

REGIONE SICILIANA

VIA MAZZINI, 1 – 91100 TRAPANI
TEL. (0923) 805111 - FAX (0923) 873745
Codice Fiscale – P. IVA 02363280815

AZIENDA PROVINCIALE SANITARIA – TRAPANI
U.O.S. Formazione ed Aggiornamento del Personale ed ECM

Corso di Formazione

“LA RELAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI”

Cittadella della Salute – Trapani

18 NOVEMBRE 2016 – 1^a ed.

05 DICEMBRE 2016 – 2^a ed.

Responsabile Scientifico:

Dott.ssa Maria Anelli

Resp. U.O.S. Sistema Qualità Aziendale ASP Trapani

*Resp. U.O.S. Comunicazione Istituzionale, Ufficio Stampa e
URP ASP Trapani (interim)*

Responsabile Organizzativo:

Dott.ssa Antonina La Commare

*Resp. U.O.S. Formazione ed Aggiornamento del Personale ed
ECM ASP Trapani*

Razionale del Corso:

Il corso intende rafforzare le conoscenze e le competenze degli operatori di front office e favorire una relazione flessibile ed efficace nelle diverse situazioni di contatto con il pubblico.

Destinatari :

N°25 discenti per edizione.

Personale di front office CUP dell'ASP di Trapani.

PROGRAMMA

14,30 – 15,00 Registrazione dei partecipanti

Introduzione del Responsabile della Formazione

Introduzione del Responsabile Scientifico

15,00 – 16,00 IL RETTANGOLO DEL COMPORTAMENTO. LE BARRIERE DELLA
COMUNICAZIONE, LE ABILITA' DI AIUTO E L'ASCOLTO ATTIVO

Dott. Giuseppe Adragna Dirigente Psicologo ASP Trapani

16,00- 18,00 COMUNICAZIONE E RELAZIONE: ASPETTI VERBALI E NON VERBALI.
ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE.

Dott.ssa Maria Anelli

Resp. U.O.S. Sistema Qualità Aziendale ASP Trapani

*Resp. U.O.S. Comunicazione Istituzionale, Ufficio
Stampa e URP ASP Trapani (interi*

18,00- 19,00 COMPETENZE RELAZIONALI E STRATEGIE DI GESTIONE DELLE
RELAZIONI CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI. Esercitazione Pratica

Dott. Michele Schifano

Dirigente Psicologo ASP Trapani

19,00 – 19,30 Prova apprendimento e Valutazione corso/docenti