

Formia, 15/07/2026

Oggetto: Programma evento definitivo Piano Formativo 2026

Di seguito si invia il dettaglio dell'evento ECM "DIFFICOLTÀ NELLA COMUNICAZIONE CON IL PAZIENTE E I CAREGIVER

PROVIDER ID 57: Centro Europeo di Studi Manageriali

13/10/2026 14:30 -18:30

1. Principi della comunicazione efficace

Elementi della comunicazione professionale; chiarezza, congruenza, linguaggio verbale e non verbale; impatto della comunicazione sulla relazione assistenziale.

2. Ascolto attivo e decodifica dei segnali

Tecniche di ascolto attivo; riconoscimento dei segnali di disagio; gestione delle emozioni espresse dal paziente e dal caregiver.

3. Gestione delle difficoltà comunicative

Barriere comunicative legate a condizioni cliniche, emotive, culturali; strategie per prevenire incomprensioni e fraintendimenti.

4. Comunicazione assertiva dell'operatore

Uso dell'assertività per mantenere chiarezza e rispetto; modulazione del tono; gestione delle richieste difficili.

22/10/2026 14:30 -18:30

1. Comunicazione con caregiver complessi

Ruolo del caregiver; gestione delle aspettative; tecniche per facilitare collaborazione e ridurre tensioni.

2. Situazioni comunicative critiche

Paziente agitato, oppositivo, ansioso; caregiver iperprotettivo o conflittuale; gestione delle emozioni intense.

3. Tecniche di de-escalation comunicativa

Strategie verbali e non verbali per ridurre la tensione; postura, prossemica, tono; prevenzione dell'escalation relazionale.

4. Comunicazione nelle decisioni difficili

Consegna di informazioni complesse; gestione del dissenso; supporto al paziente e al caregiver nelle scelte assistenziali.

5. Casi applicativi e simulazioni

Analisi di casi reali; esercitazioni guidate; riflessione sulle competenze comunicative acquisite.

Totale ore: **8**

Sede: Hospice San Francesco Caracciolo Viale Tirreno, 200, Zona Monte Sacro - 00141 Roma

Obiettivo: 7 - La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato;

Metodologie didattiche utilizzate: Lezioni teoriche: fortemente interattive con docenti esperti del settore supportate da ausili video ed integrate da esercizi e dispense; Discussione con tutti i partecipanti dei problemi emersi durante la lezione e le attività di gruppo.

Esame orale per l'acquisizione dei crediti /4 quesiti a partecipante/ superamento prova orale $\geq 75\%$.

Firma sul Registro presenza per la verifica delle presenze

Partecipanti: Max 25 persone. Tutte le professioni

Crediti ECM: 10,4

Docente: ADRIANA LA CROIX

Responsabile Scientifico: ADRIANA LA CROIX

BREVE DESCRIZIONE CV DOCENTI

Adriana la Croix

Psicologa, Formatrice area comportamento organizzativo - Counselor professionista

Dal 2001 Formatore freelance area: Soft skills, Gestione e motivazione delle risorse umane, Orientamento professionale, Percorsi di Coaching e Career Counseling, Competenze trasversali nella vendita.

Dal 2014 Counselor professionista presso lo Studio di Counseling psicologico Gaeta (Lt), percorsi di Orientamento

e di Counseling individuali e di gruppo su tematiche professionali, scolastiche, relazionali, benessere e qualità della

vita.

2022-2015

Docente Formatore per il Master di I livello Risorse Umane e Relazioni Industriali, facoltà di Economia, Università

La Sapienza, sede di Latina per i moduli: "Il ruolo della formazione nel processo di apprendimento per gli adulti", "Comunicazione interna all'organizzazione: focus su coaching, counseling e mentoring, "Interessi, bisogni e motivazione del lavoratore. Analisi motivazionale dell'individuo", "Comunicazione efficace in azienda", "Valutazione del processo formativo", "Il ruolo della formazione nel processo di apprendimento per gli adulti"

2022-2019 (corsi di formazione svolti in presenza ed in fad)

Formatore Orientatore presso la Latina Formazione Lavoro, Accoglienza, Orientamento e Accompagnamento in

uscita, per gli studenti dei Centri di Formazione professionale sedi di Aprilia, Fondi, Terracina.

Formatore per il corso ECM “Relazioni efficaci in ambito sanitario” rivolto agli operatori sanitari, Coop La Valle,

Gaeta (Lt)

Formatore “Problem solving e decision making” rivolto ai manager Eviosys, Aprilia (Lt)

Formatore per il corso ECM “Umanizzazione delle cure in ambito sanitario” rivolto a tutto il personale sanitario,

Clinica S.Anna Caserta

Formatore per il corso ECM “La gestione dell’equipe in ambito sanitario” rivolto a tutto il personale sanitario,

Clinica S.Anna Caserta

Formatore per il corso Ecm “La gestione del paziente aggressivo ed.1-2-3-4”, rivolto a tutto il personale sanitario,

Comunità Insieme S.Cosma (Lt)

Formatore per il corso Ecm “Relazioni professionali efficaci all’interno dell’equipe sanitaria”, rivolto a tutto il personale sanitario, Comunità Insieme S.Cosma (Lt)

Formatore per il corso ECM “Comunicazione e tecniche di relazione nell’assistenza sanitaria”, rivolto al personale sanitario, Fondazione Betania, Catanzaro.

Formatore per il corso ECM “Comunicazione interpersonale in ambito sanitario”, rivolto al personale sanitario,

Progetto Insieme Cliniche riabilitative Psichiatriche, Castelforte (Latina)

Formatore per il corso ECM “Comunicazione interpersonale in ambito sanitario”, rivolto al personale sanitario,

Clinica San Michele, Roma

Formatore per il corso ECM “Coinvolgere ascoltando: la relazione con utenti e familiari nei servizi sanitari”, rivolto al personale sanitario, Casa di Cura Villa Silvana Spa, Aprilia (Lt)

Formatore per il corso ECM “Gestione delle psicopatologie: il disagio psicologico nella relazione con il paziente” e “La gestione del paziente aggressivo”, rivolto al personale sanitario, Casa di Cura Villa Mendicini, Roma

Docente formatore corsi ECM “Comunicazione efficace all’interno dell’equipe” “Gestione del conflitto e tecniche di negoziazione” gruppo Geress, Tivoli

Counselor formatore per i moduli Accoglienza e Orientamento presso Latina formazione Lavoro srl

Formatore, Counselor, Orientatore “Comunicazione efficace e Problem Solving”, rivolto ai lavoratori in somministrazione di Randstad Hr Solutions srl

Formatore per i corsi “Problem Solving”, “Leadership a sostegno del management” “Gestione costruttiva del conflitto”, “Tecniche di negoziazione all’interno del team” rivolto a manager e quadri Pfizer italia, Aprilia

Counselor formatore per il corso “La costruzione del team di lavoro” rivolto a manager e quadri Banca Centrale

Europea, sede di Roma

Counselor Formatore per il corso “Empower your team” rivolto a manager e quadri settore finance, Avis Budget

Group International sede di Roma

Counselor formatore per i corsi “Comunicare in gruppo”, “Leadership efficace”, rivolti al personale sanitario del

www.centroeuropeo.it

Gruppo Korian Spa

Counselor professionista per percorsi di Career Counseling, rivolto a manager e quadri, Ibi Lorenzini Spa, Aprilia (Lt)

Formatore corso “Il Coaching a sostegno del management”, rivolto a dirigenti e quadri, Ibi Lorenzini Spa, Aprilia

Formatore corso “La comunicazione efficace”, nell’ambito della formazione apprendistato delle figure Specialist

azienda farmaceutica Abbott, Milano

Progettista Formatore corso “Innovazione e competenze nella gestione del team”, rivolto ai Direttori dei punti

vendita di Orizzonte Acquisti, gruppo Unipam srl, Sabaudia (Lt)

Formatore corso ECM “Da gruppo a gruppo di lavoro”, “Gestione e Valutazione dei collaboratori”, “Gestione dello Stress e prevenzione del Burnout” rivolto al personale sanitario, Casa di Cura Villa Carla e Villa Silvana, Aprilia (Lt)

Formatore corso “Il colloquio di valutazione”, rivolto a manager e quadri gruppo Intergroup, sede Gaeta (Lt)

Formatore corso “Comunicazione, competenze trasversali e Tecniche di vendita”, rivolto al personale di vendita

di Orizzonte Acquisti, gruppo Unipam srl, Sabaudia (Lt)

Progettista Formatore per i corsi ECM: “Comunicazione efficace”, “Team building”, “Gestione dello Stress”, “La

relazione d’aiuto con l’utente e i suoi familiari”, “Empowerment: dare il meglio di sè”, nell’ambito del percorso

formativo “Comunicazione e tecniche di relazione nell’assistenza sanitaria”, rivolto al personale dei servizi residenziali e semiresidenziali, Ipab Iras Roma Capitale.

Formatore corso “Comunicazione Efficace”, rivolto alle Rsu aziendali, Pfizer, Aprilia

Counselor formatore progetto “Comunicazione efficace e Costruzione del gruppo di lavoro”, ANDOS ONLUS sede di Fondi (Lt)

Formatore corso “Il Counseling per l’outplacement”, rivolto agli OMLS, Centro europeo di studi manageriali, Formia

(Lt)

Orientatore in uscita: career counseling, bilancio di competenze e azioni di ricerca attiva del lavoro, per il progetto Gaia Tecnici Ambientali, promosso e finanziato dalla Regione Lazio.

2018-2017

Formatore corso "Organizzazione del lavoro attraverso le attività di gruppo", rivolto a psicologi, educatori e operatori della relazione d'aiuto, Comunità Insieme Santi Cosma e Damiano (Lt)

Formatore corso "Team building, creare una squadra di successo" "Orientamento e accoglienza del cliente" "Organizzazione aziendale nelle strutture ricettive", rivolto a personale amministrativo e front office società Gala

hotels srl, Gaeta (Lt)

Formatore corso "Negoziare per il successo", rivolto a manager e quadri Gruppo Sace Simest, Roma

Formatore corso "Comunicazione Efficace", rivolto agli addetti alla sicurezza, IBI Spa, Aprilia

Formatore corso "Comunicazione Efficace", rivolto agli addetti alla sicurezza, Acqua Latina Spa, Latina

Formatore corso "Comunicazione Efficace", rivolto agli addetti alla sicurezza, Corden Pharma Spa, Latina

Formatore corso "Comunicazione efficace nel front office" rivolto al personale sanitario, Pio XI, Roma

Formatore corso ECM "La comunicazione efficace nel team", rivolto al personale sanitario, Nomentana Hospital,

Roma

Formatore per i corsi "People Management", "Gestione dello Stress", "Problem Solving", "Leadership", rivolto a

manager e quadri nell'ambito del progetto Update Staff Crown Italia, Aprilia

Formatore per il corso "Le relazioni professionali efficaci nel gruppo di lavoro", rivolto agli operatori sanitari, Casa

di riposo Villa Europa, Terracina

Formatore per il corso “Da gruppo a gruppo di lavoro”, rivolto ai manager Zep Italia, Aprilia

Formatore per il corso “Le relazioni professionali efficaci”, rivolto ai manager Ibi Lorenzini, Aprilia

Formatore per il corso “Conflict Management”, rivolto ai manager Pfizer, Aprilia

Formatore ECM per il corso “Time management”, rivolto al personale sanitario e di accoglienza Medical Pontino,

Latina

Formatore “Team building”, Supply Chain Abbott farmaceutica, sede di Roma

Counselor formatore per il progetto “Benessere organizzativo” attività di formazione indoor e outdoor, rivolto al personale amministrativo, Job Consult sede Formia-Latina

Counselor orientatore nel progetto di ricollocazione “Cdr donne con figli minori” finanziato dalla Regione Lazio.

Formatore per il corso “Negoziazione efficace” e “Time management”, per manager Model Market Group, Itri (Lt)

Formatore per il corso “Tecniche di vendita e Gestione professionale del cliente” rivolto ad agenti e personale di gruppo assicurativo Groupama Formia (Lt)

Counselor Formatore per il corso Ecm “Comunicazione e gestione dei gruppi di lavoro” rivolto a medici ed
www.centroeuropeo.it

operatori sanitari, Rsa San Giuseppe Gruppo Korian, Roma

Counselor Formatore “Comunicazione efficace e Gestione delle attività di gruppo” rivolto ad educatori ed operatori scolastici, Nido Comunale, Gaeta (Lt)

Formatore e Counselor per Ecm “Relazione d’aiuto” e “Gestione del conflitto” rivolto a psicologi e operatori sanitari, Coop Onlus Insieme, Santi Cosma e Damiano (Lt)

Formatore e Counselor per Ecm "Empowerment e benessere organizzativo" per medici e operatori sanitari,

Clinaudit, Sezze (Lt)

Formatore Corsi garanzia Giovani moduli "La comunicazione in ufficio e organizzazione aziendale" e

"La comunicazione efficace nel punto vendita"

Formatore corso ECM, "Comunicazione e tecniche di Relazione in ambito sanitario", rivolto a medici e operatori

sanitari, Medical Pontino Latina.

2016-2015

Docente per il corso "Leadership e gestione dei collaboratori", Crown Italia, Aprilia (Lt)

Docente per il corso ECM, "Leadership e gestione dei collaboratori in ambito sanitario",

Clinica San Marco, Latina.

Docente corso Garanzia Giovani modulo "Accoglienza e orientamento del cliente" e per il corso

"Comunicazione e organizzazione del lavoro"

Formatore corso "Comunicazione interpersonale e "Organizzazione del lavoro attraverso il gruppo"

Comunità Insieme Santi Cosma e Damiano, rivolto a psicologi, educatori e operatori della relazione d'aiuto.

Formatore progetto Orientagiovani, modulo "Addetto front e back office"

Formatore e valutatore per il progetto di riqualificazione delle risorse umane stabilimenti

Gaeta1/2 "Valutazione e bilancio delle competenze", Pozzi Ginori.

Progettista formatore e counselor per i corsi ECM: "La comunicazione efficace con il paziente",

"Empowerment e promozione della salute", "Ricomincio da me: il counseling in ambito sanitario",

Gruppo Segesta Spa

2014-2013

Orientatore Formatore per il progetto “Orienta donna”, rivolto a donne inoccupate, Job Consult, Formia

Formatore per i corsi: “Comunicazione interna”, “Leadership al femminile”, “Valutazione delle performance del personale e dell’organizzazione”, Literlalia formazione e Coop. Onlus Idea.

Progettista formatore della Sales Guide “Vendere in stile” settori: Fashion,

Food and beverage, Accessori e Servizi, Aeroporti di Venezia Spa

Progettista Formatore della Sales Guide Rete Vendita Italia, Stefanel spa.

“Gestione delle attività attraverso i gruppi di lavoro” rivolto a psicologi ed operatori sanitari,

Coop. Onlus Insieme

Formatore per il corso “Comunicazione e Relazione”, agenti Ina Assitalia

Formatore e Counselor per i corsi ECM:

“Counseling sanitario” e “Gestione del conflitto”, personale sanitario, cliniche Gruppo Spallone

Progettista formatore per i corsi “Comunicare per il successo”, “Problem solving”,

“Dal team al team building”, agenti vendita Doreca spa

2012-2011

“Formatore e coach per il “Progetto impresa flessibile: team building in outdoor experience”,

“Valutazione delle competenze e misurazione dei risultati”, manager e quadri, Prysmian Italia

Docente formatore per i corsi “Addetto front and back office” “Tecniche di vendita efficace”,

formazione risorse call center, Adecco Spa

Formatore per i corsi: “Comunicazione efficace”, “Emozioni in gioco”, “Leadership e Team”, rete di vendita