

IL LAVORO DI CURA: GESTIONE DEGLI ASPETTI EMOTIVI E PREVENZIONE DEL BURNOUT Gestione dell'aggressività dell'utente

Premessa	La capacità dell'operatore di comprendere lo stato d'animo di utenti/pazienti e caregiver e di comunicare con loro nel modo corretto, trasferendo fiducia ed empatia, è fondamentale per la gestione degli aspetti emotivi e per la prevenzione dell'aggressività e della conflittualità. Il progetto si propone di sviluppare competenze e fornire strumenti per migliorare la gestione dei servizi alle persone, supportando il lavoro degli operatori che lavorano spesso con utenti vulnerabili, in difficoltà socioeconomica o in particolari condizioni psicofisiche.
Sede di Svolgimento	La formazione si terrà in webinar sincrono con piattaforma TEAMS.
Destinatari	Operatori di strutture socioassistenziali per anziani e adulti con disabilità
Obiettivi formativi e Area formativa	Il progetto si colloca nell'area formativa: OBIETTIVI FORMATIVI DI PROCESSO – <u>La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. Il consenso informato</u> (7) Obiettivo del corso è fornire competenze per comprendere lo stato d'animo di utenti/pazienti e per comunicare con loro nel modo corretto, trasferendo fiducia ed empatia, gestendo gli aspetti emotivi e prevenendo situazioni di aggressività e conflittualità
Contenuti	Gli stili e gli atteggiamenti comunicativi La comunicazione non violenta La relazione d'aiuto Il ciclo dell'aggressività La fase trigger La de-escalation Strategie di riconoscimento Fase critica e recupero post-crisi Strategie di gestione dell'aggressività Il lavoro in gruppo come strumento di gestione dell'utente Tecniche e strumenti di gestione dell'emotività dell'operatore
Docenti	Martina Vertuccio – formatrice e consulente aziendale

Metodologia didattica	Il corso prevede una modalità fortemente interattiva: a momenti di illustrazione di contenuti teorici, si alternerà l'analisi di casi reali e sarà dato ampio spazio al confronto e all'intervento dei partecipanti.
Durata	12 ore
Descrizione durata	L'intervento prevede quattro sessioni formative: • Martedì 5/05 dalle 14:30-17:30 • Martedì 12/05 dalle 14:30-17:30 • Lunedì 18/05 dalle 14:30-17:30 • Martedì 26/05 dalle 14:30-17:30
Crediti Assegnati	1,5 crediti per ogni ora di partecipazione effettiva e superamento del questionario finale



Martina Vertuccio

Nazionalità: Italiana **Data di nascita:** 18 lug 88 **Sesso:** Femminile

Numero di telefono: (+39) 3334796166

Indirizzo e-mail: martina.vertuccio@gmail.com

LinkedIn: www.linkedin.com/in/martina-vertuccio

Sito web: linktr.ee/MartinaVertuccio

Lavoro: Via Giuseppe Campi, 58, 41125 Modena (Italia)

PRESENTAZIONE

Formatrice esperta in soft skills e progettazione, con focus su mindfulness, intelligenza emotiva, dinamiche di gruppo e empowerment personale e professionale.
Game designer, educatrice e facilitatrice esperta di metodologie e strumenti formativi ed educativi non formali.

La mia esperienza lavorativa conta - tra le altre - più di 500 ore annue di docenza e consulenza sulle tematiche cardine della mia formazione accademica e pratica professionale, applicate prevalentemente attraverso metodologie non-cognitive.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Corso di perfezionamento "Giocarsi nel mondo del lavoro - gaming e gamification in contesti professionali"

Università degli Studi di Firenze, in collaborazione con Laborplay [21]

Paese: Italia

Corso Superiore di Mindfulness e Gestione Emotiva

Istituto Europeo di Psicologia Positiva [21]

Paese: Italia

Master "Le basi pedagogiche dell'Educazione Emozionale"

Università Popolare del Sociale [20]

Paese: Italia

Laurea in Scienze dell'Educazione - curricula Educatore Interculturale

Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia [20]

Paese: Italia

Diploma di maturità di perito linguistico

Istituto Tecnico per Attività Sociali Francesco Selmi [07]

Paese: Italia

ESPERIENZA LAVORATIVA

Formatrice aziendale

Micro, piccole e medie imprese [dic 23 – Attuale]

Paese: Italia

Consulenza formativa, coaching manageriale e learning experience design.

Tematiche trattate: comunicazione e relazioni efficaci in contesto professionale, intelligenza emotiva, gestione dello stress, dinamiche di gruppo, leadership, teambuilding, negoziazione e mediazione dei conflitti, project management, problem solving, organizzazione aziendale (es. gestione del tempo e delle priorità).

Formatrice aziendale

IFOA - Istituto Formazione Operatori Aziendali [nov 22 – Attuale]

Paese: Italia

Collaborazione stabile nel ruolo di docente in corsi di formazione a mercato, fondi interprofessionali e apprendistato in ambito soft skills su tematiche quali comunicazione e relazioni efficaci in contesto professionale, intelligenza emotiva, gestione dello stress, dinamiche di gruppo, teamworking, teambuilding, negoziazione e mediazione dei conflitti, leadership, empowerment professionale, problem solving, organizzazione aziendale (es. gestione del tempo e delle priorità), customer care, project management.

Formatrice aziendale

CNI-ECIPAR e CNA Formazione Emilia-Romagna srl [giu 22 – Attuale]

Città: Modena

Paese: Italia

Collaborazione nella formazione di formatori per l'orientamento scolastico, nel corso ITS TECNICO SUPERIORE 4.0 PER LA GESTIONE DELL'ENERGIA E DEGLI IMPIANTI A FONTI RINNOVABILI e nell'ambito del Programma GOL. Tematiche trattate: metodologie didattiche innovative ed esperienziali, comunicazione e relazioni efficaci in contesto lavorativo, intelligenza emotiva, gestione del conflitto, organizzazione aziendale e time management.

Docente nella formazione professionale

IAL Innovazione Apprendimento Lavoro S.r.l. - Impresa Sociale [mar 22 – Attuale]

Città: Modena

Paese: Italia

Collaborazione stabile A.S. 2021/2022 - 2022/2023 - 2023/2024 nel ruolo di docente della materia "Accoglienza e Socializzazione" in corsi leFP per Operatore del Punto Vendita e Operatore Informatico. Tematiche trattate: comunicazione e relazioni efficaci in contesto lavorativo, intelligenza emotiva, gestione dello stress, dinamiche di gruppo, teamworking, teambuilding, negoziazione e mediazione dei conflitti.

Docente

Università degli Studi di Parma [apr 21]

Intervento *Edu-larp. Uno strumento per l'educazione attiva attraverso l'esperienza ludica* nell'ambito dei Seminari "Saperi educativi in azione. Testimonianze professionali" rivolti agli studenti della Facoltà di Scienze dell'educazione.

Formatrice aziendale

Produzioni e multimedia s.r.l.s., T.s.m. s.r.l.s., A.D.V. Network s.r.l.s. [dic 20 – mag 21]

Paese: Italia

Collaborazione nel ruolo di formatrice dei collaboratori di redazione di programmi radiofonici in onda su tutto il territorio italiano. Tematiche trattate: comunicazione efficace, customer service e tecniche di vendita.

Formatrice aziendale

Centro Formazione Emilia [mag 20 – Attuale]

Città: Modena

Paese: Italia

Collaborazione stabile nel ruolo di docente in corsi di formazione IFTS, apprendistato e per non occupati in ambito soft skills su tematiche quali comunicazione e relazioni efficaci in contesto professionale, intelligenza emotiva, benessere lavorativo e gestione dello stress, dinamiche di gruppo, teamworking, negoziazione e

mediazione dei conflitti, problem solving, organizzazione aziendale (es. gestione del tempo e delle priorità), project management, social media e social network.

Social media manager e content designer

Centro Formazione Emilia / PMI Servizi Associati [gen 20 – ago 23]

Città: Modena

Paese: Italia

Gestione delle pagine social, ideazione dei contenuti foto e video, revisione testuale, realizzazione della veste grafica, moderazione della community, redazione del piano editoriale.

Coordinatrice e tutor nella formazione

Centro Formazione Emilia / Nuova Cerform [ago 19 – dic 22]

Città: Modena

Paese: Italia

- Coordinamento e/o tutoraggio di corsi di formazione finanziata tramite Fondo Sociale Europeo e Regione Emilia-Romagna.
- Attività di segreteria e monitoraggio corsi e certificazione dei tirocini aziendali.

Formatrice

La Lumaca Società Cooperativa [feb 12 – mag 13]

Città: Modena

Paese: Italia

Collaboratrice nel ruolo di docente nell'ambito del progetto "Modena chiama Mondo" di cooperazione e solidarietà internazionale in collaborazione con il Comune di Modena, presso le scuole elementari, medie e superiori della città.

Educatrice sociale e interculturale

Cooperativa Sociale Dimora d'Abramo / Famiglie private [ott 11 – nov 19]

Paese: Italia

- Comunità educativa e di pronta accoglienza presso Cooperativa Sociale Dimora d'Abramo;
- Centro di Accoglienza Straordinaria (CAS) presso Cooperativa Sociale Dimora d'Abramo;
- Educatrice domiciliare con persone con disabilità croniche presso Famiglie private.

Progettazione educativa individualizzata su competenze comunicative e relazionali, attività educative e di orientamento sul territorio, accompagnamento in autonomie, presidio della quotidianità.

LAVORI CREATIVI

Progetti di game design

[ott 18 – Attuale]

- *Youth on the Run*, edu-larp tema migratorio. Facilitazione e conduzione dal 2011. Vincitore del premio Play4Change nel 2021 per la categoria "Gioco di ruolo originale";
- *Processo con Giuria*, larp sul tema dell'accertamento della verità dei fatti, basato su casi di processi internazionali realmente dibattuti. Design e facilitazione dal 2018 in occasione di Festivalfilosofia;
- *Hold the Line®* - Scelte di confine, edu-larp sul tema delle migrazioni e il sistema di accoglienza italiano. Design e facilitazione dal 2018;
- *FuoriDentro*, gioco educativo sul tema della libertà. Design e facilitazione dal 2021 in occasione di Festivalfilosofia;

- *Pensieri e Prigioni - L'esperienza della libertà dell'anima tra costrizioni fisiche e mentali*, gioco educativo sul tema della libertà. Design dal 2021 in occasione di Festivalfilosofia;
- *What if - Climate Game*, edu-larp sul tema del cambiamento climatico e della riduzione del danno da disastri ambientali. Design e facilitazione dal 2022 nell'ambito di una partnership tra Croce Rossa Italiana e Università di Catania.

Talk e interventi

[21 – 23]

- *Hold the Line - Scelte, percorsi e seconde occasioni* @Tavola Esagonale – PlayRes - Play Festival del Gioco;
- *Edu-larp per la formazione e l'educazione sul tema migratorio* @Master Peacebuilding and International Cooperation – Link Campus University.

PUBBLICAZIONI

[S. Moriconi, M. Vertuccio, Youth on the Run](#)

[2020]

in A. Maragliano, *Edu-larp. Game Design per giochi di ruolo educativi*, Franco Angeli, Milano, 2020.

CONFERENZE E SEMINARI

Il gioco di ruolo per la formazione degli adulti: imparare in prima persona

[EPALE – Electronic Platform for Adult Learning in Europe, 21]

Social Media Marketing

[Centro Formazione Emilia, 20]

Awareness Raising on the Risks of Human Trafficking

[Centre for the Cooperation in the Mediterranean, 20]

Toy design per l'apprendimento. Come insegno giocando

[Future Education Modena, 20]

Game design su commissione: cambiano le regole del gioco

[Lucca Comics&Games, 19]

Metodologia LEGO® SERIOUS PLAY®

[Lucca Comics&Games, 19]

Lo sguardo del gioco

[Lucca Comics&Games, 19]

La dispersione scolastica non è solo banchi vuoti: incontro con Ricci

[Future Education Modena, 19]

Gioco quindi sono: capire le meccaniche e le forme del gioco

[Future Education Modena, 19]

Project Cycle Management e progettazione partecipata

[Ciessevi Milano – Università del Volontariato, 17]

Lo sviluppo di comunità di apprendimento professionale

[Associazione Italiana di Ricerca sull'apprendimento cooperativo A.R.I.A.C. e UNIMORE, 11]

VOLONTARIATO

Associazione della Croce Rossa Italiana

[giu 04 – Attuale]

Socia attiva dal 2004. Formatrice nazionale dal 2009.

Ho progettato e preso parte ad attività in qualità di formatrice e facilitatrice in campo nazionale e internazionale rivolte a quadri dirigenti e giovani adulti in ambito soft skills quali leadership, teambuilding, lavoro di gruppo, comunicazione e relazione efficace, progettazione partecipata.

Inoltre, mi sono occupata di formazione in ambito di cooperazione internazionale, inclusione sociale, migrazioni, valori umanitari, educazione alla cultura della non-violenza e della pace.

Esperienze internazionali in qualità di formatrice, facilitatrice e capo delegazione.

Ho ricoperto incarichi di coordinamento a livello territoriale e nazionale dal 2005 ad oggi.

COMPETENZE LINGUISTICHE

Lingua madre: **italiano**

Altre lingue:

inglese

ASCOLTO C2 LETTURA C2 SCRITTURA C2

PRODUZIONE ORALE C2 INTERAZIONE ORALE C2

spagnolo

ASCOLTO C1 LETTURA C1 SCRITTURA B1

PRODUZIONE ORALE C1 INTERAZIONE ORALE C1

tedesco

ASCOLTO B1 LETTURA B1 SCRITTURA B1

PRODUZIONE ORALE A2 INTERAZIONE ORALE B1

Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato

COMPETENZE DIGITALI

uso delle principali applicazioni per conferenze come Zoom, Skype, Microsoft Teams / Buona padronanza di Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, omologhi online) / Utilizzo di Canva per creazione contenuti grafici / Solida padronanza di app digitali per la didattica (Mentimeter, Canva, Genially, Kahoot, ecc.)

COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

public speaking, ascolto attivo, empatia, assertività, lavoro d'équipe, mediazione del conflitto e negoziazione collaborativa, pensiero critico e non giudicante

COMPETENZE DI GESTIONE E DIRETTIVE

leadership, teambuilding, facilitazione e gestione dei gruppi di lavoro, decision making, gestione del tempo e delle priorità

gestione dello stress e resilienza

COMPETENZE ORGANIZZATIVE

pianificazione formativa e progettazione didattica ed educativa

project management, problem solving, orientamento all'obiettivo

game design e gamification

creatività, apprendimento cooperativo, empowerment professionale

PATENTE DI GUIDA

Patente di guida: B

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".

Modena, 27 mar 24



Martina Vertuccio