

## RAZIONALE SCIENTIFICO

Il linguaggio è un elemento fondamentale attraverso cui gli individui costruiscono la propria rappresentazione della realtà, le proprie “mappe mentali del mondo”. Le parole non si limitano a rappresentare la nostra esperienza, ma la “incorniciano”, cioè consentono di porre alcuni aspetti dell’esperienza in primo piano rispetto ad altri, che invece vengono lasciati sullo sfondo, e così influenzano il modo in cui gli individui percepiscono le esperienze e gli eventi e rispondono ad essi.

Il termine comunicare deriva dal latino (com vuol dire con e munire che significa legare) e significa mettere in comune, condividere: informazioni, esperienze, pensieri, emozioni. La comunicazione interpersonale implica l’interazione tra due o più individui, dove ciascuno influenza l’altro, delineando un sistema circolare.

Non esiste una comunicazione corretta o sbagliata in assoluto.

La comunicazione è definita dal risultato che ottiene. È necessario imparare a “leggere” il risultato e, di conseguenza, variare il proprio comportamento. La dote maggiore di un individuo è quindi la flessibilità, cioè la capacità di variare il proprio comportamento per ottenere il risultato valutato.

Accanto alla comunicazione c’è un’altra importante dimensione che è quella dell’ascolto, perché per comunicare bisogna anche saper ascoltare. Così come è più adeguato utilizzare il termine “comunicare” rispetto a “parlare”, è preferibile “ascoltare” piuttosto che “sentire”. L’empatia può essere definita come la capacità di entrare in sintonia e identificarsi con la personalità dell’altro, “mettersi nei panni dell’altro per comprenderlo, mantenendo, al tempo stesso, il giusto distacco per non farsi coinvolgere nella situazione problematica”, comprensione dell’altro a partire dal punto di vista di quest’ultimo, dalla sua “mappa del mondo”, e non dalla propria rappresentazione della realtà.

All’opposto dell’empatia, la comunicazione diviene inefficace in presenza delle “barriere” alla comunicazione che sono: ordinare, comandare, esigere, avvisare, minacciare, fare la “predica”, rimproverare, consigliare, dare soluzioni/suggerimenti, ammonire.

I temi della capacità d’ascolto e dell’empatia rappresentano

temi sensibili nell’ambito operativo delle professioni sanitarie e sociali e connotano il livello di qualità della prestazione professionale. Tanto più sarà elevato il livello della capacità d’ascolto e dell’empatia da parte dei professionisti sanitari e sociali tanto migliore sarà la risposta fornita alle singole persone in difficoltà o che si trovano nella condizione di disagio sanitario e/o sociale.

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Per poter partecipare al Corso è necessario:

- Registrare i propri dati utilizzando il pulsante icona in pdf del corso scelto, nell’elenco dei corsi attivi sul sito:

[www.assriforma.it](http://www.assriforma.it)

- Per coloro già registrati al sito [www.assriforma.it](http://www.assriforma.it) entrare nella propria area riservata con username (oppure CF) e password, cliccare sull’icona pdf del corso e quindi “prenotati al corso”

- La prenotazione al corso si completa con il versamento della quota di iscrizione, come indicato nelle modalità di pagamento (la quota non è rimborsabile; la quota non è dovuta in caso di convenzioni attive)

## QUOTA DI ISCRIZIONE

### Quota Iscrizione individuale

- € 20,00 (solo corso Fad)

<https://www.assriforma.it>

<https://portale.assriforma.it/home/home.aspx>

- Quota iscrizione collettiva per Aziende, Ordini, Associazioni, Gruppi e Centri di Formazione:

in base a partnership e convenzioni specifiche

La prenotazione comprende:

Frequenza sessioni formative, Materiale didattico, con principali atti dei lavori a disposizione sulla piattaforma [www.assriforma.it](http://www.assriforma.it); conseguimento crediti formativi ecm, nel rispetto delle modalità di partecipazione e degli obiettivi di apprendimento; Avviso via email per attestato ecm.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

**Bonifico bancario** intestato a:

Associazione Ricerca e Formazione

Codice IBAN: IT79 X076 0104 0000 0006 9662 708

causale: COGNOME, NOME – Capacità d’ascolto

Oppure – **bollettino C/C postale** N. 69662708

intestato a: Associazione Ricerca e Formazione

causale: COGNOME, NOME Capacità d’ascolto



Provider “Standard” Ecm n.736

## CAPACITA' D'ASCOLTO EMPATIA

Responsabile scientifico  
Dr.ssa **Eleonora Russo**

Evento n.736-348330 ed. I/2022  
n. 30 Crediti ECM

(evento ecm in modalità Fad asincrona online n.20 ore,  
per crediti triennio 2020-2022)

**SCADENZA e conclusione corso: 15 MARZO 2023**

Destinatari: **Tutte le Professioni Sanitarie e Sociali**



Prenotazioni:

<https://portale.assriforma.it/home/home.aspx>

cliccare icona in pdf corso  
n.04/2022..

## Capacità d'ascolto - Empatia

Par.	Step	Programma	Formato
<b>Cap.1 Comunicazione, Ascolto, Empatia</b>			
1	1	A che serve comunicare Mazzeo S.	slide in ppt con audio
2	1	Le emozioni sul lavoro Miglionico P. modulo I	slide in ppt con audio
3	1	Regole berniane della comunicazione Miglionico P.modulo II	slide in ppt
4	1	La comunicazione malato_famiglia con video Miglionico P.modulo III	slide in ppt con video
5	1	Dal saper ascoltare Miglionico P.modulo IV	slide in ppt
6	1	Il GAB elementi di analisi transazionale Miglionico P.modulo V	slide in ppt
7	1	Conflitti interpersonali Miglionico P modulo VI	slide in ppt
<b>Cap.2 Comunicazione ed empatia in particolari contesti</b>			
1	2	La comunicazione in ambito familiare E.Russo parte I	slide in pdf con audio/video
2	2	La comunicazione tossica in ambito familiare E.Russo parte II	slide in pdf con audio

3	2	Famiglie a Transazione Schizofrenica E.Russo parte III	Slide pdf
4	2	Comunicazione empatica e compliance con il paziente E.Russo parte IV	slide in pdf con audio/video
5	2	La gestione dell'aggressività nell'emergenza sanitaria R.Negrognolo	slide in pdf con audio
<b>Cap.3 Appendice</b>			
1	3	Il rapporto medico-paziente e le disuguaglianze nella salute	testo in pdf
2	3	La Relazione tra Medico e Paziente - Andrea Lopes Pegna	testo in pdf
3	3	Undici tipi di personalità - M.Selvini	testo in pdf
4	3	Approccio sistemico alla psicosi M.Selvini	testo in pdf
5	3	L'educazione-razionale-emotiva (stralci)	testo in pdf
6	3	Il sistema famiglia tra ordine e caos G.Cambiaso	testo in pdf
<b>Materiale didattico integrativo</b>			
		L'argomento "ad hominem": riflessioni sulle funzioni della violenza verbale* di Ruth Amossy	testo in pdf
		Attività e giochi su empatia, emozioni e conflitto di Liliana Jaramillo	testo in pdf
		Il ruolo dell'empatia in ambito lavorativo. Riflessioni in tempo di pandemia da Covid-19 di Francesco Franza, Roberto Basta, Barbara Solomita, Giuseppe Rosato	testo in pdf

Comunicazione e performance professionale: metodi e strumenti - Ministero della Salute

testo in pdf



### CRONOPROGRAMMA

(per il completamento, il corso è aperto fino al 15 marzo 2023)

#### Frequenza: n.3 capitoli

(parte fad obbligatoria) Se si sceglie la modalità frazionata a step, il corso è distribuito in 3 step di 5 gg. ciascuno. Al termine di ogni step sarà inviata una mail per abilitare l'accesso allo step successivo. Dal 10/10/2022 il corso sarà in modalità non frazionata per tutti.

1° step	(tempo: 8 ore)
2° step	(tempo: 4 ore)
3° step	(tempo: 8 ore)

Sono previsti n.5 test di apprendimento:

- al termine di ogni step
- al termine del 6° step, in aggiunta al test a risposta multipla, questionario di qualità + test a risposta libera

#### SCelta CORSO NON FRAZIONATO A STEP

Con questa scelta si opta per il corso senza frazionamento in step, da svolgere per intero, in più riprese, secondo la propria disponibilità di tempo da dedicare alla formazione.

Una volta fatta questa scelta non può essere revocata. Con questa scelta i test di apprendimento saranno attivi alla fine del corso.

## Faculty docenti

### Responsabile scientifico e docente

Dott.ssa **Eleonora Russo**

Psicologa e Psicoterapeuta Sistemico  
Relazionale - Esperta in Risorse Umane e  
Bilancio di Competenze

Dott.ssa **Sara Mazzeo**

Assistente Sociale Specialista, Mediatrice  
Familiare, Counselor, Criminologa

Dott. **Paolo Miglionico**

Psicologo e Psicoterapeuta, Formatore e  
consulente aziendale

Dott. **Rino Negro**

Infermiere del S.E.T. I 18 ASL BT - Scrittore

## Metodologia didattica

### Tipologia dei materiali

n. 10 documenti in testi pdf

n. 6 relazioni in slide/pdf con audio

n. 2 relazioni con audio/video

n. 5 relazioni in slide/pdf

Audio/video/lettura ed approfondimento materiale didattico a disposizione del partecipante con la registrazione del tempo assegnato a ciascun paragrafo (per 3 capitoli - parte obbligatoria Fad), per un totale di n.20 ore assegnate all'evento da cui sono stati generati n.30 crediti formativi ecm.

## Modalità di accesso/svolgimento

Entrare nella propria pagina personale sul sito [www.assriforma.it](http://www.assriforma.it) area riservata

<https://portale.assriforma.it/home/home.aspx>

- Inserire username oppure codice fiscale
- Password
- Cliccare "Login" "Accedi"
- Cliccare su area "Personale", "Dati", "I miei corsi"
- cliccare su "Select", pallino verde del corso:  
**Capacità d'ascolto- Empatia**
- Per l'autoapprendimento FAD (n.20 ore totali, da fare in modo discontinuo) e test online cliccare "fad+valutazione+test". Ogni sessione di lavoro viene attivata con il tasto "Avvia Tempo" e lo stesso tempo viene memorizzato cliccando il tasto "Memorizza tempo restando qui – Memorizza tempo vai avanti" oppure "Memorizza

## Attestato di presenza e Attestato Ecm

- tempo – torna al riepilogo".
- In ciascuna pagina di paragrafo viene evidenziato:
  - ❖ **il tempo minimo da raggiungere** (che consente il passaggio al paragrafo successivo);
  - ❖ **il tempo massimo da raggiungere** (che consente il completamento del tempo assegnato al paragrafo);
  - ❖ **il tempo memorizzato di lettura** (che consente di valutare il tempo in progress rispetto al tempo max). Una volta raggiunto il tempo max la riga del paragrafo viene evidenziata in verde, nel riepilogo/sommario iniziale.
- Al termine del tempo di audio/lettura di ognuno dei 3 step previsti verrà attivato, dal riepilogo/sommario iniziale, un tasto "Avvia test" per l'esecuzione del test teorico (sono

previsti n.3 tentativi). Se si sceglie la modalità non frazionata in step il test sarà attivo a fine corso. Esiste la possibilità di visualizzare gli eventuali errori fatti nei precedenti tentativi. Al 3° step si aggiunge il test domande a risposta libera e il questionario di qualità. Se invece è stata scelta la modalità non frazionata a step (questa opzione sarà automatica per tutti dal 10/10/2022) i test saranno attivi alla fine delle attività di formazione.

- L'attestato di presenza con le ore dedicate alla FAD, scaricabile online, è utile per le Aziende che riconoscono l'assenza per motivi di studio.
- L'attestato ecm potrà essere stampato dalla propria pagina personale:
  - ❖ Dopo il superamento dei test teorici (=> al 75% delle risposte esatte);
  - ❖ Dopo la valutazione positiva del test "domande a risposta libera";
  - ❖ Dopo il caricamento dei propri documenti personali (doc.identità+codice fiscale, in pdf, max 3MB) per la convalida dei propri dati, ai fini Ecm.
  - ❖ Dopo il ricevimento di una mail da Ri.Forma che sblocca l'attestato ecm

## Contatti

### Segreteria Organizzativa/Provider Ecm

**ASSOCIAZIONE RICERCA E FORMAZIONE  
(Ri.Forma)**

[www.assriforma.it](http://www.assriforma.it)

<https://portale.assriforma.it/home/home.aspx>

[assriforma@gmail.com](mailto:assriforma@gmail.com)

cell.328.8159934 – 377.0949960