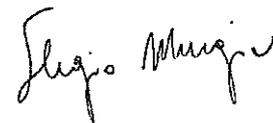
- Prendere consapevolezza della capacità di empatia e gestione delle emozioni;
- Apprendere le tecniche relazionali volte a migliorare il rapporto coi colleghi/pazienti:
  - i principi della comunicazione verbale, non verbale, paraverbale;
- Cogliere il momento per ac-Cogliere l'utente;
- Umanizzazione in campo sanitario e risvolti socio-psico-educativi nella relazione d'aiuto;
- La comunicazione in emergenza e in urgenza;
- L'importanza del contatto fisico e del contatto visivo della comunicazione;
- V-A-K come elementi base della comunicazione interpersonale;
- Prendere consapevolezza del proprio stile comunicazionale;
- Gestione dei reclami;
- Comunicazione col paziente (cosa faccio e qual è il mio compito);
- L'assunzione di responsabilità secondo il modello G-A-B;
- La gestione dello stress nell'ambito della clinica d'urgenza;
- Elementi di PNL;
- Elementi di persuasione e ipnosi;

---

---

Dottor Cristian Livolsi  
Psicologo del Lavoro

Dottor Sergio Murgia  
Psicologo del Lavoro



Studio di Psicologia del lavoro e dell'Organizzazione