

# TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEL CONFLITTO

## DESTINATARI

FISIOTERAPISTI, INFERMIERI, PERSONALE AMMINISTRATIVO, CENTRALINISTI

## METODOLOGIA

lezione frontale , role playing con esperienza diretta delle tecniche acquisite, circle time con giro di tavolo

## MATERIALE

## COSTI

Partecipazione gratuita evento finanziato Fonter rivolto ad operatori del Presidio Ospedaliero Riabilitativo B.V. Consolata - Fatebenefratelli

## LUOGO

San Maurizio Canavese

## CALENDARIO

13 Maggio 2025

## ORARIO

dalle 09:00 – 13:00

dalle 13:30 – 14:30

## NUMERO DEI PARTECIPANTI

Posti complessivi: 9

Posti prenotati: 0

Posti confermati: 0

## FINALITA'

- Formare il personale di contatto con il pubblico, fornendo gli strumenti per utilizzare una buona comunicazione con gli utenti e gestire eventuali conflitti.
- Gestire la fatica lavorativa e migliorare la capacità di preservare il proprio equilibrio emotivo e psicologico.
- Prevenire episodi di violenza attraverso una comunicazione assertiva e l'adozione di strategie di de-escalation nei momenti di tensione.
- Promuovere un clima organizzativo positivo, riducendo tensioni e favorendo una collaborazione più fluida con il personale sanitario e amministrativo.
- Potenziare la capacità di rispondere con professionalità alle situazioni critiche, proteggendo sia sé stessi che gli altri.

## CONTENUTI

Formazione del personale di contatto con il pubblico che include comunicazione, negoziazione, tecniche strutturate di gestione dei conflitti.

Durante il corso verranno forniti gli strumenti per utilizzare una buona comunicazione con gli utenti e gestire eventuali conflitti

### PROGRAMMA

9.00/10.00	Principi della comunicazione efficace: ascolto attivo, assertività, adattamento al contesto	
	lezione frontale con utilizzo slide	
10.00/11.00	Tecniche di gestione del conflitto: riconoscimento delle tensioni, mediazione, prevenzione dell'escalation	
	lezione frontale con utilizzo slide	
11.00/13.00	Simulazioni pratiche sulle tecniche apprese	role playing con esperienza diretta delle tecniche acquisite
13.00/13.30	Pausa pranzo	-
13.30/14.30	Riflessioni e condivisione tra i partecipanti	circle time con giro di tavolo

## NOTE

*DOCENTI*

dott.sa MASTRONICOLA VALERIA  
psicologo psicoterapeuta

*TUTOR*

D.ssa DIANA CARMELA  
Responsabile Ufficio Formazione

*PUNTEGGIO ECM*

Richiesto il riconoscimento di crediti formativi ECM per FISIOTERAPISTI, INFERMIERI