



CORSO ECM  
DI FORMAZIONE  
RESIDENZIALE

Come rendere  
**efficace**  
la comunicazione:  
la comunicazione persuasiva  
in presenza

PARMA  
VENERDÌ 7 E SABATO 8  
OTTOBRE 2022

*Responsabili Scientifici*  
Giorgio Carnesecchi  
Raquel Pobes

ECM 81-355749

# Razionale

La comunicazione è un'espressione sociale, poiché mette un valore al servizio di qualcuno o qualcosa fuori da sé; tuttavia, non basta pronunciare parole o scrivere per comunicare, poiché la comunicazione avviene quando l'espressione è compresa e diventa patrimonio comune per la costruzione di una relazione, una discussione, di un sapere, di una cultura. Da ciò discende l'importanza di acquisire e rafforzare le competenze in materia di comunicazione, soprattutto in alcuni contesti lavorativi come quello sanitario, ove una corretta ed efficace comunicazione si traduce immediatamente in un beneficio per gli stessi professionisti e per i pazienti.

Il sistema sanitario è, infatti, un sistema complesso in cui interagiscono molteplici elementi, umani, tecnologici, organizzativo/gestionali di diversa complessità e nel quale la comunicazione tra i pazienti e i professionisti e tra gli stessi professionisti, in qualsiasi setting assistenziale, è un fattore sostanziale.

La realtà contemporanea del management organizzativo tende sempre più a privilegiare, soprattutto nei contesti a maggior complessità, il modello del lavoro di gruppo e ad applicare principi di comunicazione efficiente ed efficace all'interno e all'esterno dello stesso che siano adatti a valorizzare il contributo di tutti i singoli al risultato dell'insieme, ad accelerare i flussi informativi, aumentare la flessibilità e il dinamismo dei sistemi, garantire integrazione e multidisciplinarietà di conoscenze, competenze, tecniche e pratiche; creare forti relazioni personali e professionali per favorire il raggiungimento degli obiettivi.



# Gli obiettivi del corso sono:

- Migliorare le conoscenze del professionista in ambito di comunicazione interpersonale in presenza e online, aumentare la capacità di comunicazione interpersonale del team stesso e del team verso il paziente.
- Approcciarsi alle nuove modalità di comunicazione e interazione in presenza con i colleghi e con il paziente.
- Incrementare la capacità di individuazione dei problemi profondi riguardo la capacità di espressione dei propri disagi e ottimizzarne la gestione.
- Fornire al professionista gli strumenti operativi per una corretta capacità di interpretare non solo le espressioni verbali ma soprattutto quelle non verbali e quindi rapportarsi adeguatamente con gli altri consentendo di sviluppare una lettura “veloce” del comportamento prevalente dell’interlocutore.

# Modalità didattiche:

Si sottolinea il taglio molto interattivo del corso nel quale i partecipanti “non solo ascoltano ma fanno” attraverso esercitazioni individuali presentazioni video, role playing, simulazioni di colloqui di persuasione ai collaboratori e ai superiori, in sottogruppo e in plenaria.

## VENERDÌ 7 OTTOBRE 2022

**ORE 11.30-13.30**

### Elementi di Comunicazione Interpersonale

I tre canali della comunicazione: Quello che dico (Parola) / Come lo dico (Tono) e Come mi comporto (Gesto: Linguaggio del corpo)

**ORE 13.30-14.15**

*Light Lunch*

**ORE 14.15-16.15**

### Buon uso della Parola, Tono, Gesto per convincere

Il modello Inter-Personal-Style per capire il nostro interlocutore

**ORE 16.15-16.30**

*Coffee Break*

**ORE 16.30-18.30**

### Come adattarci al nostro interlocutore per entrare in sintonia con esso (Rispecchiamento)

## SABATO 8 OTTOBRE 2022

**ORE 09.00-11.00**

### Tecniche di persuasione:

- Ethos. Logos e Pathos
- Parlare il linguaggio dei benefici
- Da richieste a esigenze e soddisfazione delle esigenze dell'interlocutore

**ORE 11.00-11.15**

*Coffee Break*

**ORE 11.15-13.15**

### Il modello di Cialdini per la comunicazione persuasiva:

- Simpatia
- Riprova Sociale
- Reciprocità
- Autorità
- Scarsità e Urgenza
- Impegno e Coerenza

**ORE 13.15-14.00**

*Light Lunch*

**ORE 14.00-16.00**

### Mettersi alla prova:

Role-playing e attività pratiche individuali e a gruppi sui temi trattati nelle due giornate di Corso



# Informazioni ministeriali

Project & Communication è accreditata presso la Commissione Nazionale come Provider Standard n. 81 a fornire programmi di Formazione ECM per tutte le categorie professionali sanitarie.

Project & Communication si assume ogni responsabilità per i contenuti, la qualità e la correttezza etica di questa attività.

Accreditamento ECM id. ....	n. 81-355749
Responsabili Scientifici, Docenti e Tutor .....	Dottor Giorgio Carneseccchi, Dottoressa Raquel Pobes
Obiettivo formativo .....	La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato (n. 7)
Destinatari della formazione .....	max 24
Professioni/Discipline accreditate .....	FARMACISTA: Farmacia ospedaliera; Farmacia territoriale
Durata del corso .....	12 ore di cui 11 ore di formazione interattiva
Credit Formativi .....	18,9
Quota di partecipazione .....	gratuito

L'acquisizione dei **CREDITI FORMATIVI ECM** è subordinata a:

- Partecipazione obbligatoria ad almeno il 90% del corso
- Superamento della verifica di apprendimento (prova scritta)
- Compilazione online della “Scheda di valutazione evento” (obbligatoria) e del “Questionario di rilevazione dei fabbisogni formativi” (facoltativa)
- Download diretto (solo al termine del percorso) dell'Attestato ECM





# PRE-ISCRIZIONE ONLINE al link [formazione.project-communication.it](http://formazione.project-communication.it)

Quando richiesto inserire la KEYWORD  
**COMUNICAZIONE2022**



**SEDE DEL CORSO**  
**PARMA NH HOTEL**  
Viale Paolo Borsellino, 31  
43122 Parma

**PROVIDER ECM,  
SEGRETERIA ORGANIZZATIVA  
E AMMINISTRATIVA**



**Project & Communication srl**  
Provider Standard n. 81  
Viale Enrico Panzacchi 9  
40136 Bologna  
T 051 3511856  
F 051 74145344

[www.project-communication.it](http://www.project-communication.it)  
[ecm@projcom.it](mailto:ecm@projcom.it)

**Susanna Monti**  
T. 349 6088167  
[s.monti@projcom.it](mailto:s.monti@projcom.it)

*Con il contributo non condizionato di*

