



Organizzatore:  
J&B S.R.L. U.

Indirizzo: Via Piemonte 12

Città: 87036 Rende

Telefono 0984/837852

Fax 0984/830987

Referente: *Dott. DANIELE PERRELLI*

- WEB - [www.jbprof.com](http://www.jbprof.com) [info@jbprof.com](mailto:info@jbprof.com)

Rif. Organizzatore 10436 – 8004865

**crediti: 36**

Titolo dell'evento formativo:

## ***BUONE PRATICHE DI RELAZIONE, COMUNICAZIONE ED ASSISTENZA.***

Relatore:

***Dott.sa Elisa Mazzola***

*Psicologa – Formatrice di gruppo*

# Programma dell'evento residenziale

## Giornata 1

### Sessione 1 Plenaria

Titolo LE BUONE PRATICHE I.

Orario 08:30 - 11:00 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo PRESENTAZIONE DEL PROGRAMMA E ANALISI DELLE ASPETTATIVE. CONTRATTO D'AULA.

Orario 11:00 - 12:15 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo IL PROCESSO DELLA COMUNICAZIONE.

Orario 12:15 - 13:30 Tipo: G - Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici...

Titolo LAVORO DI GRUPPO E RESTITUZIONE IN PLENARIA.

### Sessione 2 Plenaria

Titolo LE BUONE PRATICHE II.

Orario 14:15 - 16:00 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo LA COMUNICAZIONE NON VERBALE.

Orario 16:00 - 19:30 Tipo: G - Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici...

Titolo ESERCITAZIONE ED ELABORAZIONE DEL LAVORO SVOLTO E TEORIZZAZIONE.

## Giornata 2

### Sessione 1 Plenaria

Titolo LE BUONE PRATICHE III.

Orario 08:30 - 10:30 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo L'ASCOLTO NEI DIVERSI CONTESTI OPERATIVI.

Orario 10:30 - 13:30 Tipo: G - Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici...

Titolo ESERCITAZIONE ED ELABORAZIONE DEL LAVORO SVOLTO E TEORIZZAZIONE.

### Sessione 2 Plenaria

Titolo LE BUONE PRATICHE IV.

Orario 14:15 - 16:30 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo LA RELAZIONE PROFESSIONALE.

Orario 16:30 - 18:30 Tipo: I - Role-Playing

Titolo ROLE PLAYING SULLA RELAZIONE PROFESSIONALE.

Orario 18:30 - 19:30 Tipo: D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore  
Titolo DISCUSSIONE.

## **Giornata 3**

### **Sessione 1 Plenaria**

Titolo LE BUONE PRATICHE V.

Orario 08:30 - 10:00 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato  
Titolo LE STRATEGIE RELAZIONALI.

Orario 10:00 - 12:00 Tipo: I - Role-Playing  
Titolo SIMULAZIONI DI CASI.

Orario 12:00 - 13:30 Tipo: D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore  
Titolo DISCUSSIONE

### **Sessione 2 Plenaria**

Titolo LE BUONE PRATICHE VI.

Orario 14:15 - 16:30 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato  
Titolo LA DIMENSIONE EMOTIVA NELLA RELAZIONE.

Orario 16:30 - 18:30 Tipo: G - Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici con produzione di rapporto finale...  
Titolo LAVORO DI GRUPPO E RESTITUZIONE IN PLENARIA.

Orario 18:30 - 19:30 Tipo: D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore  
Titolo DISCUSSIONE.

## **Giornata 4**

### **Sessione 1 Plenaria**

Titolo LE BUONE PRATICHE VII.

Orario 08:30 - 11:00 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato  
Titolo GLI ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI NELLA RELAZIONE PROFESSIONALE.

Orario 11:00 - 13:30 Tipo: G - Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici...  
Titolo LAVORO DI GRUPPO E RESTITUZIONE IN PLENARIA.

### **Sessione 2 Plenaria**

Titolo LE BUONE PRATICHE VIII.

Orario 14:15 - 17:00 Tipo: I - Role-Playing  
Titolo RELAZIONE, COMUNICAZIONE ED ASSISTENZA.

Orario 17:00 - 18:00 Tipo: B - Serie di relazioni su tema preordinato  
Titolo CONCLUSIONI.

## **SHEDA DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO**

### **FINE DEI LAVORI**

Gli operatori sanitari impegnati a gestire quotidianamente relazioni di aiuto con i cittadini che stanno vivendo un momento di difficoltà o verso i quali ci si rivolge per attuare programmi di prevenzione e promozione, devono sempre di più porre attenzione ad alcuni aspetti particolarmente significativi quali : i processi comunicativi nelle diverse articolazioni e a differenti livelli la costruzione di una relazione interpersonale, orientata alla comprensione dei bisogni del cittadino ed alla sua partecipazione ad eventuali processi di costruzione del benessere e/o fronteggiamento dell'evento critico malattia,

la dimensione etica e deontologica, ispirata al rispetto della persona umana e dei suoi diritti. Pur considerando che questi argomenti siano stati affrontati nei diversi percorsi della formazione di base, è comunque importante sostenere gli operatori in un cammino di riflessione sul proprio modo di porsi e sviluppare processi di analisi sul proprio agire professionale, per individuare spazi di miglioramento orientati ad una maggior soddisfazione del cliente, ma anche come antidoto a fenomeni di burn-out. Gli obiettivi che ci si pone in questo percorso sono: analizzare e approfondire i processi comunicativi e dell'ascolto, riflettere sulle caratteristiche della relazione professionale e sui possibili effetti dei diversi stili relazionali, approfondire la dimensione etica e deontologica della relazione professionale. La metodologia utilizzata sarà di tipo attivo. Si prevede cioè la costruzione di un contesto di apprendimento dove, insieme ai docenti, saranno attori protagonisti i partecipanti che con i loro feed back, consentiranno di riorientare il processo in modo da renderlo effettivamente aderente alle esigenze ed ai bisogni formativi degli operatori, nonché alle dinamiche di gruppo e istituzionali che si verranno a determinare. Questo sarà reso possibile dalla strutturazione di esercitazioni ad hoc che consentiranno di rendere più efficace.

### **PREMESSA**

***Gli operatori sanitari impegnati a gestire quotidianamente relazioni di aiuto con i cittadini che stanno vivendo un momento di difficoltà o verso i quali ci si rivolge per attuare programmi di prevenzione e promozione, devono sempre di più porre attenzione ad alcuni aspetti particolarmente significativi quali :***

- i processi comunicativi nelle diverse articolazioni e a differenti livelli
- la costruzione di una relazione interpersonale, orientata alla comprensione dei bisogni del cittadino ed alla sua partecipazione ad eventuali processi di costruzione del benessere e/o fronteggiamento dell'evento critico malattia,
- la dimensione etica e deontologica, ispirata al rispetto della persona umana e dei suoi diritti.

Pur considerando che questi argomenti siano stati affrontati nei diversi percorsi della formazione di base, è comunque importante sostenere gli operatori in un cammino di riflessione sul proprio modo di porsi e sviluppare processi di analisi sul proprio agire professionale, per individuare spazi di miglioramento orientati ad una maggior soddisfazione del cliente, ma anche come antidoto a fenomeni di burn-out.

## ***OBIETTIVI***

Gli obiettivi che ci si pone in questo percorso sono:

- analizzare e approfondire i processi comunicativi e dell'ascolto
- riflettere sulle caratteristiche della relazione professionale e sui possibili effetti dei diversi stili relazionali
- approfondire la dimensione etica e deontologica della relazione professionale.

## ***METODOLOGIA***

La metodologia utilizzata sarà di tipo attivo. Si prevede cioè la costruzione di un contesto di apprendimento dove, insieme ai docenti, saranno attori protagonisti i partecipanti che con i loro feed back, consentiranno di riorientare il processo in modo da renderlo effettivamente aderente alle esigenze ed ai bisogni formativi degli operatori, nonché alle dinamiche di gruppo e istituzionali che si verranno a determinare.

Questo sarà reso possibile dalla strutturazione di esercitazioni ad hoc che consentiranno di rendere più efficace il processo di apprendimento e che, affiancate da momenti di teorizzazione, aiuteranno a sviluppare collegamenti significativi tra le proposte teoriche e le applicazioni operative.