

Stress, conflittualità e comunicazione efficace in ambito ospedaliero

Strumenti pratici per sopravvivere bene (e lavorare meglio)

Bologna, 3 dicembre 2026

SEDE

Starhotel Excelsior
Viale Pietro Pietramellara, 51

RESPONSABILI SCIENTIFICI

Dott. Pietro Annovazzi
Dott.ssa Diana Ferraro
Prof.ssa Alessandra Lugaresi

RAZIONALE

Il contesto ospedaliero contemporaneo espone i professionisti sanitari a elevati livelli di stress emotivo e organizzativo, legati alla complessità clinica, alla gestione della cronicità e alla crescente pressione assistenziale. I medici si confrontano quotidianamente con situazioni ad alto impatto relazionale, che includono la comunicazione di diagnosi complesse, la gestione di pazienti e caregiver difficili e le dinamiche di team multidisciplinari. Queste condizioni favoriscono l'insorgenza di burnout e aumentano il rischio di conflitti intra- e interprofessionali, con ricadute sulla qualità delle cure e sul benessere degli operatori.

La comunicazione efficace, in particolare saper utilizzare la comunicazione assertiva, rappresenta uno strumento fondamentale per migliorare la relazione clinica, prevenire e gestire i conflitti e ridurre il carico emotivo percepito.

Il corso propone un approccio integrato teorico-pratico, con ampio spazio a esercitazioni e simulazioni, per fornire strumenti immediatamente applicabili nella pratica clinica quotidiana. Particolare attenzione sarà dedicata alla comunicazione dell'innovazione terapeutica, sia verso i pazienti sia all'interno dei team clinici.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Riconoscere i principali fattori di stress e burnout nel contesto ospedaliero
- Identificare segnali precoci di conflitto nelle relazioni cliniche e professionali
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Gestire situazioni comunicative complesse con pazienti, caregiver e colleghi
- Utilizzare strumenti pratici di de-escalation e gestione del conflitto
- Comunicare in modo efficace l'innovazione terapeutica

LT3 Srl

Via Regina, 61 - 22012
Cernobbio (Co), Italia
T: +39 031 511626
info@LT3.it - www.LT3.it

CAPSOC: € 26.000,00 i.v.
C.F./P.IVA 02236240137
Cod. fatt. elettr.: ISHDUA
amministrazione@pec.lt3.it
C.C.I.A.A. DI COMO
N° 248435 R.E.A.

PROGRAMMA

09:00 – 09:30

Registrazione partecipanti

09:30 – 09:45

Saluti, Introduzione e obiettivi del corso (*A. Lugaresi, D. Ferraro, P. Annovazzi*)

SESSIONE I (moderatori D. Ferraro - P. Annovazzi)

09:45 – 10:15

Stress e burnout negli operatori sanitari: Quando il carico diventa sovraccarico (*G. Acquistapace*)

- Fattori di rischio individuali e organizzativi
- Segnali precoci di burnout
- Impatto su decision making e qualità delle cure

10:15 – 11:45

La comunicazione in ambito sanitario: dinamiche e trappole della comunicazione clinica (*U. Daccò – R. Vignati*)

- Differenza tra informare e comunicare
- Ruolo di verbale, paraverbale e non verbale
- Errori comunicativi più frequenti nella pratica clinica
- Stili comunicativi (passivo, aggressivo, assertivo)
- Tecniche operative: fare richieste, dire no, gestire la critica
- Strategie per ridurre escalation e fraintendimenti

11:45 – 12:00

Pausa caffè

SESSIONE II (Moderatore A. Lugaresi)

12:00 – 12:30

L'innovazione terapeutica per il paziente con Sclerosi Multipla (*D. Ferraro*)

- Razionale clinico all'utilizzo di terapie ad alta efficacia
- Profilo di efficacia e sicurezza delle terapie anti-CD20
- Differenze tra le principali molecole anti-CD20

12:30 – 13:00

La comunicazione dell'innovazione terapeutica a colleghi e pazienti (*P. Annovazzi*)

- Comunicazione delle strategie terapeutiche
- Gestione di aspettative e timori del paziente
- Allineamento comunicativo all'interno del team e con i farmacisti

13:00 – 13:30

Discussione sui temi precedentemente trattati (*P. Annovazzi, D. Ferraro, A. Lugaresi*)

13:30 – 14:30

Pausa pranzo

LT3 Srl

Via Regina, 61 - 22012
Cernobbio (Co), Italia
T: +39 031 511626
info@LT3.it - www.LT3.it

CAPSOC: € 26.000,00 i.v.
C.F./P.IVA 02236240137
Cod. fatt. elettr.: ISHDUAE
amministrazione@pec.lt3.it
C.C.I.A.A. DI COMO
N° 248435 R.E.A.

SESSIONE III

14:30 – 15:00 Gestione della conflittualità in ambito ospedaliero: introduzione e setting della sessione di role playing (*G. Acquistapace*)

15:00 – 17:00 Sessione interattiva: role playing su 4 scenari clinici con debriefing a rotazione (*G. Acquistapace, S. Maiandi, A.L. Ruocco, T. Toni*)

- Il medico in burnout
- Il paziente ostile
- Il caregiver invadente
- Il collega oppositivo

17:00 – 17:30 Discussione finale e take home messages (*A. Lugaresi, D. Ferraro, P. Annovazzi, U. Daccò, G. Acquistapace*)

LT3 Srl

Via Regina, 61 - 22012
Cernobbio (Co), Italia
T: +39 031 511626
info@LT3.it - www.LT3.it

CAPSOC.: € 26.000,00 i.v.
C.F./P.IVA 02236240137
Cod. fatt. elettr.: ISHDUAE
amministrazione@pec.lt3.it
C.C.I.A.A. DI COMO
N° 248435 R.E.A.