



**PRESENTA :**

# **COMUNICAZIONE PROFESSIONALE, COMUNICAZIONE EMPATICA E ASCOLTO**

**BRESCIA, 3 NOVEMBRE 2025**

**relatore: giuseppe baietta  
dottore magistrale in scienze cognitive - neuroscienze**

# comunicazione,

## Sguardi, atteggiamenti silenzi



# COMUNICAZIONE PROFESSIONALE

per comunicazione professionale  
si intende oggi quel processo in cui si deve porre  
l'ospite al centro della cura della relazione e della  
assistenza



# COMUNICAZIONE EMPATICA: RENDERE UMANA LA CURA

questo concetto segna il passaggio da una concezione distante tra il professionista residente / ammalato come mero portatore di patologie ad una concezione mirata al saper cogliere gli stati d'animo di una persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute.

# Un processo, un metodo, una cura ..

Si può sottolineare quindi che il  
processo di comunicazione empatica  
consiste sostanzialmente nel  
ricondurre al centro l'uomo con la sua  
esperienza di malattia e con i suoi  
vissuti”: così una definizione di  
«comunicazione empatica «  
in letteratura

# RIFLESSIONI

# L'UMANO NASCOSTO NON E' INCURABILE

LA COMUNICAZIONE EMPATICA E DI ASCOLTO  
RIENTRA A PIENO TITOLO IN UNA NUOVA  
VALUTAZIONE ETICA DELL'OSPITE,  
NELLA COMPrensIONE  
E NELLA DIVERSA E PIU' AMPIA RISPOSTA  
ALLA SOFFERENZA PERCEPITA

# L' UMANO NASCOSTO ...

non è invisibile ...

**RELAZIONARSI BENE  
DURANTE I NOSTRI TURNI  
E' RENDERE UMANA LA  
ASSISTENZA ED E' UNA  
PROTEZIONE PER NOI  
OPERATORI:**



**E SE COMUNICARE EMPATICAMENTE  
FOSSE UN' ARTE**

**CONOSCIAMO LE POTENZIALITÀ  
DELLA NOSTRA MENTE**

**NOI.. CI PRENDIAMO CURA DI NOI**

**CONOSCIAMO IL NOSTRO IO INTERIORE**

**ANCHE NEI PIU' DIFFICILI  
CAMBIAMENTI LA NOSTRA  
SFIDA PRINCIPALE E' RIUSCIRE A  
MANTENERE AUTENTICITÀ E  
PRESENZA ANCHE SOTTO  
PRESSIONE,**

PER ESPRIMERE AL MEGLIO  
UNA COMUNICAZIONE  
INTELLIGENTE POSSIAMO  
LAVORARE SU TRE PILASTRI  
FONDAMENTALI:

**STRATEGIA:**  
CHIARIRE OBIETTIVI E  
DESTINATARI PRIMA DI  
OGNI DECISIONE O  
INTERVENTO

**PREPARAZIONE:**

STRUTTURARE

RIFLESSIONI CHIARE ED

ORIENTAMENTI CHIARI

VERSO L'IMPATTO

COMUNICATIVO E

LA PERCEZIONE DI CHI

LO VIVE

# ALLENAMENTO:

ALLENARSI A GESTIRE  
SGUARDI, VOCE, TONI,  
CORPO ED EMOZIONI PER  
INIZIARE IL PERCORSO  
RELAZIONALE CON  
NATURALEZZA E  
SICUREZZA.

MIGLIORARE LA NOSTRA  
COMUNICAZIONE E' UN  
DIRITTO, UN DOVERE..  
QUANTO SONO CAMBIATI  
IL MONDO  
SOCIOASSISTENZIALE ED  
IL MONDO SANITARIO IN  
QUESTI ANNI..

**NEGLI SCORSI ANNI 80..90  
PARLAVAMO DI COME  
CURARE..**

# NEGLI ANNI 2000 2010 DI COME PRENDERCI CURA..

**OGGI SIAMO PASSATI DAL  
PRENDERCI CURA  
ALL' ESSERE CURA..**

**ESSERE CURA RICHIEDE  
PREDISPOSIZIONE AL  
CAMBIAMENTO, ARMONIA,  
CONOSCENZA  
CONCENTRAZIONE,  
PREPARAZIONE,  
COMUNICAZIONE  
INTELLIGENTE**

**PRIMA DI INIZIARE UN  
MOMENTO FORMATIVO O IN  
UNA ATTIVITÀ LAVORATIVA  
DEVO ENTRARE IN QUESTA  
DIMENSIONE..**



giuseppe baietta per Fondazione Brescia Solidale



giuseppe baietta per Fondazione Brescia Solidale



# “le relazioni e la co intelligente ne socio-sanità

lezza dei ruoli, la chiarezza ne  
ni e la sicurezza degli assistiti

Opera della Prov  
Sarmeola di Rubano, 19 s

Dottore P  
Facoltà di Medicina  
Consulente Tecnico c



giuseppe baietta per Fondazione Brescia Solidale





**DAL 2022 RELATORE AD  
EVENTI INTERNAZIONALI**

**BOLOGNA EXPO SANITA'  
2022, 2023 e 2024**



**EXPOSANITA'**

**MED • CARE • INNOVATION**

LA SINERGIA AL CENTRO

# **RIVOLTI AL FUTURO**

**11 • 12 • 13 MAGGIO 2022  
BOLOGNA**

# CI STA A **CUORE** CHI **CURA**

**BOLOGNA**  
17 - 19 APRILE 2024

Progetto a cura di  
**BOS**  
Bologna Open Solidarity

In collaborazione con  
**Bologna**  
Fondazione  
+ iniziative sociali



Il 18 Aprile è organizzato con  
**CICLOTRACCHI**  
18-19 Aprile 2024

**LA** gli amici di Luca



www.bolognaopen.it  
www.bolognaopen.it







**PER ESSERE VERAMENTE  
CURA..  
PER NOI E PER CHI CI STA  
VICINO**

**DOBBIAMO COSTANTEMENTE  
CAMBIARE IL NOSTRO MODO  
DI PENSARE, REITERARE  
PROCESSI MNEMONICI E  
RINNOVARLI**

# ORA PORTIAMO QUI LA NOSTRA MENTE

**SIAMO PROFESSIONISTI..  
RICORDIAMO ALLA NOSTRA  
MENTE COSA SIGNIFICA  
ESSERE CURA, PER ESEMPIO  
ESSERE CURA DELLE  
PERSONE VICINO A NOI..**

**ESSERE CURA..  
COMUNICARE  
EMPATICAMENTE ..**

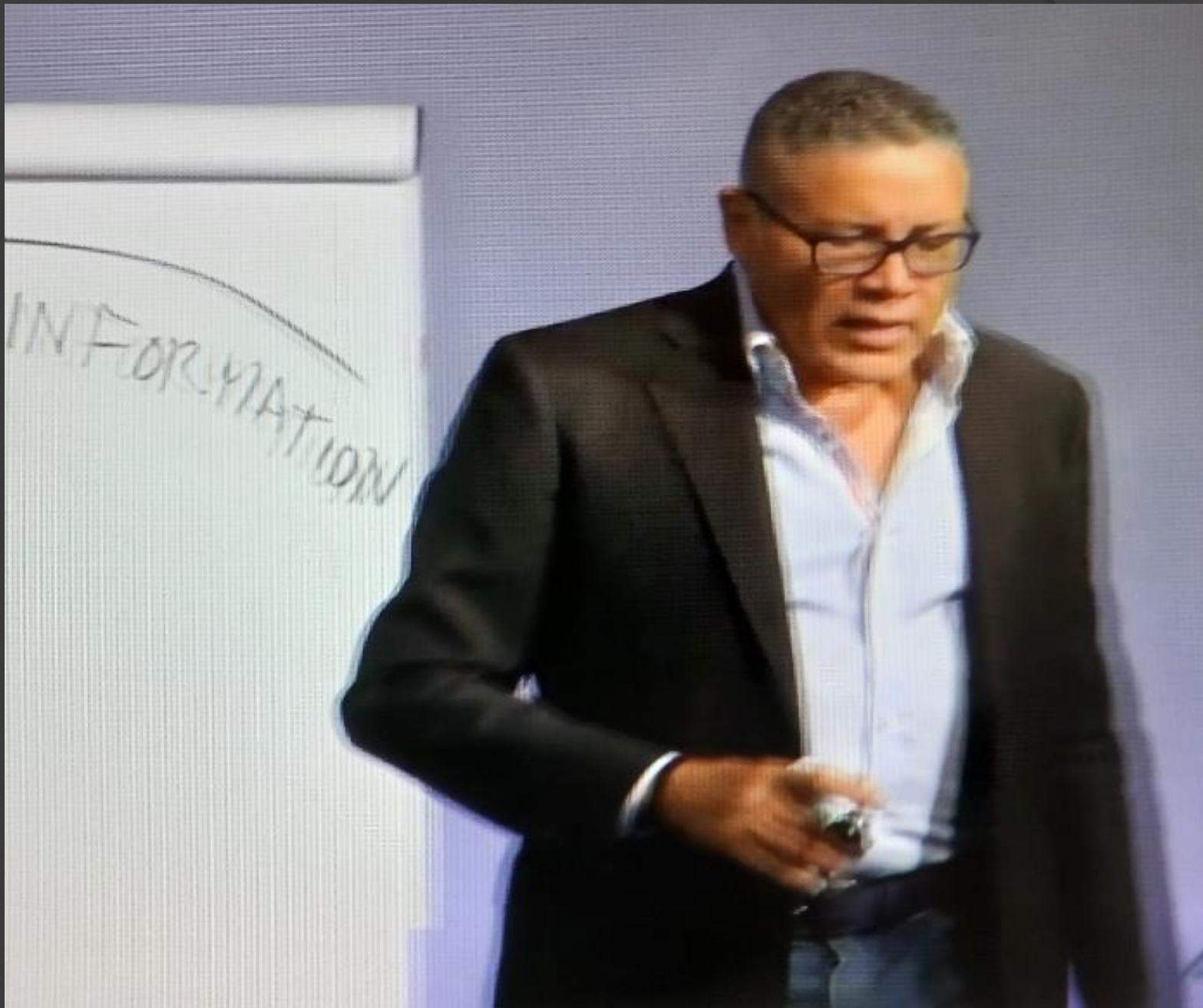
**QUANTO E' IMPORTANTE  
RELAZIONARE  
BENE CON I COLLEGHI, CON  
I RESIDENTI, CON I FAMILIARI  
IN MANIERA ELEGANTE..**

**LAVORIAMO SU DI NOI  
SERENAMENTE:  
STRATEGIE PER  
AUMENTARE LA NOSTRE  
CAPACITA' RELAZIONALI:**

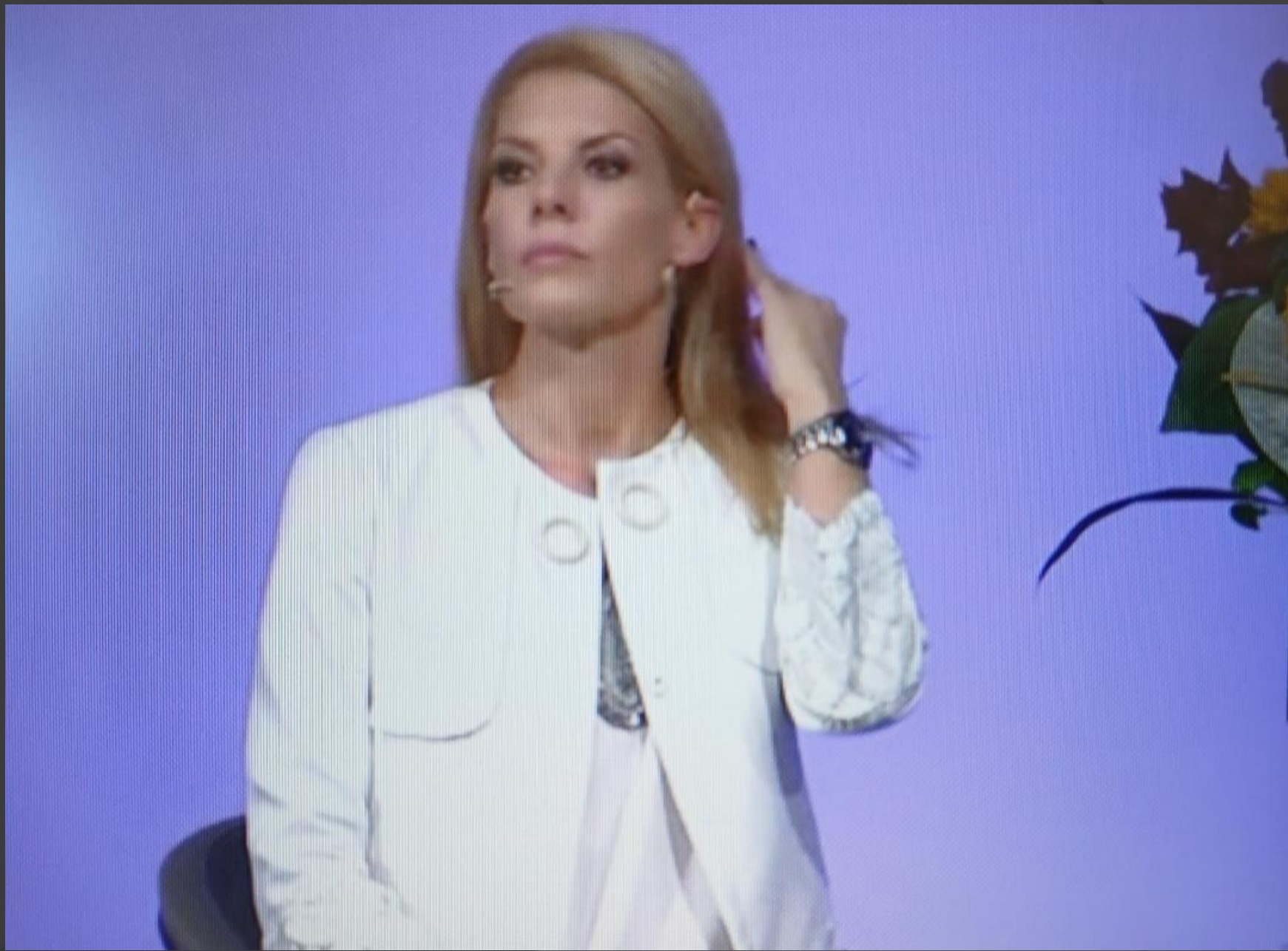
# INIZIATIVE DA METTERE IN PRATICA SUBITO:

**IMPARARE DA CHI SA  
COMUNICARE BENE E CI  
EMOZIONA !!!**

# JOE E ROY MARTINA







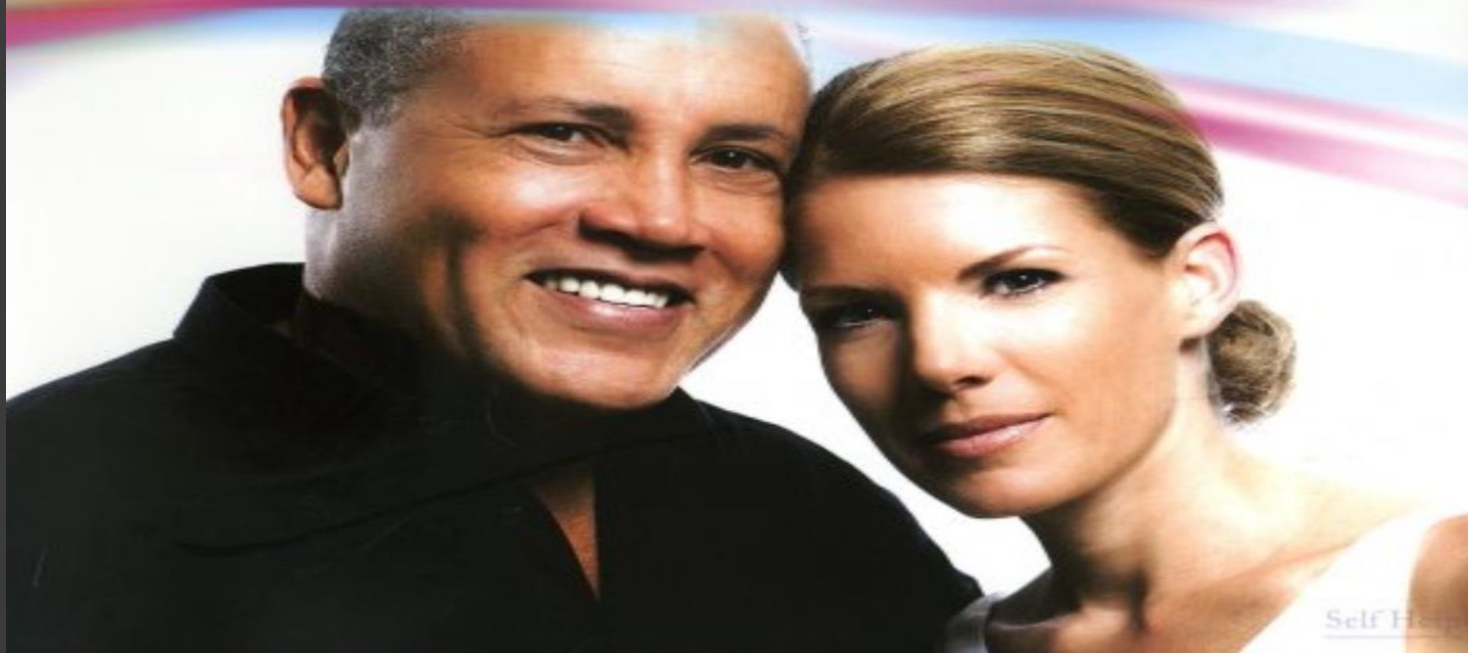
# Joy & Roy Martina

il Cerchio degli Oracoli Christallin  Christallin  
*Circle*

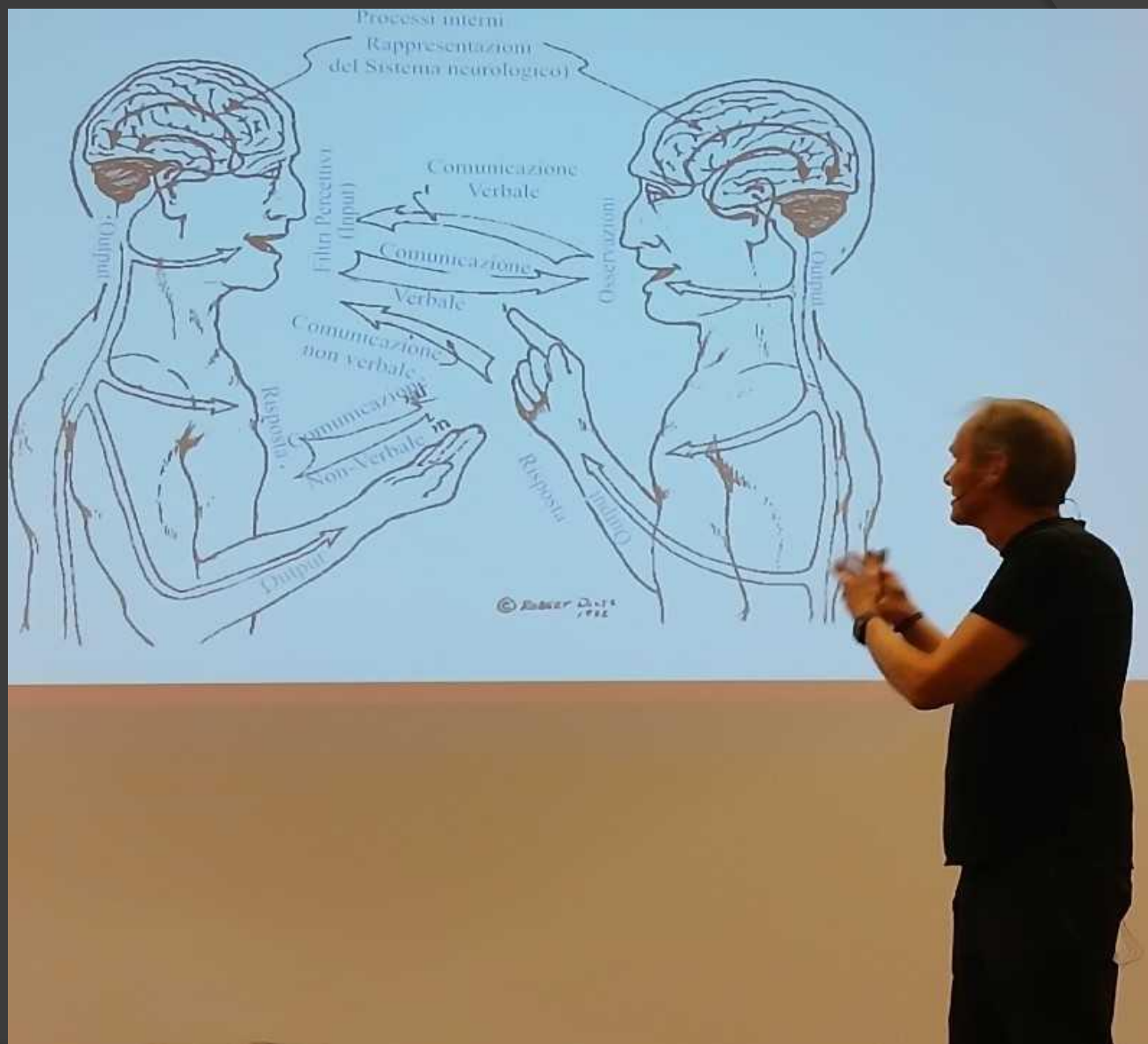
## The Magic of Healing

### La Magia della Guarigione

Come trasformare la nostra vita



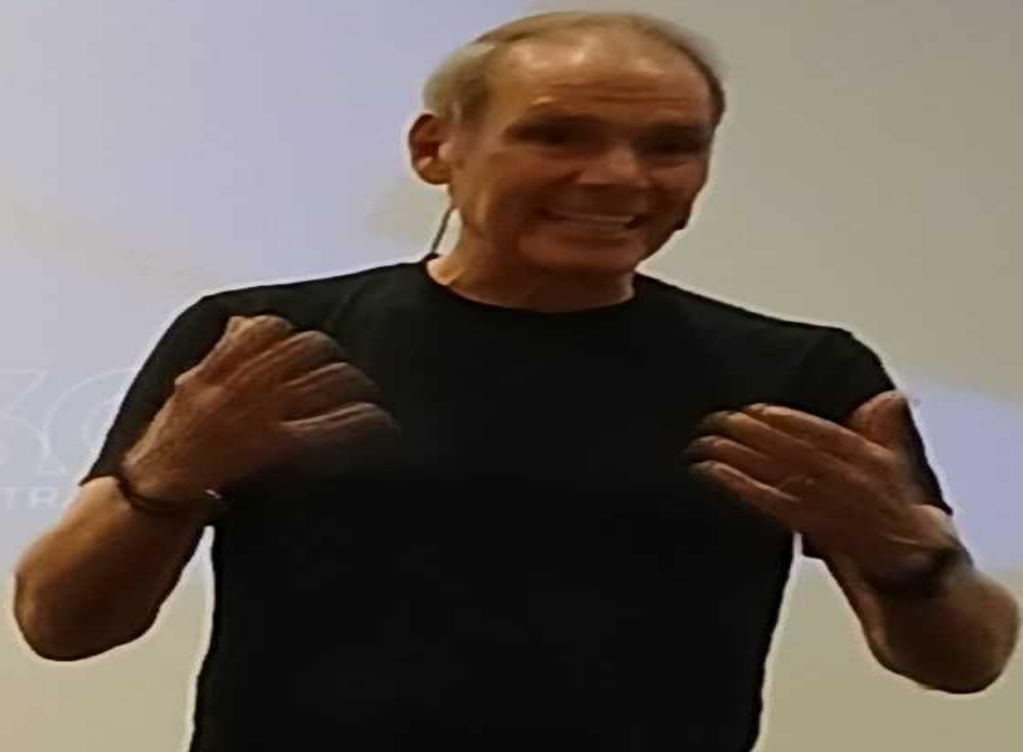
# PARTECIPARE AD EVENTI CON UN GRANDE COME ROBERT DILLS



**FREQUENTARE I NUMERI  
UNO !!!**

# REVOLUTION DAY

Impara i principi del  
**corso numero uno**



# STUDIARE, IMPARARE DAI NUMERI UNO

# Presuppositions of NLP

1. People respond to their own perceptions.
2. Every person has their own individual map of the world; no map is any more "real" or "true" than any other.
3. The meaning of a communication is determined by the person who receives it, regardless of the intention of the person who communicates.
4. The 'wisest' and most effective method is to have the widest and richest number of choices available, thus enriching one's map of the world.
5. People already have (or potentially have) the resources to solve their problems effectively.
6. People make the best choices available to them based on their capabilities that they perceive available.

**The Map is not  
the Territory**



# CONFRONTARCI CON I NUMERI UNO !!



giuseppe baietta per Fondazione Brescia Solidale



**SORRIDERE CON I  
NUMERI UNO !!!**



giuseppe baietta per Fondazione Brescia Solidale

**RICONOSCERE E  
PREMIARE I NUMERI 1 !!!**



**COMUNICARE BENE  
SIGNIFICA  
TRASFERIRE E FAR  
CRESCERE IL TUO VALORE E  
DI CHI TI STA VICINO, ANCHE  
NEI MOMENTI DIFFICILI..**

Alda Merini, una voce che non hai mai smesso di comunicare



# CHE ANNI GLI ANNI DI ALDA MERINI,

INTERNATA DAL 1965 FINO AL 1972,  
QUI VIVE IL PERIODO PIÙ  
DRAMMATICO DELLA SUA VITA: I  
LUNGHI RICOVERI NELL'OSPEDALE  
PSICHIATRICO PAOLO PINI, DOVE LA  
MALATTIA MENTALE E L'ISOLAMENTO  
DIVENTANO PARTE DELLA SUA  
ESPERIENZA POETICA.

SOLO NEL 1978, CON LA LEGGE  
BASAGLIA, IL SISTEMA  
MANICOMIALE COMINCIA A  
ESSERE DECISAMENTE  
MIGLIORATO E RIFORMATO.  
PER ALDA MERINI, LA **POESIA** E IL  
SUO LINGUAGGIO RESTANO  
UN'ANCORA DI SALVEZZA, DI  
RINASCITA

**COSA COMUNICAVANO  
QUEI LUOGHI OSCURI E  
VIOLENTI, POI ARRIVO'  
FRANCO BASAGLIA,  
DEDICHIAMOGLI UN  
TRIBUTO..**



# COMUNICA BENE, INTELLIGENTEMENTE

**RENDERE EMPATICA ED  
UMANA LA  
COMUNICAZIONE:  
QUATTRO REGOLE  
DA METTERE IN PRATICA  
SUBITO:**

# **PREPARARSI A GOVERNARE LE PROPRIE EMOZIONI**

# **PREPARARSI A GOVERNARE LE PROPRIE EMOZIONI**

# **LA SCIENZA** delle emozioni



# STARE VICINO ALLE PERSONE VERE

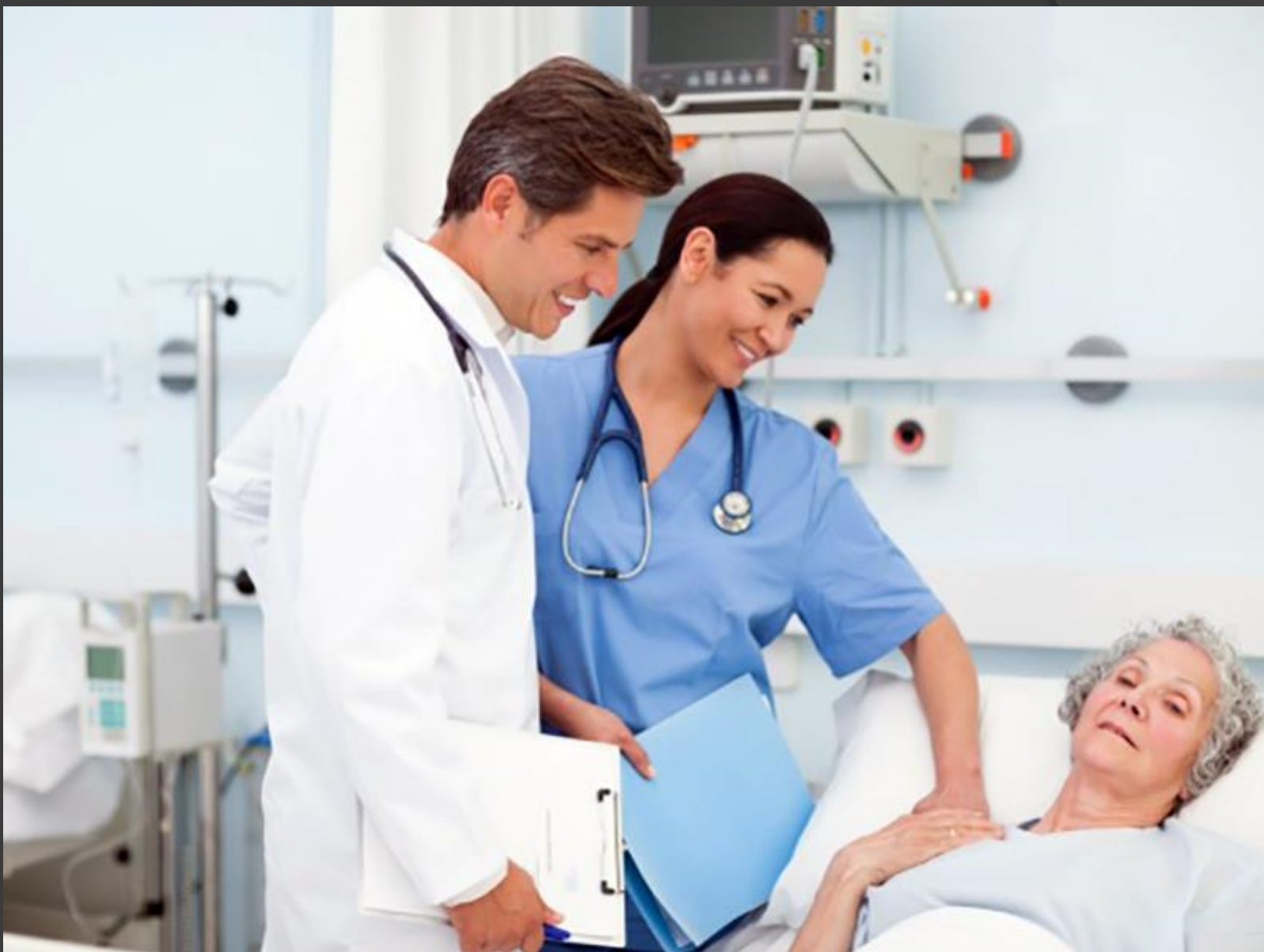
# TENERE LO SGUARDO GIUSTO



# SEMINARE QUIETE

**ORA FERMIAMOCI E  
CERCHIAMO DI CAPIRE  
COME STIAMO E DOVE  
STIAMO ANDANDO**

**COMUNICARE BENE CON  
COLLEGHI OSPITI E  
FAMILIARI VUOLE ANCHE  
DIRE CONOSCERE LE  
FUNZIONI DEL LINGUAGGIO**



# LE FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE EMPATICA E DI ASCOLTO..

FUNZIONE EMOTIVA  
FUNZIONE REFERENZIALE  
FUNZIONE POETICA  
FUNZIONE FATICA

**PER COMUNICARE IN  
MANIERA EFFICACE  
DOBBIAMO PRIMA DI  
TUTTO :**

# DISIMPARARE

# ESSERE ONESTI

UNA COMUNICAZIONE  
NON VIOLENTA  
E UMANIZZANTE CAPACE DI  
RIDURRE  
ANCHE LO  
STRESS CI RICORDA CHE ..

**RACCONTARE È REALE**

**SI È CIÒ CHE SI COMUNICA**

# LE PAROLE CAMBIANO LE PERSONE

# PRIMA DI PARLARE ASCOLTA BENE

# LE PAROLE GIUSTE SONO UN PONTE

# LE PAROLE SBAGLIATE POSSONO AVERE CONSEGUENZE SBAGLIATE

# CONDIVIDERE È UNA RESPONSABILITÀ

**LE IDEE SI POSSONO  
DISCUTERE,  
LE PERSONE SI DEVONO  
RISPETTARE**

# GLI INSULTI NON SONO ARGOMENTI

# IL SILENZIO COMUNICA

**ORA ENTRIAMO NEL  
VIVO:  
ATTENZIONE ALLE  
PAROLE TOSSICHE**

# Parole TOSSICHE

problema

difficile

purtroppo

se, ma

impossibile

# VEDIAMO INVECE LE PAROLE CHE CURANO

# Parole ECCELLENTI

situazione

occasione

magico

funzionale

impegnativo

# possibile

# IL LINGUAGGIO DA EVITARE

SE, MA PERO', DUBBIOSO,  
AGGRESSIVO, NEGATIVO,  
DOLOROSO  
STRESSANTE, DISAGEVOLE,  
APPROSSIMATIVO  
ANTIPATICO, GROSSOLANO

# LINGUAGGIO DA PROMUOVERE

**BENE, CHIARO, LIMPIDO  
SOCIEVOLE, CURIOSO,  
ADEGUATO, LUMINOSO,  
FLUIDO, INTERESSANTE,  
OPPORTUNO, SINERGICO,  
BENEFICO, ABILE,  
PRECISO, BUONO**

**DEVO SEMPRE ESSERE  
MOTIVATO NEL  
COMUNICARE BENE**

**IN TUTTI I MIEI RUOLI**

**GIUSEPPE BAIETTA**

**Docente Universitario a Contratto**

**Dottore Magistrale in Scienze Cognitive, Neuroscienze**

**Facoltà di Medicina e Chirurgia**

**Master Universitario di Secondo Livello in Direzione delle Aziende Sanitarie**

**Master Universitario di Primo Livello in Scienze Legali e Forensi**

**Docente Universitario a Contratto**

**Consulente Tecnico d'Ufficio presso le Procure della Repubblica dei Tribunali**

**Ordinari di Milano e di Lodi**

**Formatore ECM nazionale**