

## **DOCENTE E RESPONSABILE SCIENTIFICO**

Dott. Fabio Crapitti

Counselor Professionale e Formatore



**UOS SVILUPPO ORGANIZZATIVO E  
PATRIMONIO PROFESSIONALE**

**CORSO DI FORMAZIONE**

**LA COMUNICAZIONE DIFFICILE E LA GESTIONE  
DELL'EVENTO AVVERSO**



### **Segreteria Organizzativa**

U.O.S. Sviluppo Organizzativo e  
Patrimonio Professionale

E-mail: [ecm@villasofia.it](mailto:ecm@villasofia.it)

Tel. 091 6802029

**EDIZIONE 1: LUNEDÌ 3 OTTOBRE 2022**  
**EDIZIONE 2: MARTEDÌ 4 OTTOBRE 2022**  
**EDIZIONE 3: MERCOLEDÌ 5 OTTOBRE 2022**  
**EDIZIONE 4: GIOVEDÌ 6 OTTOBRE 2022**

**Ore 8,00 – 14,00**

**Aula Fici**

**Presidio V. Cervello - Palermo**

## PROGRAMMA

Ore 8,00

Introduzione ai lavori

Ore 8,30

I canali della comunicazione

Ore 9,00

Le barriere della comunicazione

Ore 10,00

L'ascolto attivo e l'empatia

Ore 11,00

La gestione del conflitto

Ore 12,00

La gestione dell'evento avverso

Ore 14,00

Conclusione dei lavori della giornata

## CREDITI ECM

Il corso è stato accreditato al programma ECM con 9 crediti.

## TARGET

Il corso è rivolta a n. 20 operatori sanitari e 5 amministrativi per ciascun evento tra:

- Dirigenti Medici e delle Professioni Sanitarie
- Coordinatori Infermieristici e delle Professioni Sanitarie
- Fisioterapisti
- Biologi
- Assistenti sociali
- Farmacisti
- Infermieri
- Tecnici
- Personale amministrativo