

PROVIDER N. 8

PIANO FORMATIVO AZIENDALE ANNO 2026

PROGETTO FORMATIVO AZIENDALE N. 4778

**PRATICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE E DE-ESCALATION PER IL
BENESSERE RELAZIONALE NEL CONTESTO SANITARIO**

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dott.ssa Annamaria Ambrosi

Sede

AULA MAGNA

Presidio Ospedaliero Pescara

Crediti ECM 12,2

Rivolto a N. PARTECIPANTI 30 partecipanti appartenenti a tutte le FIGURE PROFESSIONALI

**CHE HANNO FREQUENTATO IL CORSO DI FORMAZIONE AZIENDALE
“Prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”**

Obiettivo formativo n. 33: Tematiche specifiche del SSN e/o SSR a carattere urgente e/o straordinario individuate dalla Commissione nazionale per la formazione continua e dalle regioni/province autonome per far fronte a specifiche emergenze sanitarie con acquisizione di nozioni di sistema.

N. 8 EDIZIONE (dalle ore 9.00 alle ore 13.00)

- | | |
|------------|---------------------------------|
| 1 Edizione | Giovedì-venerdì 26-27 Marzo |
| 2 Edizione | Giovedì-venerdì 23-24 Aprile |
| 3 Edizione | Giovedì-venerdì 21-22 Maggio |
| 4 Edizione | Giovedì-venerdì 11-12 Giugno |
| 5 Edizione | Giovedì-venerdì 24-25 Settembre |
| 6 Edizione | Giovedì-venerdì 15-16 Ottobre |
| 7 Edizione | Giovedì-venerdì 12-13 Novembre |

8 Edizione Giovedì-venerdì 3-4 Dicembre

N. 30 partecipanti

PROGRAMMA

PRIMA GIORNATA

9.00-9.30

– **Dott.ssa Grazietta Margiotti**

- Presentazione dati aziendali degli episodi di violenza a danno degli operatori sanitari
- Esercitazione di una segnalazione di aggressione a danno di operatore sanitario mediante il sistema gestionale informatizzato Talete Web

9.30-13.00

– **Dott. Massimo D'Alessandro/ Dott.ssa Federica Grassano**

- La comunicazione assertiva
- Gli stili comunicativi e i diritti assertivi
- Le abilità assertive
- La comunicazione non verbale e la comunicazione verbale
- Fare e ricevere critiche
- Eludere le manipolazioni
- Esercitazioni pratiche

SECONDA GIORNATA

9.00-13.00

– **Dott. Massimo D'Alessandro/ Dott.ssa Federica Grassano**

- Il problem solving interpersonale
- Le barriere della comunicazione di Thomas Gordon
- L'ascolto riflessivo
- La de-escalation
- Esercitazioni pratiche

13.00 CHIUSURA DEI LAVORI

VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO CON QUESTIONARIO DI VERIFICA ECM

ABSTRACT

La comunicazione efficace è fondamentale per prevenire gli episodi di violenza. L'esigenza formativa è emersa dalla necessità di approfondire, attraverso un percorso maggiormente esperienziale e pratico, le tematiche affrontate nel Progetto formativo aziendale: "Prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" (Codice Evento n. 4403).

OBIETTIVO

Attraverso un percorso formativo pratico-esperienziale i partecipanti potranno mettere in pratica le conoscenze acquisite, sperimentare le tecniche assertive e di ascolto attivo, affrontare situazioni critiche in modo protetto e guidato.

➤ Obiettivi Generali:

- Promuovere competenze comunicative avanzate per gestire situazioni di tensione, conflitto e disagio in ambito sanitario.
- Favorire un clima relazionale empatico, sicuro e collaborativo tra operatori, pazienti e familiari.
- Ridurre il rischio di escalation verbale e comportamentale attraverso l'uso di tecniche di de-escalation.

➤ Obiettivi specifici:

- Allenare la capacità di riconoscere precocemente segnali verbali e non verbali di escalation.
- Rafforzare l'uso dell'empatia e della comunicazione non violenta.
- Favorire la riflessione sul proprio stile comunicativo e sulle reazioni emotive.
- Simulare situazioni critiche per testare strategie di intervento.

RISULTATI ATTESI

- Maggiore consapevolezza e padronanza nella gestione delle interazioni difficili.
- Riduzione degli episodi di aggressività e miglioramento del clima relazionale.
- Aumento della self efficacy degli operatori sanitari.