

LA COMUNICAZIONE EMPATICA E COMPASSIONEVOLLE CON IL PAZIENTE

Università Telematica eCampus – Provider ID:5837

Responsabile Scientifico: Cilento Francesca, Grassi Alessandra

Docente: Cilento Francesca, Grassi Alessandra

Crediti: l'evento è accreditato per 24 ECM

Data evento: 12/11/2026 e 19/11/2026

Destinatari: Assistente sanitario, Dietista, Educatore professionale, Fisioterapista, Igienista dentale, Infermiere, Infermiere pediatrico, Odontoiatra, Ostetrico/a, Podologo, Tecnico della prevenzione dell'ambiente e dei luoghi di lavoro, Tecnico di laboratorio biomedico, Veterinario

Obiettivi formativi: Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure (12)

Programma 12/11/2026:

	ORARIO	DOCENTE	ATTIVITA'
1	09.00 – 09.30	Cilento Francesca, Grassi Alessandra	Introduzione alla comunicazione Discussione in plenaria dell'importanza della comunicazione e delle differenze tra informare e comunicare.
2	09.30 – 9.45		I canali comunicativi le differenze tra i diversi canali comunicativi
3	09.45 – 10.30		Comunicazione Non Verbale definizione ed esempi dei diversi canali non verbali. La comunicazione vocale e non verbale, la prossemica, i gesti, la postura, la mimica facciale.
4	10.30– 11.00		Esercitazione Esercitazione sulla comunicazione non verbale delle emozioni, discussione in plenaria e introduzione alla prospettiva pragmatica.

5	11.00– 11.30		La scuola di Palo Alto I principi della prospettiva pragmatica. La comunicazione come forma di azione umana.
6	11.30 – 11.45		I 5 assiomi I 5 assiomi della comunicazione secondo la Scuola di Palo alto. Breve discussione in plenaria
7	12.00 – 12.30		La comunicazione orale differenze tra ascoltare e comprendere. Breve esercitazione sulla comunicazione orale il ricordo
8	12.30– 13.00		gli stili comunicativi Definizione degli stili comunicativi e descrizione dello stile passivo e aggressivo. Discussione finale
9	13.00 – 14.00	<u>Pausa pranzo</u>	
10	14.00 – 14.20	Cilento Francesca, Grassi Alessandra	Gli stili e l'assertività Ripresa delle teorie e dei concetti esposti e breve discussione di quando abbiamo usato stili passivo e aggressivo. Introduzione all'assertività
11	14.20 – 15.00		Lo stile assertivo visione di un filmato e analisi. Descrizione dello stile assertivo e delle sue caratteristiche e di come migliorare
12	15.00 – 15.15		Esercitazione riformulazione di frasi poco assertive con i consigli appena esposti
13	15.15 – 16.00		Comunicazione efficace. Quando una comunicazione può dirsi efficace? I principi di riuscita e soddisfazione, Esempi e discussione
14	16.00 – 16.20		Le emozioni cosa sono le emozioni, il loro funzionamento, il cervello emotivo
15	16.20 – 16.40		La prospettiva dell'appraisal Valutazione primaria e secondaria. Le emozioni e il fiore di Plutchik

16	16.40 – 17.15		Intelligenza emotiva Il modello di Goleman. Definizione dell'intelligenza emotiva e delle sue componenti.
17	17.15 - 17.40		Riconoscimento delle proprie emozioni Esercitazione sul riconoscimento delle proprie emozioni con l'ausilio del "fiore" di Plutchik
18	17.40 – 18.00		Discussione finale

Programma 19/11/2026:

	ORARIO	DOCENTE	ATTIVITA'
1	09.00 – 09.20	Cilento Francesca, Grassi Alessandra	la natura soggettiva delle emozioni ripresa dei concetti esposti sulle emozioni ed esercitazione sulla natura soggettiva dell'esperienza emotiva.
2	09.20 – 9.45		Utilità delle emozioni Intelligenza emotiva e lavoro, teorie sull'utilizzo delle competenze sul luogo di lavoro e discussione in plenaria
3	09.45 – 10.30		Esercitazione Cartellone con post- it. Come uso le emozioni, cosa mi manca, quali i possibili rischi? Discussione in plenaria
4	10.30 – 11.00		Intelligenza emotiva: le emozioni altrui Ripresa delle componenti dell'intelligenza emotiva sul versante del rapporto con l'altro e gancio con il loro lavoro sul cartellone
5	11.00 – 11.30		Empatia Definizione e caratteristiche dell'empatia, accenni all'alessitimia e al contagio emotivo
6	11.30 – 12.15		Esercitazione Visione di un filmato e discussione sulle emozioni dei personaggi con analisi critica dei diversi punti di vista e delle componenti sociali che influenzano la nostra comprensione emotiva. Presentazione di un breve schema per facilitare la comprensione empatica che viene poi ridiscussa e co-creata con il gruppo
7	12.15– 12.40		I blocchi della comunicazione come bloccare ascolto empatico e comunicazione secondo Carl Rogers

8	12.40 – 13.00		Discussione conclusiva.
9	13.00 – 14.00	<u>Pausa pranzo</u>	
10	14.00 – 14.20	Cilento Francesca, Grassi Alessandra	Comunicazione a comunicazione violenta Ripresa delle teorie e dei concetti esposti e breve discussione sulle conseguenze di una comunicazione a diversi gradi di aggressività
11	14.20 – 15.00		La comunicazione compassionevole secondo Gilbert I pilastri della comunicazione compassionevole con descrizione di esempi
12	15.00 – 15.30		Esercitazione riformulazione di frasi rivolte agli altri o a sè stessi applicando i principi della comunicazione compassionevole
13	15.30– 16.00		Il modello ABC Il legame tra pensieri ed emozioni secondo Albert Ellis. Come la riformulazione dei pensieri induce un miglior stato emotivo
14	16.00 – 17.00		Ristrutturazione cognitiva Breve descrizione di tecniche di ristrutturazione con esempi ed esercizi, utilizzando soprattutto la prospettiva ottimistica ed umoristica
15	17.00 – 17.30		La comunicazione manipolatoria presentazione delle caratteristiche della comunicazione manipolatoria con esempi
16	17.30 – 18.00		Discussione finale

INFORMAZIONI PERSONALI

Francesca Cilento

01/06/26



via Vivaldi 9, 20090, Buccinasco, Milano, Italia

02/49624361 3470369411

f.cilento.pap@gmail.com

www.francescacilento.it; www.psicologiapap.it

Codice fiscale: CLNFNC79C71L845S

P.iva (regime forfettario): 08061210962

Data di nascita 31/03/1979 – Vico Equense (NA) | Nazionalità Italiana

E' psicologa e consulente per la formazione degli adulti. In ambito aziendale/professionale collabora con diverse realtà, specializzandosi nell'ambito della *comunicazione* (public speaking, comunicazione assertiva, ecc.) del *problem solving* (pensiero creativo, tecniche di problem solving) e della *comunicazione digitale* (gestione delle community, scrivere per il web, gestione utenti, ecc.).

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Da Dicembre 2004 ad oggi

Psicologa -Libero Professionista
Via Vivaldi 9, Buccinasco, Mi

- Coaching individuale sui temi della gestione dello stress, dell'ansia e del miglioramento della performance lavorativa.
- Counseling e sostegno psicologico a distanza e in presenza (ansia, stress, gestione del lutto, disturbi del sonno, ecc.)
- Da Luglio 2021 partecipazione al progetto ENEA – Energie Nuove degli Enti Associative. Sostenere la fragilità sociale determinata dal contesto sociale e dall'emergenza Covid 19, in collaborazione con Auser Buccinasco e Ospedale SS. Paolo e Carlo di Milano.

Da Agosto 2023

Docente a contratto per il corso "Teorie e Tecniche di gestione delle risorse umane"

Università Telematica ECampus – Sede di Novedrate, Isimbardi, Novedrate (CO)

- Tecniche di gestione del gruppo
- Attività di formazione
- La consulenza e il training in azienda

Attività o settore Formazione universitaria

Da Ottobre 2015

Psicologia ad Alto Potenziale – www.psicologiapap.it

Via Arno, 4, Induno Olona (VA)

- Formazione professionale e consulenza di Impresa. Specializzata nella conduzione di piccoli gruppi per il miglioramento delle performance lavorative e l'aumento del benessere aziendale.
- Stretta collaborazione dal 2015 ad oggi con le ASCOM di Varese (Varese, Luino, Gallarate, sia nella conduzione della formazione obbligatoria (81/08) sia nel coordinamento e gestione di corsi di formazione trasversali sulle soft skill.

Attività o settore Formazione professionale

Da Ottobre 2011

Formatrice

Università Cattolica del Sacro Cuore – Milano – Ufficio Formazione Permanente - Milano

- Nell'anno 2024/2025 ha partecipato in qualità di docente ai moduli di Digital communication e Digital StoryTelling.
- Collaborazione a diversi progetti di formazione finanziata **IFTS** in collaborazioni con importanti realtà del territorio: **AFOL** Milano Sud (modulo di soft skills) Scuola **COVA** (modulo di comunicazione digitale), Fondazione Feltrinelli (modulo di comunicazione), Fondazione **Rizzoli** (modulo di comunicazione digitale), **Istituto Sacra Famiglia** (modulo di Soft Skills). La Collaborazione prevede la progettazione del modulo, la realizzazione dei materiali e la conduzione in aula.
- Collaborazione al progetto di formazione professionale ECM per Agifar, "Soggetti, prodotti, servizi e relazioni. Verso un uso consapevole delle risorse di Internet da parte degli operatori del settore farmaceutico."

Attività o settore Formazione professionale

Da Ottobre 2017 a Ottobre 2022

Docente a contratto per il modulo "Tecniche di auto imprenditorialità e Personal Branding"

Università Cattolica del Sacro Cuore –Milano

- Percorso di autoriflessioni sulle proprie competenze e sui possibili clienti
- Utilizzo del modello Canvas
- Creazione di un proprio percorso imprenditoriale

Attività o settore Formazione universitaria

Da Marzo 2021 ad ottobre 2022

Docente a contratto "Modelli Epistemologici in Psicologia"

Uniludes – Lugano (Svizzera)

- Creazione dei materiali didattici
- Coordinamento con i docenti afferenti al I° anno

Attività o settore Formazione universitaria

Da Ottobre 2015 a Ottobre 2017

Esercitatrice per il corso "Gestione delle comunità online"

Università Cattolica del Sacro Cuore - Brescia

- Analisi delle caratteristiche delle comunità online
- Tecniche di osservazione e monitoraggio delle comunità

Attività o settore Formazione universitaria

Da Ottobre 2014

Tutor di laboratorio per il corso "Psicometria"

Università Cattolica del Sacro Cuore - Milano

- Insegnamento di alcune tecniche di analisi dei dati attraverso il software Excel

Attività o settore Formazione universitaria

Da Gennaio 2012 a Gennaio 2018

Redattrice per "Crescita Personale"

www.crescita-personale.it

- Redazione di articoli divulgativi di carattere psicologico

Attività o settore Formazione professionale

Ottobre 2011- Dicembre 2013

Professore a contratto

Scuola superiore di Scienze dell'educazione 'San Giovanni Bosco' affiliata all'Università

Pontificia Salesiana di Roma, Via Rossini, 5, Massa Carrara.

- Cattedra di 'Metodologia del lavoro scientifico' e 'Metodologia della ricerca pedagogica'

Attività o settore Formazione universitaria

▪

2005-2010 Docente per corsi Forma.temp

Teknotrain.it; piazza Maestri del Lavoro, 4, Cernusco S/N.

- Docente di corsi di formazione finanziata (comunicazione, comunicazione sanitaria, Sicurezza sul lavoro, ecc.)

Attività o settore Formazione finanziata

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Luglio 2023 FACILITATORE IN MINDFULNESS -MINDFULNESS EDUCATORS

Ideas Group, Firenze

- Conoscenza Tecniche di Mindfulness
- Applicazione del protocollo di "Mindfulness based Stress Reduction"
- Creazione di protocolli individuali

Maggio 2021 Master Psiconeuroimmunoendocrinologia – PNEI Practitioner

Giovani Psicologi della Lombardia

- Conoscenza dei sistemi PNEI.
- Conoscenza del fenomeno STRESS
- Conoscenza di tecniche psicosomatiche per la gestione dello stress

Giugno 2020 Valutazione e trattamento insonnia protocollo psicologico cbt-i Liquid Plan

- Conoscenza e applicazione del protocollo di gestione del sonno

2006-2009 PhD - Dottorato di ricerca in Psicologia

Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano

- Approfondimento delle tematiche attinenti al progetto di dottorato (identità online e relazioni digitali)
- Metodologia della ricerca scientifica
- Tecniche di analisi statistica dei dati

2005 Master in Formazione interculturale

Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano

- Tecniche di formazione per gli adulti
- Teorie e tecniche per la gestione delle relazioni interculturali

1997-2002 Diploma di Laurea in Psicologia

Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano

1992-1997 Diploma di maturità scientifica

Liceo Scientifico "S. Allende", Rozzano, Milano

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	

Spagnolo	ottimo	Ottimo	Ottimo	Buono	Sufficiente
Inglese	Buono	Buono	Buono	Buono	Sufficiente

Competenze comunicative

- possiedo buone competenze comunicative acquisite durante la mia esperienza di formatrice e docente. Attualmente sto incrementando molto la comunicazione via web attraverso webinar e percorsi FAD sia in ambito accademico, sia in ambito privato.

Competenze organizzative e gestionali

- Gestisco da sola la mia attività a 360°

Competenze professionali

- Attualmente sto implementando la mia professionalità con percorsi mirati:
- Protocollo disturbi del sonno CBT-I
- Colloquio motivazionale
- Tecniche di Mindfulness

Competenza digitale

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
utente avanzato	utente avanzato	utente avanzato	utente intermedio	utente intermedio

Patente di guida B

Dati personali

- * Quanto dichiarato nel presente documento corrisponde al vero (Art.45, 46, 48, 76 DPR 28/12/00 n.445 e s.m.i);
- * (La sottoscritta autorizza al trattamento dei suoi dati personali ai sensi del Regolamento UE 679/2016).

Francesca Cilento

INFORMAZIONI PERSONALI



Alessandra Grassi

Residenza: Via Giuseppe Garibaldi 32, 25077 Roè Volciano (BS)

+39 339-8702735

a.grassi.pap@gmail.com

www.psicologiapap.it

Sesso F

| Data di nascita 30/10/1981

| Luogo di nascita VARESE

| Nazionalità Italiana

| Codice fiscale GRSLSN81R70L682Z

Psicologa, formatrice e consulente aziendale.

Dottore di ricerca specializzata nella *gestione dello stress* e *stress lavoro-correlato* e nella *comunicazione interpersonale* (comunicazione assertiva e persuasiva, team building, gestione dei conflitti, gestione dell'aggressività e personal branding).

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Da Gennaio 2009 ad oggi Psicologa, Libero Professionista

Da Settembre 2019 ad oggi

Attività di docenza a percorsi di formazione legati alle soft skill (Comunicazione Assertiva, Team Building, Gestione dello stress, Motivazione, ...), collaborando con diverse aziende a diversi livelli dell'organigramma.

Attività di docenza ai master: "Commercial and Sales Management" (Vendita a distanza e comunicazione persuasiva); e al Master in Management e Innovazione delle Imprese (Negoziazione)

Dal Settembre 2019 ad oggi

Docente IFTS Rizzoli (via Pusiano, 52 – 20132 Milano)

Corso: "Strategie di comunicazione digitale"

Per conto di Formazione Permanente Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano (Largo Gemelli 1, 20123 Milano)

Attività o settore Istruzione Universitaria

- Dal 1 settembre 2018 ad oggi** **Docente a contratto**
Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia
Corso: "Gestione di comunità Online"
Facoltà: Lettere e Filosofia
- Dal 1 dicembre 2014** **Psicologa dell'orientamento e bilancio competenze**
Scuola Maria Ausiliatrice
Piazza Libertà 9 - 21100 Varese
- A giugno 2016** **▪ Orientamento psicologico e sportelli individuali**
Attività o settore Scolastico
- Dal 2012 a settembre 2017** **Docente**
Università Cattolica del Sacro Cuore
Largo Gemelli 1 - 20123 Milano
▪ Corso: Metodi e Tecniche di Analisi della Comunicazione e dei Processi Cognitivi, facoltà di Psicologia
Attività o settore Istruzione Universitaria
- Da Febbraio 2012 a Aprile 2013** **Social Media Manager**
Centro Giochi SRL
Via Cavani, Modena (MO)
▪ Responsabile della comunicazione aziendale online attraverso Social Media e dello sviluppo, monitoraggio e analisi delle prestazioni del marchio e delle vendite.
▪ Responsabile campagne pubblicitarie online, newsletter target-oriented ed organizzazione eventi. Analisi dati quali-quantitativi.
Attività o settore Rvendita Giocattoli Educativi per Settore Scolastico
- Da Settembre 2011 a Agosto 2013** **European Partner Coordinator in HC2 Project (Human Computer Confluence)**
Università Cattolica del Sacro Cuore
Largo Gemelli 1 - 20123 Milano
▪ Responsabile per la pianificazione della comunicazione online e fundraising per l'evento Summer School HC2 a livello europeo (Spagna, Belgio, Francia).
▪ Responsabile delle relazioni esterne con gli Stakeholder.
Attività o settore Università
- Da Settembre 2009 a Agosto 2011** **Public Relation Manager**
AGCI - Associazione Generale Cooperative Italiane
Via Fara - Milano
▪ Responsabile relazioni esterne tra cooperative associate. Creatore ed admin del social network di AGCI
Attività o settore Pubblica Amministrazione

Da Settembre 2005 a Dicembre 2010 **Senior Researcher and International Partner Coordinator for European Project (FP7- 247685)**
Istituto Auxologico Italiano
Via Pelizza da Volpedo – Milano

- Pianificazione e controllo delle attività di ricerca per i partner europei (Spagna, Belgio, Svizzera, Grecia, Germania, Italia). Responsabile revisione delle attività e dei risultati di ricerca.

Attività o settore Istituto Auxologico

Da Settembre 2007 a maggio 2008 **Formatore**
TMS Training Management Service
Via Pasteur – Milano

- Attività di formazione su temi legati alla Comunicazione e alla gestione del cliente

Attività o settore Centro di formazione

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

5 ottobre 2021 **Pnei Practioner**

Master in Psiconeuroendocrino- immunologia PNEI
Practitioner

8 Marzo 2010 **Dottorato in Psicologia (PhD - Dottore di ricerca in psicologia)**
Università Cattolica del Sacro Cuore
Milano

- Competenze di metodologia della ricerca e analisi dei dati statistici.

1 Ottobre 2007 **Psicologa**
Iscrizione all'albo degli Psicologi della Lombardia n. 10581

13 Settembre 2005 **Dottore in Psicologia (indirizzo in Psicologia dello Sviluppo e della Comunicazione)**
Università Cattolica del Sacro Cuore
Milano

- Facoltà di Psicologia

30 Giugno 2000 **Maturità Magistrale**
Scuola Magistrale Maria Ausiliatrice
Piazza Libertà – Varese

- Scuola Magistrale con abilitazione all'insegnamento nella Scuola dell'Infanzia

COMPETENZE
PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE E SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B1	B1	B1	B1	B1
	Certificato Cambridge PET				
Francese	A2	A2	A2	A2	A1

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze
comunicative

▪ Le occupazioni svolte mi hanno permesso di entrare a contatto con realtà lavorative molto diverse nel loro genere: dal mondo accademico, a quello della ricerca a piccole e medie imprese. Ho acquisito con queste esperienze buone capacità relazionali ed attitudine a lavorare in team. Ho sviluppato buone competenze progettuali e sono entrata a contatto con ambienti di lavoro stimolanti e interessanti sia italiani che stranieri.

Competenze
organizzative e gestionali

Ottime capacità di gestione del lavoro in autonomia. Lavoro per obiettivi. Rispetto delle scadenze

Competenze
professionali

- Progettazione e gestione di corsi di formazione ad hoc per imprese su temi legati alla Comunicazione Efficace e alla Gestione dello Stress
 - Valutazione Stress Lavoro Correlato in azienda secondo la normativa 81/08
 - Ricerca quali-quantitativa
- *Consapevole che le dichiarazioni false comportano l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000, dichiaro che le informazioni riportate nel presente CV corrispondono a verità*
 - *Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 GDPR 679/16 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali*

1 Giugno 2026

Firma

