

## CORSO ESPERIENZIALE PER LA GESTIONE STRATEGICA DEI CONFLITTI CON I PAZIENTI E I PARENTI NEL GRUPPO DI LAVORO IN AREA SANITARIA

17 gennaio / 24 gennaio / 7 febbraio e 6 marzo 2024

Aula Albertini - IRCCS SAN RAFFAELE

Via della Pisana, 235 - 00163 Roma

**RAZIONALE SCIENTIFICO:** *Il Corso è strutturato per rispondere alle criticità specifiche di tutti quegli operatori che operano quotidianamente nei "difficili" contesti delle strutture sanitarie. La nostra comunicazione sul posto di lavoro, infatti, può risultare spesso poco soddisfacente e squalificante e non sempre in linea con gli obiettivi fissati, tanto da produrre negli altri effetti assai diversi da quelli desiderati.*

### PROGRAMMA

#### RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dott.ssa Domenica Le Pera - Neurologa, Primario Reparto Riabilitazione Neuromotoria A- IRCCS San Raffaele

#### DOCENTE

Prof. Ivano Cincinnato, psicologo, psicoterapeuta, esperto in comunicazione efficace strategica e formatore in problem solving

#### 17 GENNAIO 2024

##### I SESSIONE : LA COMUNICAZIONE EFFICACE STRATEGICA IN AREA SANITARIA

9:00

REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI E INTRODUZIONE AL CORSO

9:30

È IMPOSSIBILE NON COMUNICARE: I PILASTRI DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO

10:30

INDIVIDUAZIONE DEGLI ERRORI PIÙ FREQUENTI NEGLI SCAMBI COMUNICATIVI NELLE RELAZIONI DI CURA

DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO

11:30

COME RENDERE SUBITO PIÙ EFFICACE LA COMUNICAZIONE CON L'INTERLOCUTORE

DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO

12:30

STRATEGIE E TECNICHE EFFICACI DI DIALOGO NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI CON IL PAZIENTE PER AUMENTARE L'EMPATIA COMUNICATIVA

DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO

13:00

PAUSA PRANZO

14:00

ROLE-PLAYING DI GRUPPO

16:00

CHIUSURA LAVORI

#### 24 GENNAIO 2024

##### II SESSIONE : LA GESTIONE STRATEGICA DEL CONFLITTO NEL GRUPPO DI LAVORO CON I PAZIENTI E I LORO PARENTI

9:00

GLI ELEMENTI INDISPENSABILI PER COSTRUIRE UNA RELAZIONE EFFICACE CON IL PAZIENTE "DIFFICILE"

DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO

10:30

LA COMUNICAZIONE EFFICACE STRATEGICA COME STRUMENTO EFFICACE ED EFFICIENTE NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI

DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO

11:30

TECNICHE DI GESTIONE DEI CONTRASTI CON I PARENTI DEI PAZIENTI

DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO

12:30

COME SVILUPPARE MAGGIORE ASSERTIVITÀ ED IMPARARE AD ORIENTARE LA COMUNICAZIONE CON L'INTERLOCUTORE VERSO IL PROPRIO OBIETTIVO: IMPARARE A DIRE E A SAPER RICEVERE UN "NO!" PER RIMANERE IN UNA RELAZIONE WIN-WIN

DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO

13:00

PAUSA PRANZO

14:00

ROLE-PLAYING DI GRUPPO

16:00

CHIUSURA LAVORI

## CORSO ESPERIENZIALE PER LA GESTIONE STRATEGICA DEI CONFLITTI CON I PAZIENTI E I PARENTI NEL GRUPPO DI LAVORO IN AREA SANITARIA

17 gennaio / 24 gennaio / 7 febbraio e 6 marzo 2024

Aula Albertini - IRCCS SAN RAFFAELE

Via della Pisana, 235 - 00163 Roma

**RAZIONALE SCIENTIFICO:** Il Corso è strutturato per rispondere alle criticità specifiche di tutti quegli operatori che operano quotidianamente nei "difficili" contesti delle strutture sanitarie. La nostra comunicazione sul posto di lavoro, infatti, può risultare spesso poco soddisfacente e squalificante e non sempre in linea con gli obiettivi fissati, tanto da produrre negli altri effetti assai diversi da quelli desiderati.

### RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dott.ssa Domenica Le Pera - Neurologa, Primario Reparto Riabilitazione Neuromotoria A- IRCCS San Raffaele

### DOCENTE

Prof. Ivano Cincinnato, psicologo, psicoterapeuta, esperto in comunicazione efficace strategica e formatore in problem solving

#### 7 FEBBRAIO 2024

##### III SESSIONE : FOLLOW-UP A 1 MESE

9:00 - 13:00

**ANALISI DEI RISULTATI E CORREZIONE DEGLI ERRORI  
A DISTANZA DI UN MESE DALLE PRIME DUE GIORNATE  
DI CORSO**

**DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO**

13:00

**PAUSA PRANZO**

14:00

**ROLE-PLAYING DI GRUPPO**

16:00

**CHIUSURA LAVORI**

#### 6 MARZO 2024

##### IV SESSIONE : FOLLOW-UP A 2 MESI

9:00 - 13:00

**ANALISI DEI RISULTATI E CORREZIONE DEGLI ERRORI  
A DISTANZA DI UN MESE DALLE PRIME DUE GIORNATE  
DI CORSO**

**DOCENTE: PROF. IVANO CINCINNATO**

13:00

**PAUSA PRANZO**

14:00

**ROLE-PLAYING DI GRUPPO**

16:00

**CHIUSURA LAVORI E CONSEGNA QUESTIONARIO ECM**

**Codice ECM: 1449-405657 Ed. 1**

**Ore Formative: 24**

**Crediti ECM attribuiti: 33,6**

#### Obiettivo Formativo:

(LA COMUNICAZIONE EFFICACE INTERNA, ESTERNA, CON PAZIENTE. LA PRIVACY ED IL CONSENSO INFORMATO.(7))

#### Figura professionale accreditata ECM:

- **MEDICO-CHIRURGO:** Cardiologia, Dermatologia, Venereologia, Ematologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Malattie dell'apparato respiratorio, Malattie infettive, Medicina fisica e riabilitazione, Medicina Interna, Neurologia, Neuropsichiatria infantile, Otorinolaringoiatria, Biochimica clinica, Microbiologia e Virologia, Neurofisiopatologia, Neuroradiologia, Patologia clinica, Radiodiagnostica, Igiene, Epidemiologia e Sanità Pubblica, Medicina del lavoro e sicurezza degli ambienti di lavoro, Psicologia, Psicoterapia
- **INFERMIERE**
- **FISIOTERAPISTA**
- **PSICOLOGO**
- **DIETISTA**
- **BIOLOGO**
- **INFERMIERE PEDIATRICO**
- **LOGOPEDISTA**
- **TECNICO DI NEUROFISIOPATOLOGIA**
- **TECNICO DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA**
- **TECNICO SANITARIO DI RADIOLOGIA MEDICA**
- **TECNICO SANITARIO LABORATORIO BIOMEDICO**
- **TERAPISTA DELLA NEURO E PSICOMOTRICITA' DELL'ETÀ EVOLUTIVA**
- **TERAPISTA OCCUPAZIONALE**

**L'iscrizione è gratuita e obbligatoria**

**Chiusura iscrizioni 16 gennaio 2024**

#### MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Accedere alla piattaforma al seguente link [Formazione ECM IRCCS SAN RAFFAELE](#) inserendo le proprie credenziali nella finestra di Login. Se non ancora registrato, nella sezione [Come iscriversi a un corso](#) è descritta la procedura di verifica account, se già presente, o la procedura di Creazione account.

Successivamente effettuare iscrizione al Corso al seguente link: [Corso: Corso esperienziale per la gestione strategica dei conflitti con i pazienti e i parenti nel gruppo di lavoro in area sanitaria](#)

**Numero massimo partecipanti: 20**

Ai fini del conferimento dei crediti formativi ECM, i partecipanti sono tenuti a: partecipare al 90% dell'intera attività formativa. Le presenze saranno registrate su apposito registro sia in entrata che in uscita presso il desk della Segreteria ECM. Al termine dell'ultimo incontro previsto il **6 marzo 2024** verrà consegnato il questionario ECM e la scheda di valutazione dell'evento. La mancata presentazione e consegna desk della Segreteria ECM di uno solo dei documenti ECM (scheda di Anagrafica, Dichiarazione di reclutamento, scheda valutazione evento, questionario ECM comporterà l'impossibilità di rilasciare la certificazione. Gli attestati ECM saranno scaricabili all'interno della propria Area riservata della Piattaforma a procedure ECM espletate (90 giorni dalla data di fine evento)

#### Segreteria Organizzativa:

IRCCS San Raffaele Roma

**IRCCS San Raffaele**

#### Ufficio Formazione:

• 06 5225 3774

• [ufficio.formazione@sanraffaele.it](mailto:ufficio.formazione@sanraffaele.it)

\*attività formativa destinata al proprio personale dipendente o convenzionato