

## Programma dell'attività formativa

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                            |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Ente proponente:<br>Consorzio S.S.S.S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Titolo Evento:<br><b>"Comunicazione, negoziazione e tecniche strutturate nella gestione dei conflitti"</b> |                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Id. dell'evento: <b>4979 - 486288</b>                                                                      | N. edizione dell'evento: <b>1</b>                    |
| Certificazione delle competenze: <b>Accreditamento ECM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                            | N. di crediti assegnati: <b>6</b>                    |
| Obiettivi formativi del corso/Competenze da acquisire: <b>Linee guida - protocolli - procedure</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                            |                                                      |
| Sede dell'evento: <b>C.R.S. Centro Di Riabilitazione Sanitaria srl - VIA MARCHESE GIUSEPPE PALMIERI 67, 80141, Napoli (NA)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                            |                                                      |
| Responsabile scientifico: <b>Dott.re Angelo Cerracchio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                            |                                                      |
| Docenti incaricati (indicare la presenza dei dipendenti pubblici se ricevono compensi): <b>Dott.re Giovanni Romito</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                            |                                                      |
| Numero max partecipanti previsti per la certificazione: <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Numero max partecipanti previsti in aula: <b>100</b>                                                       | Numero minimo partecipanti per avvio corso: <b>4</b> |
| Destinatari dell'attività formativa: <b>Tutte le professioni</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                            |                                                      |
| Ore del corso: <b>6</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                            |                                                      |
| Altri finanziamenti: <b>Convenzione Piano Formativo ordinario C.R.S. 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                            |                                                      |
| Quota di iscrizione: <b>No</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                            |                                                      |
| <b>Abstract/Concept:</b> la comunicazione, col passare del tempo, si rivela sempre di più uno strumento di lavoro imprescindibile per chiunque svolga una professione "di contatto". Se da un lato, infatti, sono fondamentali le competenze di tipo tecnico, è altresì vero che interagire in modo efficace con gli utenti di un servizio pubblico o privato che sia, è condizione necessaria per sostanziare il valore delle capacità professionali di un operatore. Tuttavia, di frequente, questo non accade perché troppo spesso una scarsa preparazione in questo ambito rende la comunicazione complicata se non addirittura conflittuale. Incomprensioni, disguidi, mancanza di reciprocità relazionale, rischiano di minare seriamente il rapporto con l'utenza soprattutto in un settore particolarmente delicato come quello sanitario dove, innumerevoli studi, hanno dimostrato che il primo passo per una buona riuscita del processo terapeutico è rappresentato dalla creazione di una buona compliance tra operatore sanitario e paziente/utente. Ma se il conflitto è un fenomeno relazionale comune tra gli esseri umani e, talvolta, inevitabile, è altrettanto vero che il modo di gestirlo e di superarlo che fa la differenza tra un professionista eccellente ed uno poco preparato. Il corso si prefigge lo scopo di illustrare gli aspetti principali che caratterizzano la comunicazione e come questa possa essere utilizzata in modo efficace, vengono altresì esposti i più importanti principi che stanno alla base della comunicazione umana, suddividendo i codici linguistici in verbale, para-verbale e non verbale. Viene analizzato il concetto di metacomunicazione specificandone l'importanza in tutto il ciclo della comunicazione. Saranno approfondite, inoltre, le tematiche relative al conflitto, analizzandone caratteristiche e diverse tipologie. Si fa distinzione tra conflitto patologico e costruttivo, evidenziando come non sia il conflitto il problema in sé quanto la gestione di esso che può renderlo qualcosa di disfunzionale oppure un processo di crescita e di miglioramento per gli attori coinvolti. Al tema del conflitto, come spesso accade, si associa quello della negoziazione, una tecnica, o meglio, un insieme di tecniche volte non solo a sanarlo, ma anche a raggiungere un pieno accordo tra le parti in causa. |                                                                                                            |                                                      |
| Prova finale dell'apprendimento: <b>test finale composto da n.18 item a risposta multipla con scelta tra 4 possibili risposte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                            |                                                      |
| Valutazione dei corsisti: <b>questionario di gradimento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                            |                                                      |
| <b>Programma dettagliato delle sessioni didattiche</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                            |                                                      |

| N. | Data       | Orario        | Contenuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Competenze da acquisire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | h. | Metodologia                                                    | Docente/Tutor                  |
|----|------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1  | 16-05-2026 | 08:30 – 14:30 | Comunicazione nelle professioni di contatto: ruolo, criticità e relazione con le competenze tecniche;<br>Comunicazione in ambito sanitario e relazione operatore-utente (compliance);<br>Principi della comunicazione umana: verbale, paraverbale, non verbale e metacomunicazione;<br>Il conflitto: caratteristiche, tipologie (costruttivo vs patologico) e dinamiche relazionali;<br>Gestione del conflitto e tecniche di negoziazione. | Comprendere il valore strategico della comunicazione;<br>integrare competenze tecniche e relazionali;<br>riconoscere e prevenire incomprensioni, disguidi e barriere comunicative;<br>relazione operatore-utente (compliance)<br>Saper costruire relazioni efficaci e di fiducia; favorire la collaborazione dell'utente/paziente; migliorare la qualità del servizio e gli esiti;<br>Utilizzare consapevolmente tutti i livelli comunicativi;<br>interpretare segnali impliciti; adattare lo stile comunicativo ai contesti;<br>Analizzare il conflitto in modo critico; distinguere tra conflitto funzionale e disfunzionale; gestire le dinamiche relazionali in modo efficace;<br>Applicare strategie per affrontare e risolvere conflitti; utilizzare tecniche negoziali per raggiungere accordi e promuovere soluzioni condivise. | 6h | <i>Lezione frontale con presentazione di slide ed immagini</i> | <i>Dott.re Giovanni Romito</i> |

**Breve CV del docente:**

| n. | Nome     | Cognome | Esperienza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Periodo                                                           |
|----|----------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Giovanni | Romito  | <p>Coach professionista: Analisi e sviluppo dei 16 talenti di base mediante l'utilizzo del test 15 FQ+ , valutazione del potenziale, orientamento scolastico rivolto a studenti di scuole superiori ed università e orientamento professionale, sviluppo di carriera;</p> <p>Formatore senior: Progettazione e docenza di percorsi di formazione, con accreditamento Ecm, rivolti ad aziende sanitarie della regione Campania, Lazio, Abruzzo e Puglia, sia residenziali che in modalità FaD.</p> | <p>Da settembre 2019 ad oggi</p> <p>Da settembre 2012 ad oggi</p> |