

COMUNICAZIONE e DINAMICHE COMUNICATIVE INUSUALI
Provider: PEGASO LAVORO SOC. COOP. IMPRESA SOCIALE 3174

Relatori:
Davide Del Pup
Marco Ronco

Responsabile scientifico: Davide del Pup

dal 07/03/2026 al 18/04/2026
Formazione sul campo dal 08/03/2026 al 17/04/2026

Luogo: Casa dello studente Via Concordia, 7, 33170 Pordenone PN sala APPI

PREFAZIONE

La comunicazione è il fondamento di ogni relazione umana. Ogni parola, gesto, silenzio o espressione veicola un messaggio, consapevole o involontario, che influisce profondamente sull'interazione tra individui e gruppi. Comunicare non significa soltanto trasmettere informazioni ma costruire significati condivisi, generare comprensione e, talvolta, affrontare l'ambiguità.

Tuttavia, non tutta la comunicazione segue percorsi lineari, prevedibili o "tradizionali". Esistono dinamiche comunicative inusuali, che si manifestano in contesti non convenzionali o in situazioni ad alta complessità emotiva, culturale o sociale. Queste dinamiche emergono sempre più spesso, in ambienti multiculturali dove i codici comunicativi non sempre coincidono, nei momenti di crisi o conflitto, dove l'emotività prevale sulla razionalità, nelle relazioni asimmetriche, come tra personale sanitario, paziente e collaboratore.

OBIETTIVI FORMATIVI

Questo corso nasce con l'obiettivo di fornire ai partecipanti strumenti pratici e conoscenze teoriche per migliorare le proprie abilità comunicative, imparare a gestire conversazioni complesse, esplorare la comunicazione oltre i suoi modelli standard, offrendo spunti di riflessione, strumenti pratici e consapevolezza critica per riconoscere, decifrare e affrontare anche le forme atipiche e imprevedibili di scambio comunicativo.

CONTENUTI PRIMA GIORNATA 07/03/2026
COMUNICAZIONE ore 09.00-13.00 e 14.00-18.00
Introduzione e definizione di comunicazione
Elementi del processo comunicativo
Comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
Comunicazione interpersonale
Autoanalisi interiore e allineamento
Ostacoli alla comunicazione
Cosa vogliamo veramente dire
Comunicazione efficace
Tipologia di colleghi

Come difendersi dalle comunicazioni aggressive
Valutazione e miglioramento della comunicazione

A termine della prima giornata sarà proposta ai partecipanti l'attività inerente ad un caso studio (case study) da svolgere nella formazione sul campo che sarà analizzato all'inizio della seconda giornata di formazione.

SECONDA GIORNATA 18/04/2026
DINAMICHE COMUNICATIVE INUSUALI ore 09.00-13.00 e 14.00-18.00
Come ottimizzare la relazione professionista-paziente
6 passi di autoanalisi
Salute e umanizzazione nell'organizzazione e gestione Del servizio sanitario nazionale
Accorgimenti generali, anche in assenza di soggetti agitati
Riconoscere le progressive situazioni di rischio
Leggere lo sguardo
Altri segnali corporei di potenziale pericolo
Primo impatto col soggetto agitato/violento
I nostri comportamenti che alimentano l'escalation della violenza
De-escalation verbale
Il controllo di sé
L'atteggiamento fisico
Cosa non comunicare
Utente aggressivo: come comunicare
Il ciclo dell'aggressione

Ob Agenas n. 7 La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato;

Marco Ronco

Profilo professionale

Ufficiale dell'Arma dei Carabinieri con oltre trent'anni di esperienza in ambito investigativo, specializzato in rilievi tecnici, repertamento, negoziazione e gestione di situazioni critiche.

Esperienza professionale

- Arruolato nell'Arma dei Carabinieri dal 1989
- Dal 1999 specialista in **rilievi tecnici e repertamento**, con formazione presso il R.I.S. di Parma
- In servizio dal 2012 presso il **Nucleo Investigativo del Comando Provinciale Carabinieri di Udine**
- Incarichi principali:
 - Negoziatore di I° livello
 - Addetto ai rilievi tecnici e al repertamento
- Qualificato per il prelievo e la movimentazione dei campioni biologici per la **Banca Dati Nazionale DNA**

Formazione e specializzazioni

- Laurea in *Scienze dell'Amministrazione – Operatore Giudiziario*
- Specializzazione N.B.C.R. e istruttore di 1° livello
- Negoziatore di I° livello
- Abilitazioni ministeriali in ambito DNA

Attività formative

- Docente e formatore per:
 - Personale dell'Arma dei Carabinieri
 - Vigili del Fuoco
 - Personale sanitario
 - Studenti di istituti scolastici
- Attività formative focalizzate su:
 - Rilievi tecnici e repertamento
 - Comunicazione efficace
 - Gestione di persone in stato di agitazione psicofisica e stress emotivo

Davide Del Pup

Profilo professionale

Pilota di linea e istruttore aeronautico con esperienza nella formazione, nella gestione delle risorse umane e nella sicurezza del volo.

Professione

- Pilota di linea
- Istruttore e formatore aeronautico
- Libero professionista – Albo piloti

Competenze e attività

- Istruttore CRM (Crew Resource Management)
- Istruttore e formatore responsabile per attività di addestramento
- Relatore in corsi su **fattore umano, gestione dell'errore e sicurezza operativa**
- Esperienza come **case trainer** e formatore in ambito aeronautico