

PROGRAMMA

EVENTO RES

“GESTIONE DEI CONFLITTI E COMUNICAZIONE EFFICACE NEI SERVIZI PER LA DISABILITÀ”

ANNO FORMATIVO 2026

Sede degli incontri	CSA Coesi, via C. Serassi 5, Bergamo (BG) 24125
Obiettivo formativo	7. La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato
Responsabile scientifico	Michela Rainoldi
Periodo (data di inizio e fine)	Dal 30/09/2026 al 21/10/2026
Numero ore effettive	8
Professioni	Infermiere, Psicologo, Educatore professionale, Fisioterapista, Assistenti sanitari

DESCRIZIONE

I servizi per la disabilità rappresentano contesti ad alta complessità relazionale, in cui gli operatori sono chiamati ogni giorno a gestire situazioni di tensione, frustrazione e conflitto che coinvolgono molteplici attori: gli utenti stessi, i loro familiari, i colleghi e le figure di coordinamento. In tali ambienti, la qualità della comunicazione non è un elemento accessorio, bensì una componente strutturale della qualità del servizio offerto e, in ultima analisi, della sicurezza e del benessere di tutte le persone coinvolte.

Il conflitto, inteso come fenomeno relazionale fisiologico e non necessariamente patologico, può manifestarsi sotto diverse forme: conflitti tra operatori e utenti, conflitti con i familiari, conflitti interni al team di lavoro, fino a situazioni di agitazione comportamentale che richiedono un intervento immediato e competente. La mancata gestione di queste dinamiche non solo compromette l'efficacia dell'intervento educativo e assistenziale, ma rappresenta uno dei principali fattori di rischio per il burnout degli operatori e per il deterioramento del clima organizzativo.

Il corso affronta il tema della gestione dei conflitti e della comunicazione efficace nei contesti dei servizi per la disabilità. La capacità di riconoscere tempestivamente le situazioni conflittuali, di gestirle con strumenti comunicativi appropriati e di prevenire l'escalation rappresenta una competenza trasversale fondamentale per garantire la qualità e la sicurezza dei servizi erogati. In tale contesto, il corso si articola attorno ai temi delle tipologie di conflitto, della comunicazione efficace, delle tecniche di de-escalation e dell'analisi di simulazioni e casi pratici, con l'obiettivo di fornire ai partecipanti strumenti concretamente spendibili nella pratica professionale quotidiana.

Il corso adotta una metodologia attiva e partecipativa, che integra lezioni interattive, esercitazioni pratiche, role playing e analisi di casi reali, con un approccio pratico orientato alla discussione e al confronto esperienziale. L'impostazione didattica privilegia il coinvolgimento diretto dei partecipanti, stimolando la riflessione sul proprio agire professionale e favorendo l'acquisizione di competenze immediatamente trasferibili nel contesto lavorativo.

PROGRAMMA DETTAGLIATO

Il corso si articola in 2 incontri da 4 ore l'uno. Di seguito le specifiche:

- 30/09/2026 (9:00-13:00) – Docente Rainoldi – Tema: I fondamenti del conflitto; la comunicazione efficace
- 21/10/2026 (9:00-13:00) – Docente Rainoldi – Tema: Gestione del conflitto e de-escalation – Applicazioni pratiche

DOCENTI

RAINOLDI MICHELA, CF RNLMHL74L58I829I

Esperienza professionale: Infermiere Coordinatore, Dirigente Infermieristico e Coordinatore di Struttura. Vanta una pluriennale esperienza clinica maturata presso l'Ospedale San Raffaele di Milano, nei reparti di Neurologia, Terapia Intensiva Cardiochirurgica, Terapia Intensiva Neonatale e Pronto Soccorso.

Docente in corsi ASA e OSS, nonché in attività su dinamiche di gruppo, organizzazione del lavoro e gestione del personale.

Diplomata in Scienze Infermieristiche presso la USSL di Sondrio, con successiva equiparazione a Laurea in Scienze Infermieristiche. Master di I livello in Management e Coordinamento delle Professioni Sanitarie presso l'Università on line ULM (2016-2017). Master di I livello in Counselor Sociale e Socio/Sanitario presso l'Università Telematica Niccolò Cusano (2023).