

Programma della Formazione Residenziale

Titolo: LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA E LA GESTIONE DEI CONFLITTI

Data inizio: 29 settembre 2026

Data fine: 29 settembre 2026

Durata corso totale ore: 8

Sede: IEO - Istituto Europeo di Oncologia

Responsabile Scientifico: Dott.ssa Elisa Indelicato

Numero totale partecipanti: 20

Destinatari: tutte le professioni

Obiettivo nazionale: Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure (12)

DATA	FASCIA ORARIA	CONTENUTI	METODO INSEGNAMENTO	SPEAKER
29/09/2026	9.00-10.00	La comunicazione assertiva Presupposti della comunicazione assertiva Conoscenza e consapevolezza di sé	Lavoro a piccoli gruppi su casi con produzione rapporto finale da discutere con esperto/docente	ELISA DESSY
	10.00-11.15	Punto di Vista ed Empatia Libertà e Reciprocità, Responsabilità, Autonomia ed Efficacia Personale	Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i	
	11.15-11.45	La comunicazione verbale: La capacità di trasmettere le informazioni in modo chiaro	Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i	
	11.45-12.15	Come fare una richiesta: chiedere o chiedere per ottenere? Saper dire di no senza sentirsi senza in colpa: "la teoria dei diritti" (Smith)	Role-playing	
	12.15-13.00	Riconoscere gli ostacoli del processo comunicativo verbale	Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche	
	14.00-14.30	La comunicazione non verbale	Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto	
	14.30-14.45	La mimica e le micro-espressioni: cogliere e comprendere gli stati d'animo del nostro interlocutore, per adottare il comportamento più funzionale.	Lavoro a piccoli gruppi su casi con produzione rapporto finale da discutere con esperto/docente	
	14.45-16.15	Utilizzare il linguaggio del corpo, i gesti, la voce e l'uso dello spazio per mantenere la comunicazione su un piano di reciproca comprensione	Role-playing	
	16.15-17.00	La gestione delle situazioni conflittuali Che cosa si intende per conflitto? Quando entriamo in conflitto?	Lavoro a piccoli gruppi su casi con produzione rapporto finale da discutere con esperto/docente	
	17.00-18.00	Come fare una critica costruttiva; come riconoscere e proteggersi dalle critiche aggressive e manipolative	Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto	
	18.00-18.30	Valutazione dell'apprendimento		

CV:

NOME COGNOME	PROFESSIONE	DISCIPLINA	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITA' PROFESSIONALE/FORMATIVA
Elisa Dessy	Formatore e coach	Comunicazione	Elisa Dessy Consulting	Dal 1990 ad oggi in qualità di formatrice progetto ed erogo corsi di formazione su misura in ambito sanitario: corsi pluri-edizioni rivolti ai medici, infermieri, oss, biologi, ostetriche, direttori di dipartimento, triage, pronto soccorso, medicina d'urgenza, reparto. Ambito aziendale: Interventi formativi in qualità di formatrice in aziende private a livello nazionale. Docenze universitarie, Convegni e Conferenze su territorio nazionale