



**LA COMUNICAZIONE QUALE STRUMENTO DI INTERAZIONE TRA  
OPERATORE SANITARIO – AZIENDA – UTENTE.  
Metodi e strumenti**

**Como, Centro Cardinal Ferrari  
13 Maggio 2011**

**Docenti:**

- Dott.ssa R. Zeccola
- Dott. M. De Micheli
- Dott.ssa A. Colombo

**Programma**

8:30/9:00: registrazione partecipanti e presentazione convegno

9:00/11:00: Dott.ssa R. Zeccola

- Il processo comunicativo
- Principi della comunicazione organizzativa
- La comunicazione nella Pubblica Amministrazione: strumento per veicolare credibilità ed affidabilità
- Gli attori della macro comunicazione organizzativa
- I riferimenti legislativi in materia di comunicazione pubblica

*11:00/11:30: coffee break*

11:30/12:30: Dott. M. De Micheli

- La comunicazione esterna: relazionare in pubblico

*12:30/13:30: pausa pranzo*

13:30/14:30: Dott.ssa R. Zeccola

- Metodi e strumenti per la gestione della comunicazione interna

14:30/17:30: Dott.ssa A. Colombo

- La gestione del colloquio
- La gestione della riunione

17.30/17.45 Chiusura dei lavori e compilazione del questionario di gradimento