

**PROVIDER N. 8**  
**PIANO FORMATIVO ANNO 2026**

**PROGETTO FORMATIVO AZIENDALE N.4771**  
**LE EMOZIONI DEGLI OPERATORI SANITARI:**  
**COMUNICAZIONE EMPATICA E GESTIONE DEI CONFLITTI**

*Corso rivolto a tutte le professioni*

*10 partecipanti - crediti n.7,1*

**AULA CENTRO EASC**

**RESPONSABILE SCIENTIFICO**

**DR. AURELIO SOLDANO**

**I EDIZIONE** 11 maggio  
**II EDIZIONE** 08 giugno  
**III EDIZIONE** 25 settembre  
**IV EDIZIONE** 28 ottobre  
**V EDIZIONE** 30 novembre

**PROGRAMMA**

Dalle 08.30 alle 11.30

**Relazioni a cura della dott.ssa Cinzia D'Alberto su**

Modulo 1: le emozioni dell'operatore sanitario

Modulo 2 :comunicazione empatica tra operatore sanitario e paziente

Modulo 3 : gestione dei conflitti e dell'aggressività

Modulo 4: comunicazione nel team

Modulo 5: strategie di tutela emotiva del soccorritore

ore 12.30

analisi casi reali, role playing e simulazioni. debriefing emotivo

ORE 13:30

Chiusura corso

questionario ecm

Questo corso avanzato, è rivolto a chi ha già partecipato al corso base “Le emozioni degli operatori sanitari” che si è tenuto l'anno precedente. L'esigenza formativa nasce dal fatto che nel contesto sanitario odierno si richiedono non solo competenze tecniche d'eccellenza ma anche elevate soft skill. La qualità della comunicazione è un fattore determinante per la sicurezza delle cure e per la riduzione del rischio clinico (comunicazione inefficace).

## **OBIETTIVO**

### **7 - La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato**

L'obiettivo del corso è quello di migliorare l'assistenza attraverso l'ottimizzazione della relazione operatore-utente e del clima di lavoro nel team; sviluppare abilità di ascolto attivo per una corretta raccolta dell'anamnesi vissuta; acquisire strumenti per la de-escalation del conflitto verbale; prevenire il burnout migliorando la gestione dello stress relazionale.

Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

1. Riconoscere le barriere comunicative che generano incomprensioni con pazienti e colleghi.

2. Applicare tecniche di ascolto attivo per costruire un'alleanza terapeutica solida.
3. Identificare i segnali precoci di un conflitto (escalation).
4. Utilizzare tecniche di assertività e *de-escalation* per gestire l'aggressività.
5. Gestire il proprio carico emotivo per prevenire il *burnout*.

La competenza comunicativa non è una "soft skill" accessoria, ma uno strumento clinico fondamentale. Una comunicazione inefficace è alla base di oltre il 70% degli eventi avversi e dei reclami in sanità, oltre a essere una causa primaria di stress lavoro-correlato per gli operatori. Questo modulo intensivo di 5 ore fornisce agli operatori sanitari strumenti pratici per trasformare la comunicazione da fonte di stress a risorsa terapeutica. Attraverso l'analisi della comunicazione empatica, il corso insegna a decodificare i bisogni emotivi del paziente e dei familiari, migliorando la compliance terapeutica. Parallelamente, il modulo sulla gestione dei conflitti offre protocolli di *de-escalation* verbale e non verbale per gestire l'aggressività e le situazioni critiche, proteggendo al contempo il benessere emotivo dell'operatore.