ASL Brindisi
PugliaSalute

EFFICACIA COMUNICATIVA NELLA GESTIONE DELLE CRITICITÀ E TECNICHE DI DE-ESCALATION



15 DICEMBRE 2026

Aula Magna Polo Universitario, "V. Valerio"
Ospedale di Summa, Brindisi

RESPONSABILE SCIENTIFICO
Dott. LUIGI VERNAGLIONE - Direttore Sanitario ASL BRINDISI

***PROGRAMMA*:**

07.45 / 8.00: Registrazione partecipanti

8.00 / 8.15:
Saluti istituzionali
Presentazione del corso *(Dott. Luigi Vernaglione)*

PARTE I: MODULO TEORICO

08.15 / 10.15 *(Dott.ssa Florenza Prete, Dott. Giacomo Dachille, Dott.ssa Francesca Masiello, Dott.ssa Adelina Usai)*

- **La comunicazione con il paziente e i familiari: ascolto attivo - empatia e relazione - comunicazione verbale e non verbale - errori comunicativi da evitare**
- **La gestione delle situazioni critiche: rabbia, paura e frustrazione - Riconoscimento dei primi segnali di escalation - comportamenti aggressivi verbali e non verbali - cosa fare e cosa evitare**
- **Principi di de-escalation: utilizzo della voce e del linguaggio - postura e distanza - come porre dei limiti senza aumentare il conflitto - quando interrompere la comunicazione e chiedere aiuto**

10.15 / 10.30 Pausa

PARTE II: MODULO PRATICO-LABORATORIALE

10.30 / 12.00 Esercitazioni e role playing *(Dott.ssa Florenza Prete, Dott.ssa Francesca Masiello, Dott.ssa Rossella Loparco, Dott.ssa Valentina Susco)*
Simulazioni di situazioni realistiche:

- **familiare arrabbiato per i tempi di attesa;**
- **paziente agitato e verbalmente aggressivo;**
- **familiare che contesta le decisioni degli operatori;**
- **situazione di crescente tensione che richiede l'intervento dell'équipe.**

Per ogni situazione verranno analizzati:

- **comportamento dell'operatore;**
- **modalità di comunicazione;**
- **errori da evitare;**
- **tecniche di de-escalation utilizzate;**
- **momento in cui è necessario chiedere supporto.**

12.00 / 12.30 Test di verifica finale (questionario a risposta multipla).

Iscrizione partecipanti
(QR Code o link)

clicca qui

DEADLINE 11/12/2026 ORE 12:00

CREDITI ECM: 4

60 PARTECIPANTI:
Tutte le professioni

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA:
UOSD Formazione Aziendale
ed Universitaria, Qualità
email: segreteria.ecm@asl.brindisi.it