

EMPATIA E GESTIONE DELLE EMOZIONI

Responsabile Scientifico /Docente: Dott.ssa **Santina Giannone**

Communication Manager, Responsabile Relazioni Pubbliche, Giornalista

Razionale del Corso

Nel panorama attuale della sanità italiana, la centralità del paziente e la promozione di un'assistenza completa, anche secondo un approccio One Health, rappresentano direzioni strategiche imprescindibili e richiedono la necessità di arricchire la dimensione tecnico-procedurale delle prestazioni con una relazionale più profonda. Mintzberg, nelle diverse configurazioni organizzative, ha mostrato come le organizzazioni si strutturano e coordinano le loro attività in base a fattori come la dimensione, l'età e l'ambiente.

Queste configurazioni evidenziano l'importanza delle relazioni e dei meccanismi di coordinamento (come l'adattamento reciproco o la standardizzazione delle competenze) per il successo organizzativo. Ciò implica una particolare attenzione alla sfera emotiva, sia dell'utente che dell'operatore, come elemento determinante per l'efficacia delle cure e la sostenibilità del sistema.

La Provincia di Siracusa, nello scenario nazionale, per via delle caratteristiche organizzative, demografiche e geografiche, presenta dinamiche peculiari che sottolineano la necessità di dedicare risorse allo sviluppo di quelle che vengono comunemente chiamate soft skill. La mancanza di sintonia emotiva, infatti, può tradursi in una percezione di freddezza o indifferenza da parte dell'utenza, compromettendo l'alleanza terapeutica e l'adesione ai percorsi di cura.

Obiettivo specifico:

Il corso, partendo dalla definizione di empatia, intesa come quella risonanza profonda con l'altro che va oltre la semplice comprensione intellettuale del suo stato d'animo, e dei suoi bias ha la finalità di sostenere gli operatori nel rispondere adeguatamente alle emozioni di utenti e famiglie, anche quando queste si manifestano in modi inattesi o complessi. Parallelamente, affronta l'autoregolazione emotiva del professionista, al fine di prevenire il burnout e mantenere un elevato standard di cura.

Risultati attesi

Aumento della capacità di riconoscere, comprendere e influenzare costruttivamente le proprie emozioni e quelle degli altri per migliorare la qualità della relazione di cura. Acquisizione di strategie di autoregolazione emotiva e di coping per mantenere il benessere personale e professionale. Sviluppo della capacità di auto-osservazione e di riconoscimento dei condizionamenti personali che possono influenzare la percezione e la risposta emotiva. Sviluppo di una risposta relazionale, oltre che tecnica, alle richieste dell'utenza.

Obiettivo ECM:

Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure

Destinatari:

Professionisti della salute quotidianamente impegnati in relazioni clinico-assistenziali che implicano processi e dinamiche di decision making di natura etica, professionale e scientifica.

L'Evento verrà accreditato ECM per tutte le professioni sanitarie. Provider ECM: D.B.I. srl.

Per l'attribuzione dei crediti ECM è necessaria la frequenza del 90% delle ore di formazione previste, il superamento della prova di apprendimento e la compilazione della scheda di valutazione evento/docenti.

PROGRAMMA

09:00 - 17:30 - EMPATIA E GESTIONE DELLE EMOZIONI

- I fondamenti dell'empatia nella relazione di cura;
- Definizione e natura dell'empatia;
- Empatia affettiva e cognitiva;
- Differenze tra empatia, simpatia e compassione;
- L'importanza dell'empatia per l'alleanza terapeutica e l'adesione al percorso di cura;
- L'empatia come soft skill fondamentale nel contesto sanitario odierno;
- Riconoscere ed esprimere le emozioni;
- L'espressione delle emozioni nel contesto sanitario: come i pazienti comunicano il loro disagio;
- Tecniche di ascolto attivo e validazione emotiva (es. "rispecchiamento", "chiarificazione dei sentimenti");
- L'impatto della cultura sull'espressione e la percezione delle emozioni: i bias dell'empatia;
- L'empatia in azione: costruire il rapporto
- Strategie per costruire un rapporto di fiducia con utenti e familiari, anche in situazioni di disagio o resistenza;
- Gestire le aspettative e le paure dell'utente attraverso una comunicazione empatica;
- Utilizzo di un linguaggio caldo e accogliente: tono di voce, contatto visivo, postura;
- Esercitazione pratica: Role-playing su scenari comuni di interazione con il paziente.
- Riconoscere e gestire le emozioni complesse dei pazienti e dei loro familiari;
- Tecniche di de-escalation emotiva: mantenimento della calma, ascolto non giudicante, offrire supporto e rassicurazione;

- Comunicare in situazioni di crisi, stress e alta tensione, mantenendo un approccio centrato sul paziente;
- Gestione dei conflitti interpersonali e del reclamo attraverso l'utilizzo delle soft skill;
- Autoriflessione e autoregolazione emotiva del professionista;
- L'impatto emotivo del lavoro sanitario: stress, empatia secondaria, compassione fatigue;
- Definizione e impatto del burnout: riconoscimento dei segnali di allarme individuali e di squadra;
- Sviluppare l'autoregolazione: consapevolezza di sé, gestione dello stress e capacità di recupero personale e professionale;
- Il legame tra empatia, benessere personale e qualità del lavoro svolto;
- Applicazione e Sviluppo Continuo dell'Empatia (1 ora);
- Il Viaggio Empatico: riflessione guidata sull'esperienza di utenti e famiglie, con un focus su come evitare i condizionamenti personali (bias) nella comprensione della loro esperienza emotiva e nella gestione delle proprie reazioni;
- L'importanza dell'auto-osservazione e del feedback per il miglioramento costante delle proprie competenze emotive e relazionali;
- Spazio per domande e sintesi finale.

NOME COGNOME	PROFESSIONE	DISCIPLINA	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITA' PROFESSIONALE/FORMATIVA
Santina Giannone	Communication Manager, Giornalista, formatrice	Comunicazione e Relazioni pubbliche	Libera professionista e CEO Reputation Lab	• 2017-oggi: CEO ReputationLab. Amministrazione, pianificazione strategica, PR e gestione team, formazione • 2017-oggi: Communication Manager e Responsabile RP per settori ICT, energia, innovazione • 2008-oggi: Libera professionista per comunicazione strategica (es. Consorzio Pomodoro di Pachino IGP, Enti Culturali) . • Docente e formatrice su comunicazione aziendale e personal branding (Univ. Catania, Manpower, UPA) • Dal 2008: Giornalista pubblicista (La Sicilia, Corriere Elorino) .

Siracusa, 27/02/2026



Il provider, ai sensi dall' art. 47 del DPR n.445/2000, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 76, dichiara:

- di aver fornito all'interessato l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del Regolamento europeo 2016/679; artt. 68, 70, 76, 96 Accordo Stato-Regioni 2017 "La formazione continua nel settore salute"- Rep. Atti 14/CSR del 2.2.2017 - Par. 4.6, lett. j) Manuale Nazionale di Accreditemento per l'Erogazione di Eventi ECM);
- di aver informato l'interessato che il programma dell'evento ECM, di cui le suddette informazioni contribuiscono a formarne il contenuto minimo, verrà inserito nel catalogo degli eventi E.C.M. tenuto dall'ente accreditante;