

# **Programma**

## **Comunicazione, Relazione e Connessione con il paziente in presenza ed “a distanza”**

### **Indice Presentazione**

#### **Introduzione**

1. *Le teorie della comunicazione*
  - 1.1 *Comunicazione e relazione*
  - 1.2 *Approccio matematico*
  - 1.3 *Approccio semiotico*
  - 1.4 *Approfondimento: il linguaggio*
  - 1.5 *Approccio pragmatico*
  - 1.6 *Approccio pragmatico relazionale*
    - 1.6.1 *I cinque assiomi della comunicazione*
  - 1.7 *Approccio sociologico*
  - 1.8 *Approccio culturale*
  - 1.9 *Approccio psicologico*
  - 1.10 *Approfondimento: la globalizzazione*
  
2. *Le varie forme di comunicazione*
  - 2.1 *Comunicazione verbale*
  - 2.2 *Comunicazione para verbale e non verbale*
    - 2.2.1 *Gli aspetti statici e gli aspetti dinamici*
    - 2.2.2. *Approfondimento e curiosità: qual è la differenza tra Emoji ed Emoticon?*
    - 2.2.3. *Le quattro distanze della prossemica*
  
3. *L'importanza dell'ascolto*
  - 3.1 *Le caratteristiche per un buon ascolto*
  - 3.2 *La vocina (riflessione personale)*
  - 3.3 *L'ascolto passivo*
  - 3.4 *L'ascolto attivo*
  - 3.5 *Come farsi ascoltare?*
  - 3.6 *Catturare l'attenzione*
  - 3.7 *Le sette regole*
  - 3.8 *I livelli di ascolto*
  
4. *I requisiti per una buona comunicazione: capacità cognitive, emozionali*
  - 4.1 *Con quali metodi i pazienti arrivano a decidere?*
  - 4.2 *Cosa si aspetta il paziente dal professionista sanitario?*
  - 4.3 *Come mettere in pratica una comunicazione adeguata?*
  - 4.4. *Le barriere comunicative e le relazioni d'aiuto*

5. *Stili comunicativi ed alcune tipologie di pazienti*
  - 5.1 *Com'è cambiato lo stile del medico, del professionista e del paziente*
  - 5.2 *Stile passivo*
  - 5.3 *Stile aggressivo*
  - 5.4 *Stile assertivo*
  - 5.5 *Stile manipolativo*
  
6. *WEB, Interfaccia, Social Media e Social Network*
  - 6.1 *C'era una volta il WEB*
  - 6.2 *Il concetto di interfaccia*
  - 6.3 *Che cos'è l'usabilità?*
  - 6.4 *Social media e social network*
  - 6.5 *Approfondimento, curiosità e cenni storici di alcuni dei più famosi socialnetwork*
  
7. *La comunicazione digitale*
  - 7.1 *Ergonomia cognitiva*
  - 7.2 *I processi cognitivi*
    - 7.2.1 *Percezione*
    - 7.2.2 *Attenzione*
    - 7.2.3 *Memoria*
    - 7.2.4 *Linguaggio e comunicazione digitale*
  - 7.3 *Tablet*
  - 7.4 *Approfondimento e curiosità: fake news*
  
8. *Rischi e benefici della comunicazione "a distanza"*
  - 8.1. *Il passaggio dal cellulare allo smartphone*
  - 8.2. *Verso il transumanesimo*
  
9. *Strategie e qualche consiglio pratico per migliorare la relazione*
  - 9.1. *Consigli per migliorare la comunicazione digitale*
  - 9.2. *Netiquette: il galateo di internet*

*Conclusioni*

*Miniglossario*