

**INTELLIGENZA EMOTIVA  
E COMUNICAZIONE EFFICACE:  
STRUMENTI E METODI  
PER L'ACCOGLIENZA IDEALE  
DEL PAZIENTE**

**SANTA RUFINA DI CITTADUCALE (RI)  
29 MAGGIO 2019**

**PROGRAMMA**

**Ore 09.00**

L'intelligenza emotiva e sue caratteristiche  
- Le emozioni

**Ore 09.30**

Conoscenza, gestione e controllo delle proprie emozioni  
- Riconoscimento delle emozioni altrui:  
l'empatia

**Ore 10.30**

Gestione delle relazioni: la comunicazione efficace  
- Gli ostacoli alla comunicazione

**Ore 11.00 – Coffee Break**

**Ore 11.30**

Comunicazione verbale e non verbale

**Ore 12,00**

Tecniche dell'ascolto attivo  
- L'assertività

**Ore 12.30**

Tecniche metacognitive e tecnica del problem solving

**Ore 13.00 – Pausa Pranzo**

**Ore 14.00**

Il gruppo lavoro: caratteristiche e dinamiche  
- La gestione efficace del team di lavoro

**Ore 14.45**

La competenza emotiva nei Sistemi lavorativi  
- Accoglienza e presa in carico efficace del paziente: la fiducia, la professionalità, l'affidabilità, l'umanità

**Ore 15.45**

Il primo colloquio e l'analisi della richiesta del paziente

**Ore 16.15**

La definizione di un percorso condiviso  
- Le risposte giuste in maniera efficace

**Ore 16.45**

L'alleanza operativa : l'empatia e la relazione  
- Il raggiungimento dell'obiettivo comune

**Ore 17.30**

Verifica dell'apprendimento

**Ore 18.00**

Chiusura lavori

**Docente del Corso:**

*Dott.ssa DANIELA SPADOLINI  
Psicologa - Psicoterapeuta*



**ABSTRACT**

L'accoglienza rappresenta l'incontro tra il paziente portatore di richieste e l'Operatore che riceve la domanda.

Questo primo contatto può avvenire tramite una telefonata, un incontro, un breve scambio di battute durante il quale bisogna trasmettere quel senso di fiducia, professionalità, affidabilità ed umanità, perché l'utente possa sentirsi compreso e preso in carico in maniera globale ed efficace.

**FINALITA'**

Alcuni sostengono che la terapia è fatta del 25 per cento di biologia, tecnologia, farmacologia e per il 75 per cento di relazioni umane, in grado di trasmettere cura e attenzioni autentiche, di rassicurare il paziente di essere "in buone mani". Il primo passaggio per rendere la relazione rassicurante è il momento dell'accoglienza, in cui viene testata la fiducia e il credito che il paziente associa alla struttura, che va confermata con una relazione umana continuativa, di ascolto e comunicazione, tra il personale e il paziente.

**OBIETTIVO DELL'EVENTO:**

Migliorare le competenze dei Professionisti Sanitari, in particolare le capacità di ascolto e di contatto, oggi sempre più abilità essenziali e risorse necessarie per agevolare il processo di guarigione e di promozione della salute; Migliorare le tecniche necessarie per la gestione della relazione nella fase di approccio e di sostegno durante il processo di cura.

**Modulo d'Iscrizione**

**INTELLIGENZA EMOTIVA  
E COMUNICAZIONE EFFICACE:  
STRUMENTI E METODI  
PER L'ACCOGLIENZA IDEALE  
DEL PAZIENTE**

**SANTA RUFINA DI CITTADUCALE (RI)  
29 MAGGIO 2019**

Compilare in stampatello

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_

Il \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Prov \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_

Professione \_\_\_\_\_

C. F. \_\_\_\_\_

P.IVA: \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

- Dipendente  
 Libero Professionista

**Per info e iscrizioni contattare la segreteria  
organizzativa FORMAZIONEVENTI sas  
ai seguenti recapiti:**

**Tel. 085.8428796 – 393.9067727**

**Fax 085.4454059**

**E.mail: [segreteria@formazioneventi.com](mailto:segreteria@formazioneventi.com)**



**Crediti Formativi ECM  
assegnati n. 12,4**

**Il Corso, a numero chiuso, è rivolto agli  
Infermieri  
e prevede il numero max di 50 partecipanti.**

**La quota di partecipazione è di:**  
- € 15,00 per gli iscritti all'OPI di Rieti  
**Si può partecipare al corso solo se in regola con i  
pagamenti delle quote associative fino all'anno  
in corso.**

- € 50,00 per gli iscritti ad altri OPI d'I talia.

**La quota può essere CEDUTA e NON è  
RIMBORSABILE.  
L'iscrizione comprende:  
kit congressuale, Coffee Break, Pranzo di lavoro,  
Supporto multimediale elaborato per il corso,  
Attestato crediti ECM.**

**Chiusura iscrizioni: 20 MAGGIO 2019, salvo  
raggiungimento anticipato del n. max previsto**

**La quota deve essere versata con provvisorio di  
entrata "TESIN" a:  
OPI RIETI cod. ente 9980972 - Banca Intesa S.  
Paolo  
Iban: IT41N0306914601100000300488**

**Per la registrazione al Corso inviare fax o email  
del modulo d'iscrizione e della ricevuta del  
bonifico ai recapiti di Formazioneventi**



**EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA**

**INTELLIGENZA EMOTIVA  
E COMUNICAZIONE EFFICACE:  
STRUMENTI E METODI  
PER L'ACCOGLIENZA IDEALE  
DEL PAZIENTE**

**SANTA RUFINA DI CITTADUCALE (RI)**

**29 MAGGIO 2019**



**Docente del Corso:**

*Dott.ssa DANIELA SPADOLINI  
Psicologa - Psicoterapeuta*

**Il Corso si Svolge presso**

**CLUB MEDICI N. 1  
TRAVERSA INTERNA  
DI VIA B. GRAZIANI SNC  
SANTA RUFINA DI CITTADUCALE  
(RIETI)**