

## RELAZIONI E COMUNICAZIONE INTERPERSONALE UNA BUONA COMUNICAZIONE ESPRIME LA SUA EFFICACIA QUANDO SI È CURATA LA RELAZIONE

<b>ID: 5850 - 341608</b>	<b>9 crediti ECM</b>
<b>Data inizio</b>	01/03/2022
<b>Data fine</b>	31/12/2022
<b>Obiettivo formativo n. 7</b>	La comunicazione efficace interna, esterna, con il paziente-cliente al fine di facilitare con lo stesso la migliore alleanza terapeutica.
<b>Destinatari</b>	Tutte le professioni sanitarie
<b>Struttura</b>	4 moduli didattici in video lezioni e materiale scaricabile in pdf pubblicati sulla piattaforma multimediale <a href="http://ecm.accademiati.it">ecm.accademiati.it</a> . Il corso è arricchito da esemplificazione di casi e autoverifiche; più modulo introduttivo e conclusivo.
<b>Tipologia</b>	FAD con tutoraggio
<b>Durata</b>	<b>6 ore di studio</b>
<b>Test di apprendimento</b>	a risposta multipla e a doppia randomizzazione
<b>Certificato ECM</b>	Si scarica e/o si stampa dopo aver: <ul style="list-style-type: none"> <li>– concluso l'intero percorso formativo;</li> <li>– superato tutti i test di apprendimento, considerati validi se almeno il 75% delle risposte risulta corretto. Per ogni test sono possibili massimo 5 tentativi come previsto dalla normativa Agenas ECM vigente;</li> <li>– compilato il questionario della qualità percepita (obbligatorio)</li> </ul>

### OBIETTIVI FORMATIVI

- ✓ Approfondire il tema della comunicazione nella relazione
- ✓ Comprendere l'importanza di riconoscere come l'altro comunica
- ✓ Comprendere l'importanza di saper osservare e ascoltare
- ✓ Comprendere come comunicare con interlocutori diversi e farsi comprendere
- ✓ Migliorare la propria efficacia comunicativa per essere realmente ascoltato/a

### VANTAGGI

- ✓ Creare una relazione di fiducia medico-paziente
- ✓ Riconoscere e gestire le emozioni
- ✓ Realizzare una più efficace alleanza con il paziente-cliente
- ✓ Migliorare la comunicazione e ridurre le interferenze
- ✓ Sviluppare una qualità di ascolto superiore

### RESPONSABILE SCIENTIFICO E TUTOR

Responsabile Scientifico: **Dott.ssa Nadia Monticelli**

Tutor: **Dott.ssa Monica Maria Cavallo**

#### Accademia Tecniche Nuove Srl

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.accademiati.it](http://www.accademiati.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

#### Provider ECM ID: 5850

con *accreditamento provvisorio*

**Ente di Formazione** accreditato

presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

## PROGRAMMA

**RAZIONALE:** in tutte le dinamiche comunicative, comprese quelle prescrittive, entrano in gioco due o più soggetti che vi partecipano, in una sofisticata e complessa interazione in cui ciascuno rivendica l'importanza dei propri assunti. E le comunicazioni che si generano nell'ambito delle professioni rivolte all'aiuto e alla cura sono ancor più cariche di complessità, poiché si svolgono all'interno di condizioni in cui stati d'animo ed emozioni ne colorano i filtri interpretativi, influenzandoli.

Lo psicologo Paul Watzlawick, insieme ad altri importanti esponenti della Scuola di Palo Alto in California, hanno a lungo studiato le dinamiche della comunicazione interpersonale, identificando i 5 assiomi che molti hanno già incontrato nel corso delle formazioni sulla comunicazione.

Quello che si ritiene ulteriormente utile in questo corso è mettere a fuoco ed esplorare in modo più pratico che teorico alcuni aspetti che rafforzino la dimensione relazionale, struttura quest'ultima che connette, nonché fondamento essenziale per i successivi scambi comunicativi.

La Scuola di Palo Alto ci insegna infatti che: *"Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione"*. Esistono, in sintesi, due livelli di comunicazione: il primo è quello del contenuto, e indica "cosa" si sta comunicando, il secondo è quello della "relazione", e indica il tipo di relazione che si è instaurata con la persona a cui ci si rivolge. Creare consapevolmente un contesto in cui ascolto e fiducia permeino la relazione, consente di incontrare il cliente-paziente-utente nel territorio a lui/lei più comprensibile, e di svolgere così il proprio lavoro con maggiore efficacia.

### Modulo 1 – LA REALTÀ PERCEPITA ATTRAVERSO I SENSI

Docente: Dott.ssa Valeria Bianco

<p><b>Tematiche principali</b></p> <p>Relazioni che nutrono: l'importanza di attenzione e ascolto.</p> <p>Le sequenze sensoriali: cosa sono le sequenze sensoriali e come influiscono sulla relazione; comprendere la propria mappa e quella del paziente-cliente; utilizzare le sequenze nel quotidiano professionale sanitario.</p>	<p><b>Razionale</b></p> <p><b>INTRODUZIONE</b></p> <p>Ciò che noi percepiamo della realtà lo traduciamo in rappresentazioni interne che influiscono sul nostro comportamento e lo condizionano.</p> <p>In questo modulo scopriremo l'importanza che il nostro modo di percepire la realtà attraverso i sensi ha nel contribuire a generare comunicazioni col paziente-cliente efficaci o scarsamente efficaci e come questo impatti nel nostro quotidiano fatto di relazioni.</p> <p>Comprendere il linguaggio dell'altro e adattare la comunicazione al fine di essere maggiormente efficaci si può apprendere ed è un'attenzione che si può applicare in molti ambiti in particolare modo in quello della cura potenziando nel contempo la relazione col paziente-cliente.</p> <p><b>FOCUS</b></p> <p>La realtà che il paziente-cliente racconta corrisponde alla rappresentazione che il paziente ha in maniera del tutto soggettiva, a seconda dei suoi filtri. Per comprendere bene il paziente è utile e necessario incontrarlo sul suo territorio, riconoscendo la sua "mappa" e comprendendo il suo modo di pensare, interpretare e dare significati al fine di aiutarlo più efficacemente nei processi di cura.</p>
<p>Metodologia</p>	<p>Gli argomenti verranno trattati dalla docente alternando alla modalità di didattica frontale, momenti di analisi di un <b>video realizzato ad hoc</b>, esempi pratici e il supporto di slide.</p>
<p>Dispensa interattiva</p>	<p>Test di verifica dell'apprendimento; Esempi e casi</p>
<p><b>Durata</b></p>	<p><b>Videolezioni durata complessiva 60'</b></p>

#### Accademia Tecniche Nuove Srl

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.accademiati.it](http://www.accademiati.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

Provider ECM ID: 5850

con accreditamento provvisorio

Ente di Formazione accreditato

presso la Regione Lombardia

ID operatore: 2444108,

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

## Modulo 2 – COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE, PROSSEMICA

Docente: Dott.ssa Valeria Bianco

<p><b>Tematiche principali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione non verbale (CNV)</li> <li>- Comunicazione verbale (CV) e l'importanza della scelta delle parole</li> <li>- La prossemica</li> </ul>	<p><b>Razionale</b></p> <p><b>INTRODUZIONE</b></p> <p>In questo corso tratteremo dell'importanza di quella che chiamiamo "giusta distanza" nelle relazioni e come la corretta gestione delle zone della comunicazione ci permetta di gestire al meglio le nostre relazioni professionali. La prossemica studia infatti i comportamenti spaziali, ossia il modo in cui ci collochiamo nello spazio e regoliamo le nostre distanze rispetto agli altri e analizza i messaggi inviati con l'occupazione dell'ambiente. Il modo nel quale tendiamo a disporci in una determinata situazione, apparentemente casuale, è in realtà codificato da regole ben precise che condividiamo tutti, in ogni parte del globo.</p> <p><b>FOCUS</b></p> <p>La distanza relazionale con il paziente non riguarda solo la posizione fisica, ma si tratta di una distanza che è possibile aumentare o ridurre anche attraverso il linguaggio verbale, comunicando al paziente una relazione di vicinanza e fiducia o, al contrario, una relazione distante e fredda. Un caso particolare, legato alla riflessione prossemica, è quello del tocco, che nelle professioni di cura ha una rilevanza e una frequenza particolare. minore è questa distanza, maggiore è la percezione di intimità e confidenza tra i soggetti.</p>
<p>Metodologia</p>	<p>Gli argomenti verranno trattati dalla docente alternando alla modalità di didattica frontale, momenti di analisi di un <b>video realizzato ad hoc</b>, esempi pratici e il supporto di slide.</p>
<p>Dispensa interattiva</p>	<p>Test di verifica dell'apprendimento; Esempi e casi</p>
<p><b>Durata</b></p>	<p><b>Videolezioni durata complessiva 60'</b></p>

## Modulo 3 – L'INTELLIGENZA EMOTIVA

Docente: Dott.ssa Valeria Bianco

<p><b>Tematiche principali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Come stati d'animo ed emozioni colorano i filtri interpretativi</li> <li>- Conflitti e comunicazioni difficili</li> <li>- Empatia e compassione</li> <li>- Intelligenza emotiva</li> </ul>	<p><b>Razionale</b></p> <p><b>INTRODUZIONE</b></p> <p>Capire gli altri, se stessi e il tipo di relazione che intercorre, diventa essenziale in ogni incontro con l'altro poiché ciascuno porta con sé il proprio bagaglio emozionale. L'intelligenza emotiva è diventata strumento, nei luoghi di lavoro, per una corretta comprensione, espressione e gestione di buoni rapporti così come la risoluzione di problemi complessi in situazioni di stress.</p> <p><b>FOCUS</b></p> <p>Un professionista emotivamente capace rende il paziente più fiducioso anche verso il trattamento. L'intelligenza emotiva è anche in grado di influire sulle capacità del personale sanitario di far fronte allo stress e di mettere in atto abilità inerenti la resilienza, rendendolo così meno propenso ad esperienze eccessivamente stressanti e faticose che spesso generano sofferenze.</p>
<p>Metodologia</p>	<p>Gli argomenti verranno trattati dalla docente alternando alla modalità di didattica frontale, momenti di analisi di un <b>video realizzato ad hoc</b>, esempi pratici e il</p>

### Accademia Tecniche Nuove Srl

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.accademiati.it](http://www.accademiati.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

Provider ECM ID: 5850

con accreditamento provvisorio

Ente di Formazione accreditato presso la Regione Lombardia

ID operatore: 2444108,

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

	supporto di slide.
Dispensa interattiva	Test di verifica dell'apprendimento; Esempi e casi
<b>Durata</b>	<b>Videolezioni durata complessiva 60'</b>

## Modulo 4 – ASCOLTO E ASCOLTO ATTIVO

Docente: Dott.ssa Valeria Bianco

<b>Tematiche principali</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ascolto e “ascolto attivo”</li> <li>- Come si opera attraverso l'ascolto attivo;</li> <li>- Gli strumenti</li> <li>- I benefici</li> </ul>	<b>Razionale</b> <b>INTRODUZIONE</b> Ascoltare attivamente dignifica essere in grado di accompagnare la persona nel dialogo e nell'esplorazione che ella stessa intraprende attraverso lo svolgimento del colloquio. Attraverso l'ascolto attivo si favorisce la fiducia nel cliente che percepisce di essere ascoltato poiché le domande sono puntuali e finalizzate e le risposte accolte e approfondite, favorendo così maggiore chiarezza e comprensione del paziente-cliente e rafforzando la qualità della relazione. <b>FOCUS</b> Ogni professionista deve saper stimolare la narrazione spontanea del paziente-cliente attraverso domande che possano far emergere di più di quanto il paziente-cliente è in grado di raccontarci spontaneamente. Ascoltare la narrazione permette di cogliere diversi aspetti e di capire come il paziente-cliente sta vivendo il suo stato di malattia. Il disagio può essere lo stesso, ma ogni persona la vive in modo del tutto personale. L'ascolto diventa così uno strumento importante per fare diagnosi, per comunicarla in modo efficace, per impostare percorsi terapeutici nutriti dalla fiducia che si genera nella relazione da un ascolto attento.
Metodologia	Gli argomenti verranno trattati dalla docente alternando alla modalità di didattica frontale, momenti di analisi di un <b>video realizzato ad hoc</b> , esempi pratici e il supporto di slide.
Dispensa interattiva	Test di verifica dell'apprendimento; Esempi e casi
<b>Durata</b>	<b>Videolezioni durata complessiva 60'</b>

### Attività formative integrative

Argomenti	Avvio e Conclusione
Obiettivi del corso e sua presentazione	Il corso sarà preceduto da una breve introduzione per aiutare il fruitore ad avere comprensione degli obiettivi che il corso si propone di raggiungere e degli step che andrà ad affrontare.
<b>Durata</b>	<b>10'</b>

Conclusioni	Panoramica conclusiva del percorso e ricapitolazione degli obiettivi definiti in partenza e loro raggiungimento
<b>Durata</b>	<b>20'</b>

#### Accademia Tecniche Nuove Srl

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.accademiati.it](http://www.accademiati.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

Provider ECM ID: 5850

con accreditamento provvisorio

Ente di Formazione accreditato presso la Regione Lombardia

ID operatore: 2444108,

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

## Riferimenti bibliografici

Autore/i	Titolo	Fonte	Anno
Watzlavick P., Beavin	Pragmatica della comunicazione umana	Astrolabio	1971
Bert G., Quadrino S	L'arte di comunicare. Dalla pragmatica della comunicazione al counseling sistemico	Change, Torino	2005
Dilts R., Grinder J.	Programmazione neurolinguistica. Lo studio della struttura dell'esperienza soggettiva	Astrolabio	1982
Piroli S.	Ascoltare, Domandare, Coevolvere	Uninova	2006
Marianella Sclavi	Arte di ascoltare e mondi possibili: come si esce dalle cornici di cui siamo parte	Bruno Mondadori	2018

## RESPONSABILI E DOCENTI

### Valeria Bianco - Docente

Laurea in comunicazione professionale e multimedialità, si occupa di comunicazione presso diverse società di settori differenti sviluppando un'attenzione costante all'aspetto relazionale che coinvolge i soggetti tutti.

Esperta in processi comunicativi e relazionali, è oggi soft skill trainer all'interno di progetti di formazione sviluppati per aziende e per individui inseriti in percorsi di sviluppo personale e professionale.

È docente del corso di Counseling Sistemico Relazionale di Manage your life, Professional Advanced Counselor AssoCounseling (ISCR. N. REG-A2204-2018), Coach Evolutivo e Analista Certificata PDA Assessment.

Ha conseguito nel febbraio 2017 il diploma di facilitatore in Costellazioni Familiari e Sistemiche.

### Monica Maria Cavallo - Tutor

Istruttore Senior di Mindfulness, trainer del protocollo MBSR, Mindfulness Based Stress Reduction, e del protocollo MB-EAT (Mindfulness Based- Eating Awareness Training), ha conseguito la sua formazione per la conduzione dei protocolli presso il CISM di Roma [Centro Italiano Studi Mindfulness] tra i primi in Italia ad operare nell'ambito della Mindfulness e in contatto con il Center for Mindfulness dell'Università di Worcester.

Da oltre vent'anni è impegnata in pratiche, studi e ricerche per lo sviluppo della consapevolezza e per l'applicazione delle stesse nelle diverse realtà occidentali che richiedono anche validazioni scientifiche.

Formatrice all'interno di realtà aziendali nazionali e multinazionali presso le quali porta l'esperienza della Consapevolezza come agente profondo di trasformazione e della Mindfulness

### Accademia Tecniche Nuove Srl

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.accademiati.it](http://www.accademiati.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

Provider ECM ID: 5850

con accreditamento provvisorio

Ente di Formazione accreditato presso la Regione Lombardia

ID operatore: 2444108,

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

come pratica di sviluppo individuale e collettiva, conducendo corsi per Manager e Professional. Doctorat Professionnelle en “Constellations Familiales et Systemiques” presso l’Université Européenne Jean Monnet aisbl di Bruxelles, Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche, Counselor AssoCounseling, livello Supervisor Counselor e Trainer Counselor (Iscr. N. REG-A2043- 2017), Coach Sistemico Evolutivo.

Esperta in approccio corporeo e comunicazione, docente della formazione in Counseling Sistemico Relazionale e della formazione per Facilitatore di Costellazioni Familiari e Sistemiche.

Autrice di articoli per riviste specializzate nel settore benessere e comunicazione, relatrice a convegni e tavole rotonde sui temi dello sviluppo personale e collettivo, è co-autrice del libro “Mente, Cervello e Respiro”, edito da Tecniche Nuove che offre un punto di vista scientifico occidentale sulla validità delle pratiche di consapevolezza. Co-fondatrice di Manage your life azienda che affianca processi di cambiamento nelle organizzazioni e supporta gli individui nei loro salti di qualità personali e professionali.

### **Nadia Monticelli – Responsabile Scientifico**

Consulente, Formatrice, Counselor Trainer e Executive Coach, esperta in consulenza organizzativa e direzionale presso numerose aziende italiane e multinazionali.

Dopo aver conseguito la laurea in Scienze dell’Educazione presso l’Università di Firenze, si è specializzata nell’applicazione dello Psicodramma sociale e del Diario di bordo e, successivamente ha conseguito la laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche arricchendo la propria competenza e formazione. Nel 2005 ha conseguito il Doctorat en Psychotherapie Analytique e successivamente anche il Doctorat Professionnelle en “Constellations familiales et systemiques méthode Bert Hellinger”.

Dal 2009 è anche direttore didattico, formatore e co-fondatrice di Manage your life. Nell’ambito della consulenza organizzativa e direzionale si occupa dell’allineamento tra strategia e cultura organizzativa, della gestione e motivazione del team e della ricerca e selezione del personale. Relativamente alle attività di change management e integrazione culturale si occupa di affiancare e accompagnare la transizione: fusioni e acquisizioni passaggi generazionali, nuovi assetti organizzativi e strategici.

Realizza percorsi manageriali personalizzati: percorsi formativi studiati appositamente per migliorare e accrescere le capacità e le potenzialità delle figure chiave aziendali.

---

#### **Accademia Tecniche Nuove Srl**

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.accademiati.it](http://www.accademiati.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

**Provider ECM ID: 5850**

*con accreditamento provvisorio*

**Ente di Formazione** accreditato

presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B