



**CENTRO ASCOLTO PSICOLOGI ASSOCIATI**

**Via Michelangelo 44, Aversa (CE)**

**Tel/fax +39 0815020049**

**Referente HRS**

**Dott.ssa De Stefano Nicoletta**

**cel +39 349075785**

Email: [sogeshrs@tiscali.it](mailto:sogeshrs@tiscali.it) – Internet: [www.h-r-s.it](http://www.h-r-s.it) – Partita Iva 01921510929 – Provider ECM n. 785

## **LA COMUNICAZIONE STRATEGICA IN AMBITO SANITARIO: INTERAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEL RUOLO (RES + FAD CON EBOOK)**

54 crediti ECM per tutte le professioni sanitarie

**Aversa (CE) 28-29/09/2013**

### **Abstract**

La comunicazione è una risorsa strategica nell'ambito di tutte le professioni sanitarie, per questo tra gli obiettivi prioritari del programma E.C.M. sono presenti "la comunicazione corretta ed efficace" e "la qualità relazionale". Tutti i professionisti della salute ormai riconoscono che un'efficace interazione con l'utenza è alla base del successo terapeutico ed organizzativo. In ogni fase del trattamento, dall'accoglienza alla diagnosi, dalla prescrizione della cura alla verifica dei risultati, il medico è al centro di dinamiche comunicative che comprendono aspettative, emozioni, convinzioni e atteggiamenti la cui gestione ricopre un'importanza prioritaria per la soddisfazione ed il benessere del paziente. La comunicazione è lo strumento esclusivo per la costruzione non solo di un rapporto terapeutico efficace, ma anche di una vera integrazione d'équipe. Questa consapevolezza rende i professionisti sempre più attenti all'acquisizione di strategie e tecniche per gestire le relazioni nel miglior modo possibile. In ogni ambito professionale della salute, sia a livello nazionale che regionale, si sta concretizzando un'azione mirata all'ottimizzazione delle competenze interpersonali ed alla valorizzazione del potenziale umano. L'accreditamento ministeriale di corsi di psicologia della comunicazione in ambito sanitario rappresenta infatti un'occasione preziosa per acquisire metodi e strumenti di importanza fondamentale per il miglioramento della qualità delle organizzazioni sanitarie. La competenza comunicativa è considerata una qualità carismatica e quasi occulta da chi ignora le tecniche di comunicazione efficace, ma uno straordinario strumento dalle organizzazioni e dai professionisti che hanno scoperto come utilizzarla. Le imprese private ed, oggi, le aziende pubbliche hanno sperimentato che la qualità della comunicazione aumenta la qualità del servizio e diminuisce la conflittualità interna ed esterna. La capacità di relazionarsi in modo eccellente può essere appresa, progettata o incrementata con gli strumenti offerti dalle scienze della comunicazione umana. Questo Corso, che segue un modello strategico integrato, ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti tecniche utili ed immediatamente disponibili e non un compendio accademico sulla comunicazione.

Dalla psicologia clinica il Corso trae indicazioni circa la comunicazione in situazioni di malessere fisico e psichico; dalla psicologia sistemico-relazionale trae le modalità di funzionamento della comunicazione "normale", quella che governa le relazioni quotidiane tra persone e gruppi; dalla psicologia strategica e dalla Neuro-Linguistica, invece, si apprendono le tecniche di comunicazione efficace, derivate dallo studio empirico dell'interazione tra professionisti della salute di fama mondiale (per esempio, Milton Erickson e Virginia Satir) ed i loro pazienti. Nata negli Stati Uniti a metà degli anni '70, grazie al lavoro di R. Bandler e J. Grinder, la Neurolinguistica parte dalle basi neuro-fisiologiche del linguaggio umano e sviluppa strategie comunicative che hanno mostrato efficacia in tutti gli ambiti dell'interazione umana; la Psicologia Strategica e Neurolinguistica infatti fanno oggi parte dei programmi obbligatori d'addestramento di molti professionisti dell'area sanitaria, soprattutto di formazione anglosassone. Il Corso ha l'obiettivo di formare i partecipanti all'utilizzo di tecniche di comunicazione specificamente finalizzate al successo nell'ambito sanitario. Per questo motivo, pur non trascurando gli aspetti teorici degli argomenti trattati, la metodologia si discosta dalla didattica tradizionale e prevede il coinvolgimento attivo dei singoli e del gruppo. La metodologia adottata segue il principio del learn-by-doing (imparare facendo) ed è incentrata sulla costruzione di un clima positivo in un ambiente confortevole e facilitante. La formazione viene centrata sulle esigenze del gruppo: poiché il solo modo per imparare le tecniche di comunicazione è comunicare in un contesto coinvolgente e protetto, il Corso viene proposto in modo intensivo ed in piccoli gruppi. I partecipanti avranno così modo di essere seguiti personalmente e di sperimentare al meglio quanto appreso, quindi affinare l'utilizzo delle tecniche acquisite.

**Il corso residenziale è accreditato con 24 ECM, ai quali si aggiungono 30 crediti ECM per il corso FAD "La comunicazione strategica nella professioni sanitarie – con tutoraggio", per complessivi 54 crediti.**



Per info e prenotazioni CENTRO ASCOLTO PSICOLOGI ASSOCIATI TEL +39 0815020049  
EMAIL info@centroascolto.net

## LA COMUNICAZIONE STRATEGICA IN AMBITO SANITARIO: INTERAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEL RUOLO (RES + FAD CON EBOOK)

54 crediti ECM per tutte le professioni sanitarie

### PROGRAMMA 1

Orario	Docente	Argomenti	Tipologia di attività
09:00-11:00	Dott. Carlo Duò	- Il modello sistemico-relazionale in ambito sanitario - Assiomi e regole della comunicazione strategica	Lezioni Esercitazioni
11:15-13:15		- Principi di utilizzazione e ristrutturazione - Le tentate soluzioni che mantengono i problemi	Lezioni Casi reali
14:00-16:00	Dott. Carlo Duò	- Linguaggio verbale, para verbale, non verbale - Dal modello strategico alla neurolinguistica	Dimostrazioni tecniche Lavoro in piccoli gruppi
16:15-18:00		- I sistemi rappresentazionali: V.A.K e cenni sui L.E.M. Lateral Eyes Movements - Il Rapport: mirroring, calibrazione, guida	Lezioni Esercitazioni

### PROGRAMMA 2

Orario	Docente	Argomenti	Tipologia di attività
09:00-11:00	Dott. Carlo Duò	- L'ascolto attivo: regole d'empatia - Ascoltare e comunicare l'ascolto	Lezioni Casi reali
11:15-13:15		- Le domande di confrontazione e la riformulazione - Le fasi della relazione terapeutica	Lavoro in piccoli gruppi Casi reali
14:00-16:00	Dott. Carlo Duò	- Cenni di Milton Model: guida e linguaggio suggestivo - La gestione delle relazioni critiche	Lezioni Lavoro in piccoli gruppi
16:15-17:45		- Gestire le criticità: il conflitto e le obiezioni, le tentate soluzioni che mantengono i problemi - La gestione degli interlocutori difficili:	Lezioni Esercitazioni
17:45-18:00	Dott. Carlo Duò	Esame finale Valutazione qualità evento	Prova Pratica



Per info e prenotazioni CENTRO ASCOLTO PSICOLOGI ASSOCIATI TEL +39 0815020049  
EMAIL [info@centroascolto.net](mailto:info@centroascolto.net)

## LA COMUNICAZIONE STRATEGICA IN AMBITO SANITARIO: INTERAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEL RUOLO (RES + FAD CON EBOOK)

54 crediti ECM per tutte le professioni sanitarie

### Curriculum Provider e Responsabile Scientifico

#### HRS Human Resources Solutions

Nasce nel 1998 come settore specifico di attività per la consulenza risorse umane della SO.GE.S. Sas, la quale offre dal 1990 servizi integrati per aziende ed enti pubblici nel campo dell'amministrazione e dell'organizzazione. HRS è specializzata nella progettazione/erogazione/valutazione della formazione, nella consulenza comunicativa/comportamentale, nello sviluppo organizzativo e nella valutazione del personale: grazie alle esperienze maturate nel settore Human Resources Solutions, la SO.GE.S. Sas diviene nel 2002 Provider Formativo ECM presso il Ministero della Salute (n. 2486), nel 2006 Agenzia Formativa Accreditata presso la Regione Autonoma della Sardegna (n. A00169), nel 2007 Ente Attuatore Accreditato presso il Fondo Interprofessionale Fondoprofessioni (n. 369/07), che comprende anche gli Odontoiatri ed i Medici di Base, e nel 2009 presso il Fondo Formatemp (n. 0641/1051), con una forte specializzazione nell'area formativa dell'assistenza sanitaria ed infermieristica. La SO.GE.S. Sas ed il suo Staff di consulenti specializzati possono contare su un'esperienza di circa 5.000 corsisti e numerose collaborazioni nel settore sanitario con le Case di Cura Lai, Sant'Antonio, Policlinico di Quartu, Formez, Regione Sardegna, Facoltà di Medicina dell'Università di Sassari ed Unicafor dell'Università degli Studi di Cagliari, IAL Cisl, Asl 1, 3, 4, 7, 8 Sardegna, Policlinico Universitario di Sassari, Azienda Ospedaliera Brotzu Cagliari e Cooperativa Socio-Sanitaria CTR Onlus. La prima Edizione dei Corsi ECM si è svolta a Cagliari nell'Ottobre 2002, con il patrocinio dell'Assessorato all'Igiene, Sanità ed Assistenza Sociale della Regione Sardegna. Grazie al successo di adesioni, sono state sino al 2010 realizzate in 67 edizioni, con il coinvolgimento di oltre 1.600 corsisti. Alcuni delle tematiche di interesse trasversale (comunicazione, emergenze, qualità) affrontati nei Corsi sono inoltre stati inseriti e curati dal nostro staff all'interno del progetto formativo FORMAZIONE QUALIFICA O.S.S. - POR Sardegna, che ha coinvolto con successo oltre 1.200 professionisti della salute nel corso del 2004/2005 e del progetto formativo E.C.M. NUOVE COMPETENZE PER I SISTEMI PRODUTTIVI LOCALI SANITA' - POR Sardegna, che ha coinvolto oltre 500 dipendenti della sanità privata nel corso del 2007/2008. L'offerta formativa E.C.M. si concentra sulle competenze "trasversali" in ambito sanitario: è infatti in gran parte progettata ed accreditata per tutte le professioni. L'Area "Sicurezza e Privacy" offre strumenti pratici per aggiornarsi e regolarizzare la gestione dei dati di tipo clinico in base agli obblighi previsti dal Dlgs. 196/2003; l'Area "Rischi Aziendali" offre conoscenze e tecniche per gestire le emergenze e valutare i rischi psicosociali in base agli obblighi previsti dal Dlgs. 81/2008; l'Area "Tecniche di Comunicazione" offre strategie pratiche per l'efficacia relazionale, per l'integrazione organizzativa ed inter-professionale: ogni professionista sanitario riconosce infatti che un'efficace interazione con l'utenza e con l'équipe è indispensabile per l'efficienza, la salute ed il benessere; l'Area "Riabilitazione e relazione" offre percorsi multidisciplinari per un'assistenza integrata ed una migliore qualità di vita di pazienti e familiari. Inoltre sono stati svolti, in collaborazione con l'IRPACE Onlus Istituto di Ricerca per l'Alto Carico Emotivo, diversi seminari sulla "Gestione del fallimento in medicina dell'infertilità", per lo sviluppo e la sperimentazione del protocollo S.a.h.a.r.a.i..

#### Carlo Duò

Psicologo del lavoro e delle organizzazioni, Master in Comunicazione e Gestione Risorse Umane presso l'Istituto Superiore di Comunicazione di Milano e Master biennale in Comunicazione Strategica e Programmazione Neuro-Linguistica. Consulente per Quanta Risorse Umane SpA e Responsabile di HRS Human Resources Solutions, è specializzato nello sviluppo di strategie di comunicazione interpersonali e di massa. Esperto di comunicazione efficace e problem-solving strategico, è consulente nel campo della formazione, della comunicazione organizzativa e dello sviluppo organizzativo. Ha maturato esperienze presso realtà aziendali come Sky Tv, Bridgestone, Poste Italiane, Cattolica Assicurazioni, Enel, Telecom Italia, Medimax e realtà istituzionali come la Regione Sardegna, il Policlinico Universitario di Sassari, lo Ial Sardegna, il Bic Sardegna, la Commissione Regionale Pari Opportunità, l'Università di Cagliari e di Sassari. È stato docente di Psicologia del Lavoro presso alcuni Master di specializzazione dell'Università degli Studi di Sassari ed ha partecipato a numerosi progetti di formazione e sviluppo relazionale in collaborazione con il Ministero della Pubblica Istruzione, il Ministero della Salute, l'O.R.M. Osservatorio Regionale Mobbing, l'A.N.F. Associazione Nazionale Forense, l'A.I.D.D.A. Associazione Imprenditrici Donne Dirigenti d'Azienda e fa parte del Consiglio Direttivo Regionale dell'A.I.F. Associazione Italiana Formatori.



Per info e prenotazioni CENTRO ASCOLTO PSICOLOGI ASSOCIATI TEL +39 0815020049  
EMAIL [info@centroascolto.net](mailto:info@centroascolto.net)

---

## LA COMUNICAZIONE STRATEGICA IN AMBITO SANITARIO: INTERAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEL RUOLO (RES + FAD CON EBOOK)

54 crediti ECM per tutte le professioni sanitarie

**Aversa (CE) 28-29/09/2013**

### SCHEDA DI ISCRIZIONE

Nome e Cognome \_\_\_\_\_  
Professione \_\_\_\_\_ Numero iscrizione albo \_\_\_\_\_ Regione \_\_\_\_\_  
Data e Luogo di nascita \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
Numero Civico \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città (PR) \_\_\_\_\_  
Tel/Cell \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
Indirizzo e-mail \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_ Partita Iva \_\_\_\_\_  
Inquadramento Professionale (crocetta su scelta) Libero Professionista  Dipendente  Convenzionato   
Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Si allega ricevuta di bonifico bancario di Euro 544,50 (450,00 + 21%IVA) a favore del Centro Ascolto Psicologi Associati – IT33 1076 0114 9000 0100 4150 411, causale: Corso “La Comunicazione Strategica in ambito sanitario”.**

**Coloro che fossero interessati a partecipare all'Evento in qualità di Uditore (senza rilascio crediti ECM) sono tenuti a versare quota Euro 302,50 (250,00 + 21%IVA)**

**Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di 15 iscritti.**

**La presente scheda di iscrizione, compilata in ogni sua parte, e la ricevuta di pagamento vanno inviate entro e non oltre il giorno **14/09/2013**, via fax o e-mail ai seguenti riferimenti:**

**Centro Ascolto Psicologi Associati, Via Michelangelo 44, 81031, Aversa (CE)  
Tel/fax 0815020049  
e-mail [centroascoltoform@libero.it](mailto:centroascoltoform@libero.it)**

**Per informazioni - Referente Corso:  
Dott.ssa Nicoletta De Stefano cel. +393490757856**

**Informativa sulla privacy** Informiamo, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, che i dati personali direttamente forniti o comunicati da terzi verranno raccolti e custoditi nella nostra banca dati e potranno essere trattati anche con l'ausilio di terzi. Titolare e responsabile del trattamento è SO.GE.S. SAS, Piazza deffenu n. 12, 09125 Cagliari. È possibile ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione dei dati o opporsi per motivi legittimi allo stesso trattamento dei propri dati personali scrivendo a [sogeshrs@tiscali.it](mailto:sogeshrs@tiscali.it).