

PROGRAMMA DEL CORSO

Dal conflitto al dialogo: la negoziazione efficace nei contesti sanitari

ED.1 La Spezia, Centro S. Maria dei Poveri Polo Riabilitativo del Levante Ligure -Via Fontevivo 127

21 ottobre 2026 h 9:00-13:00

ED. 2 Marina di Massa – Centro Santa Maria alla Pineta Via Don Gnocchi 24

28 ottobre 2026 h 9:00-13:00

ED.3 La Spezia, Centro S. Maria dei Poveri Polo Riabilitativo del Levante Ligure -Via Fontevivo 127

4 novembre 2026 h 9:00-13:00

PRESENTAZIONE DEL CORSO

La qualità dell'assistenza sanitaria non dipende esclusivamente dalle competenze tecniche degli operatori. Nei contesti riabilitativi, caratterizzati da percorsi di cura spesso complessi e prolungati, possono emergere reclami, incomprensioni, conflitti e divergenze di opinione rispetto alle prestazioni erogate o alle modalità di gestione del percorso assistenziale.

In tali situazioni, l'ascolto rappresenta uno strumento fondamentale per comprendere i bisogni della persona, prevenire l'escalation del conflitto e favorire una comunicazione orientata alla ricerca di soluzioni condivise. Saper accogliere le istanze, riconoscere le emozioni coinvolte e gestire le criticità relazionali costituisce una competenza trasversale essenziale per tutto il personale sanitario e amministrativo.

Il corso si propone di sviluppare nei partecipanti una maggiore consapevolezza dell'importanza dell'ascolto e di fornire strumenti pratici per accogliere e gestire reclami, conflitti e divergenze di opinione, trasformandoli in occasioni di dialogo, collaborazione e miglioramento della qualità percepita dei servizi.

Obiettivo generale

Sviluppare competenze di ascolto, comunicazione e gestione delle relazioni difficili per favorire un approccio efficace nell'accoglienza e nella gestione di reclami, conflitti e divergenze di opinione nei contesti sanitari e riabilitativi.

Obiettivi specifici/didattico-formativi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- riconoscere il valore dell'ascolto come strumento di relazione e prevenzione del conflitto;
- identificare le principali cause di reclamo e insoddisfazione nei contesti assistenziali;
- utilizzare tecniche di ascolto attivo per comprendere bisogni, aspettative ed emozioni degli interlocutori;
- accogliere in modo professionale segnalazioni, critiche e richieste complesse;
- gestire divergenze di opinione rispetto ai percorsi assistenziali mantenendo una comunicazione efficace e rispettosa;
- adottare strategie relazionali orientate alla collaborazione e alla ricerca di soluzioni condivise;
- migliorare la qualità della relazione con utenti, familiari e colleghi.

Obiettivo ECM: 12 - Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure

Destinatari: Tutto il personale sanitario e amministrativo:

- max 15 partecipanti per le edizioni di Spezia
- max 37 partecipanti per le edizioni di Massa

Tipologia: residenziale

Modalità: presenza

Durata: 4 ore a edizione

Esclusi registrazione dei partecipanti, saluti, pause, tempo di somministrazione questionario di gradimento

Struttura del corso

L'attività formativa alternerà momenti teorici a esercitazioni pratiche finalizzate all'acquisizione di competenze immediatamente trasferibili nella pratica professionale.

Saranno utilizzate le seguenti metodologie:

- lezioni interattive;
- discussione guidata di situazioni reali;
- analisi di casi provenienti dall'esperienza professionale dei partecipanti;
- esercitazioni individuali e in piccoli gruppi;
- role playing sulla gestione di reclami e situazioni conflittuali;
- debriefing e confronto strutturato.

Sedi:

- La Spezia - Centro S. Maria dei Poveri Polo Riabilitativo del Levante Ligure -Via Fontevivo 127 - LA SPEZIA
- Marina di Massa – Centro Santa Maria alla Pineta Via Don Gnocchi 24 - MARINA DI MASSA (MS)

Responsabile scientifico:

- MARTINA IARDELLA - PSICOLOGO

Docenti:

- ANTONELLO D'AMATO - PSICOLOGO
- MARCO DENNIS SANTACROCE - PSICOLOGO

Programma

Orario	Argomento	Docente
9:00	Laboratorio esperienziale: quale è il mio stile comunicativo prevalente?	Santacroce, D'Amato
9:20	Conoscere sé stessi all'interno della relazione con l'altro	Santacroce
10:05	Strumenti per affrontare conflitti e divergenze di opinione	D'Amato
11:10	Laboratorio esperienziale: role play sulla gestione del conflitto	Santacroce, D'Amato
13:00	Test e gradimento	

Segreteria Organizzativa:

Roberto Prota - Referente Territoriale della Formazione - IRCCS Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS,
Via di Scandicci, 269 - Firenze
Tel. + 39.055.7393725 (int. 663725) E-mail: rprota@dongnocchi.it

ECM

Il corso con ID 532. **494758** è accreditato al Sistema di Educazione Continua in Medicina (ECM Nazionale) per tutte le professioni sanitarie, e vede assegnati **4,6** Crediti ECM-

Si precisa che, ai fini dell'acquisizione dei crediti formativi, è necessaria la presenza effettiva al 90% della durata complessiva dei lavori e il superamento del test di apprendimento con il 75% delle risposte corrette. Sarà previsto il questionario di gradimento.

NOME COGNOME	PROFESSIONE	DISCIPLINA	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITA' PROFESSIONALE/FORMATIVA
Marco Dennis Santacroce	Psicologo - Psicoterapeuta	Psicologia	Fondazione Don Gnocchi ETS	Esperienza lavorativa 01/07/2023 - Attuale Polo Riabilitativo del Levante Ligure Don Gnocchi - La Spezia (SP) Psicologo Clinico - Case Manager • Supporto psicologico a pazienti, familiari e operatori. • Progettazione e partecipazione a riunioni d'équipe. • Gestione delle dimissioni e delle dimissioni difficili. 15/07/2018 - Attuale Centro Studi e Formazione Mercurio - Marina di Carrara (MS) Psicologo e Psicoterapeuta Attività libero-professionale come psicologo e psicoterapeuta. • Progettazione e gestione di interventi psicoeducativi rivolti a bambini e adolescenti. • Tutoraggio didattico per studenti con difficoltà di apprendimento e personalizzazione dei percorsi. • Tutoraggio tesi. • Percorsi di musicoterapia e musica d'insieme.

			• Laboratori musicali per la gestione delle emozioni, dell'ansia e il potenziamento/mantenimento cognitivo. 01/03/2025 - Attuale Welfood – Benessere a 360° - By Carol • Supporto psicologico. • Psicoterapia. • Consulenze. • Formazione. 01/01/2023 - Attuale Centro Studi Sintonia - Carrara (MS) Psicologo e Psicoterapeuta individuale e di gruppo - Libero professionista • Psicoterapia individuale e di gruppo. • Tutoraggio tesi. • Terapia di gruppo e gruppi d'incontro. 01/09/2022 - 30/06/2023 IAL Toscana - Sede di Massa • Tutor didattico. 03/07/2021 - 04/2022 Polo Riabilitativo del Levante Ligure Don Gnocchi - La Spezia (SP) 01/10/2024 - 31/03/2025 Istituto di Istruzione Superiore E. Barsanti Psicologo e Psicoterapeuta - Progetto B.O. Barsanti Orienta 2024

				• Incontri di supporto psicologico. • Attività di mentoring e orientamento contro la dispersione scolastica e il disagio giovanile. 15/10/2019 - 31/05/2023 CO.M.P.A.S.S. Cooperativa Sociale - Massa (MS) Educatore 15/03/2018 - 15/09/2018 Ser.D. - Servizio Dipendenze ASL5 Spezzino - Sarzana (SP) Tirocinante Psicologo • Affiancamento a operatori e psicologi. • Partecipazione a corsi, convegni e riunioni d'équipe. • Osservazione e somministrazione di test psicologici. 15/03/2016 - 15/06/2017 Associazione e Cooperativa Sociale ASS.CA - Firenze (FI) Operatore ed Educatore responsabile del servizio di stampa digitale • Attività educativa e di supporto a persone con grave cerebrolazione acquisita (GCA). • Sostegno ai nuclei familiari. • Promozione del reinserimento sociale e lavorativo delle persone assistite.
--	--	--	--	--

- Il provider, ai sensi dall' art. 47 del DPR n.445/2000, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 76, dichiara:
- di aver fornito all'interessato l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del Regolamento europeo 2016/679; artt. 68, 70, 76, 96 Accordo Stato-Regioni 2017 "La formazione continua nel settore salute" - Rep. Atti 14/CSR del 2.2.2017 - Par. 4.6, lett. j) Manuale Nazionale di Accreditazione per l'Erogazione di Eventi ECM);
 - di aver informato l'interessato che il programma dell'evento ECM, di cui le suddette informazioni contribuiscono a formarne il contenuto minimo, verrà inserito nel catalogo degli eventi E.C.M. tenuto dall'ente accreditante;

AUTODICHIARAZIONE SUL CONFLITTO DI INTERESSI ECM

Il sottoscritto, consapevole che il "conflitto d'interessi E.C.M." è ogni situazione nella quale un interesse secondario interferisce o potrebbe interferire con l'interesse primario consistente nell'obiettività, imparzialità e indipendenza della formazione professionale nel settore della salute connessa al Programma di Educazione Continua in Medicina (E.C.M.),

DICHIARA

l'assenza di interessi commerciali in ambito sanitario negli ultimi due anni dalla data di sottoscrizione del presente curriculum.

Data e luogo di sottoscrizione: 14 SETTEMBRE 13/07/2016

Firma: 

NOME COGNOME	PROFESSIONE	DISCIPLINA	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITÀ PROFESSIONALE/FORMATIVA
Antonello D'Amato	Psicologo	Psicoterapia	Fondazione Don Gnocchi ETS	Afferenza al Servizio di Psicologia Clinica e Neuropsicologia del Centro di Riabilitazione del Levante Ligure (Sp) della Fondaz. Don Gnocchi ETS che eroga trattamenti riabilitativi in regime di ricovero, day-hospital e ambulatoriale rivolti a persone con disabilità acquisita o congenita di natura neuromotoria, ortopedica, oncologica. Attività di intervento psicologico-clinico rivolto ai pazienti e ai loro familiari, con particolare riferimento alle persone con grave cerebrolesione acquisita. Azione di case-manager riferita alla gestione del processo riabilitativo e alle dinamiche di reinserimento residenziale o domiciliare. Attività formativa sugli aspetti comunicativi, relazionali e di team building rivolta agli operatori sanitari e al personale amministrativo. Attività di ricerca nell'ambito della riabilitazione delle gravi cerebrolesioni acquisite. Laurea quinquennale in Psicologia Clinica e Sociale, presso l'Univ.di Bologna. Specializzazione in Psicoterapia ad orientamento Cognitivo-Costruttivista, presso Cesipc Firenze. Formazione in Sessuologia clinica presso CIS di Bologna. Formazione in psicoterapia EMDR presso CRSP Milano.

Il provider, ai sensi dall' art. 47 del DPR n.445/2000, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 76, dichiara:

- di aver fornito all'interessato l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del Regolamento europeo 2016/679; artt. 68, 70, 76, 96 Accordo Stato-Regioni 2017 "La formazione continua nel settore salute"- Rep. Atti 14/CSR del 2.2.2017 - Par. 4.6, lett. j) Manuale Nazionale di Accreditemento per l'Erogazione di Eventi ECM);
- di aver informato l'interessato che il programma dell'evento ECM, di cui le suddette informazioni contribuiscono a formarne il contenuto minimo, verrà inserito nel catalogo degli eventi E.C.M. tenuto dall'ente accreditante;

AUTODICHIARAZIONE SUL CONFLITTO DI INTERESSI ECM

Il sottoscritto, consapevole che il "conflitto d'interessi E.C.M." è ogni situazione nella quale un interesse secondario interferisce o potrebbe interferire con l'interesse primario consistente nell'obiettività, imparzialità e indipendenza della formazione professionale nel settore della salute connessa al Programma di Educazione Continua in Medicina (E.C.M.),

DICHIARA

l'assenza di interessi commerciali in ambito sanitario negli ultimi due anni dalla data di sottoscrizione del presente curriculum.

La Spezia, 21/07/2026

Firma

