

## **LA COMUNICAZIONE EFFICACE NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA**

**Valido per l'aggiornamento ASPP/RSPP ex art. 32 D.Lgs. 81/08 per tutti i settori ATECO (16 ore)**

### **PREMESSA**

L'emergenza è una situazione, che proprio perché diversa da tutti gli avvenimenti che normalmente si presentano al lavoratore, può generare rischio.

Saper gestire le emergenze significa, non solo conoscere le procedure e gli aspetti tecnici necessari a limitare tali rischi, ma significa anche saper essere efficaci comunicatori e saper controllare le situazioni emotive che possono emergere.

Essere efficaci comunicatori nell'emergenza comporta attitudini ed abilità diverse dalla comunicazione ordinaria: autorevolezza, forza emotiva, capacità di calibrazione, ecc

### **FINALITÀ**

Il corso si pone l'obiettivo di:

- presentare le problematiche delle emergenze
- preparare i soggetti ad affrontare tali situazioni attraverso l'acquisizione di alcune prassi utili a comunicare nell'emergenza
- far acquisire maggiore consapevolezza sulla personale gestione delle situazioni di emergenza

### **DESTINATARI**

Coloro che sono interessati a sviluppare efficaci tecniche di comunicazione nelle situazioni di emergenza e nelle situazioni di rischio

### **METODOLOGIE:**

Lezioni interattive, simulazioni, esercitazioni, analisi di casi di studio

### **PREREQUISITI:**

- Aver svolto un ruolo attivo nella definizione delle procedure di emergenza;
- Essere esperti di gestione pratica delle emergenze;
- Conoscere le pratiche organizzative connesse alla gestione delle emergenze e delle evacuazioni;
- Essere stati individuati e formati come elementi delle squadre di emergenza e/o di pronto soccorso.

### **MATERIALI E DOCUMENTAZIONE:**

Il corso è corredato da una documentazione specialistica, supporti esercitativi e dispense che contribuiscono al migliore orientamento ed approfondimento sui temi trattati.

### **VERIFICHE:**

Test di verifica dell'apprendimento

### **ATTESTATI**

Per chi sosterrà e supererà il test finale facoltativo è previsto il rilascio di un **attestato di frequenza e superamento del test finale**. Per chi non vorrà sostenere il test finale è previsto solo un **attestato di frequenza del corso** subordinato all'effettiva partecipazione.

### **LIBRETTO FORMATIVO CERTIFICABILE**

Il programma del corso, la registrazione firmata dei partecipanti e la copia degli attestati sono documenti che saranno conservati nei nostri archivi a testimonianza della formazione avvenuta secondo le procedure interne del nostro sistema qualità. Si consiglia di conservare comunque copia originale di questi documenti per ogni ulteriore verifica del proprio percorso di formazione professionale.

## PROGRAMMA

### Le problematiche dell'emergenza:

- Cosa significa "emergenza"
- La percezione del pericolo
- Aspetti psicologici ed emotivi legati alle situazioni di emergenza: comportamenti automatici stress, paura, panico, shock, ecc
- Aspetti sociali dell'emergenza: diffusione di responsabilità, influenza della folla, comportamenti irrazionali, ecc
- Come le reazioni psicologiche/emotive e gli aspetti sociali influenzano la comunicazione nell'emergenza

### La gestione del panico:

- Perché si diffonde il panico
- Come calibrare il panico
- Il contenimento del panico attraverso la comunicazione congruente

### Simulazione: come gestire le situazioni di panico

### Preparare e gestire l'evento critico/emergenza:

- La definizione delle procedure nel piano di emergenza
- La predisposizione delle documentazioni tecniche
- La predisposizione di una segnaletica di sicurezza: essere chiari, univoci ed efficaci
- Come leggere la documentazione tecnica (check list, planimetrie, progetti, ecc)
- Come impostare un'esercitazione all'emergenza efficace

*Caso di studio: elaborare un'esercitazione efficace dal punto di vista comunicativo*

### Come comunicare in modo efficace nelle situazioni di emergenza:

- Gli elementi chiave: tempestività, semplicità, tonalità emotiva
- Come adottare una comunicazione congruente
- Come comunicare nelle situazioni di stress

### Simulazione: la comunicazione efficace in situazioni di stress

### Il profilo di chi deve gestire le emergenze

- Essere "Decision Making" in situazioni di emergenza
- Esercitazione: so gestire l'emergenza?*

### Discussione: quali strumenti ho acquisto per gestire le situazioni di emergenza?

*Esercitazione finale: simulazione di un'evacuazione*

### Relatore:

**Dott. Riccardo Sapienza** psicologo, psicoterapeuta. Libero professionista, è consulente e formatore. Collabora in attività di ricerca con la Facoltà di Psicologia dell'Università di Padova presso la quale è Cultore della Materia in Psicologia Sociale. Ha iniziato la propria attività professionale presso la Direzione Risorse Umane di Europ Assistance Italia occupandosi della selezione del personale e degli interventi di sviluppo delle competenze. È stato Responsabile della Selezione, Formazione, Sviluppo e Gestione del personale del Gruppo Waycall, occupandosi del coordinamento e della gestione dei processi di selezione e formazione; della pianificazione dei piani di sviluppo; dell'analisi del clima.

**Tutor del corso:** **Laura Quarta** tel. 0236723501 e-mail [lquarta@aiasacademy.it](mailto:lquarta@aiasacademy.it)



## SCHEDA INFORMATIVA PARTECIPANTI

### (da compilare e trasmettere insieme alla scheda di iscrizione)

*Vi ringraziamo anticipatamente per le informazioni fornite, che ci consentiranno di poter adeguatamente informare i docenti delle competenze dei discenti prima ancora di entrare in aula.*

<b>Titolo del corso:</b>
<i>Data del corso:</i>

**NOME COGNOME:** .....

Azienda:.....

Settore merceologico: .....

Settore Ateco: .....

Titolo di Studio: .....

Potrebbe indicarci sommariamente che genere di attività lavorativa svolge e qual è il Suo ruolo in azienda?.....

Potrebbe indicarci brevemente gli obiettivi che intende raggiungere frequentando questo corso?

Ha già frequentato altri corsi in merito all'argomento di questo corso? Se sì, quali?.....

Ha già frequentato altri corsi organizzati dal nostro Istituto? Se sì quali?.....

Prendendo in considerazione il programma del corso, quale argomento ritiene più utile ai fini della sua attività?.....

**Grazie**

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali in ottemperanza al D.Lgs 196/03.*

FIRMA \_\_\_\_\_



n. 6070



n. 18507



n. 18508



LA COMUNICAZIONE EFFICACE NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA (16 ORE)

Milano, \_\_\_\_\_ (inserire la data prescelta)

Nome\* \_\_\_\_\_ Cognome\* \_\_\_\_\_ C.F.\* \_\_\_\_\_

Nato a\* \_\_\_\_\_ il\* \_\_\_\_\_

Ente o azienda \_\_\_\_\_ Ruolo in azienda \_\_\_\_\_

N. Dipendenti \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Chiede di intestare la fattura a: \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

P.IVA \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ (campi a compilazione obbligatoria)

Esente IVA ai sensi dell'art. \_\_\_\_\_

Quote di partecipazione: si prega di allegare copia del bonifico alla presente scheda

SOCI AIAS E/O CERTIFICATI ICPrev IN REGOLA CON IL PAGAMENTO DELLA QUOTA ANNUALE

socio AIAS\* (Tessera N. \_\_\_\_\_) e/o Certificato ICPrev\* (Registro n. \_\_\_\_\_)

€ 588,00 + IVA 21%

€ 558,00 + IVA 21% per pagamenti effettuati 30 gg. prima dalla data di inizio del corso

La validità del numero di tessera AIAS e del Certificato ICprev verrà verificata dalla Segreteria Organizzativa AIAS ACADEMY. La tessera AIAS è nominativa, pertanto solo il titolare della tessera che si iscrive ai corsi può usufruire dello sconto soci.

QUOTA INTERA (NON socio AIAS né Certificato ICPrev)

€ 735,00 + IVA 21%

€ 698,00 + IVA 21% per pagamenti effettuati 30 gg. prima dalla data di inizio del corso

Quota per rilascio attestato valido per agg.to ASPP/RSP (barrare una delle due opzioni):

Sì, desidero ricevere l'attestato valido per l'aggiornamento ASPP/RSP al costo aggiuntivo di €60,00 + IVA 21%

No, sono interessato solo ad un attestato di frequenza

N.B. gli attestati saranno spediti SOLO dopo il saldo della quota di iscrizione

I dati raccolti verranno utilizzati per le finalità connesse all'esecuzione dei corsi in programma e delle relative modalità di iscrizione, gestione amministrativa e quant'altro connesso. Ai sensi del D.Lgs. 196/03 La informiamo che i dati da Lei forniti saranno conservati nel nostro archivio informatico per le finalità precedentemente esposte. Il titolare del trattamento dati è AIAS ACADEMY Srl, Corso di Porta Nuova 48 - 20121 Milano. Il responsabile del trattamento dati è la Segreteria AIAS ACADEMY srl Corso di Porta Nuova 48- Milano. AIAS ACADEMY nell'ambito dell'attività di formazione e prevenzione, con l'intento di fornire un costante aggiornamento ai propri Iscritti e Clienti, richiede il consenso al trattamento dei dati comunicati per scopi di promozione della sicurezza e di aggiornamento mediante proposte commerciali di corsi e altre attività dell'ente o di società esterne ad essa collegate. Limitatamente alle comunicazioni finalizzate a questo scopo io sottoscritto

Data: \_\_\_\_\_ Do il consenso  Nego il consenso  Firma dell'interessato \_\_\_\_\_

Modalità di iscrizione

Le iscrizioni, che si consiglia di preannunciare telefonicamente alla segreteria, dovranno essere confermate mediante l'invio della scheda per fax o e-mail. Le iscrizioni saranno accettate fino a esaurimento dei posti disponibili. Il corso sarà attivato solo al raggiungimento del numero minimo di partecipanti. AIAS ACADEMY si riserva la facoltà di annullare le iniziative o modificare il programma, dandone comunicazione entro 5 giorni dalla data della manifestazione; in caso di annullamento o cambiamento della data l'utente potrà utilizzare la quota per la successiva edizione del corso o richiedere la restituzione della quota versata.

Rinunce o annullamento del corso

In caso di eventuali rinunce, non pervenute per iscritto alla segreteria organizzativa AIAS ACADEMY (info@aiasacademy.it - fax 02-6596508) almeno sette giorni lavorativi prima dell'inizio della manifestazione prescelta, sarà addebitato il 50% della quota di iscrizione.

Effettua il pagamento anticipato della quota di iscrizione a mezzo:

bonifico su c/c bancario intestato a AIAS ACADEMY Srl su: (allegare alla scheda copia del bonifico)

Unicredit

IBAN IT 96 H 02008 01621 000100452674

Banca Popolare Commercio e Industria

IBAN IT 10 S 05048 01613 000000010078

IW Bank SmileSpa

IBAN IT 60 B 03165 01600 000071004909

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione delle informazioni generali e di accettarle, specie relativamente alla quota di iscrizione, alle rinunce e al fatto che l'attestato sarà rilasciato solo a seguito di una frequenza non inferiore al 90% delle ore complessive del corso e a seguito del superamento delle verifiche finali previste.

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e firma \_\_\_\_\_

\* Campi a compilazione obbligatoria per rilascio attestato

Mod. 07.02.01/B\_rev\_05 del 6/11/2012

