



# LA COMUNICAZIONE PER LE PROFESSIONI SANITARIE

Elementi e strategie comunicazionali per le professioni sanitarie

## RAZIONALE

Desiderare di parlare con disinvoltura, saper comunicare le proprie idee, riuscire a convincere o motivare; è il desiderio di tutti coloro che, per lavoro, devono comunicare con gli altri.

Tutti quelli che governano l'arte del parlare, hanno un vantaggio immenso sugli altri.

Quante volte ci è capitato di sentirci bloccati di fronte ad un gruppo di persone, di provare un senso di panico prima di dover intervenire in pubblico, di non avere la capacità di trasferire concetti ecc. Questo significa che quando si comunica assume importanza, oltre al contenuto, cioè "cosa voglio dire", anche la forma, cioè il "come si dice".

Il Corso si rivolge a tutti coloro che avvertono la necessità di **migliorare i rapporti interpersonali in ambito professionale sanitario** e punta a fare acquisire abilità e competenze utili a potenziare o affinare le proprie capacità comunicative, agevolando la costruzione di una positiva dinamica di **interazione con un gruppo di lavoro**. Viene fornito un addestramento alle tecniche di comunicazione, quali la gestione del linguaggio verbale, non verbale e para verbale. Per un operatore sanitario, il gestire bene ed al meglio la propria capacità di comunicazione, è ancor più importante in un contesto di relazione con un Paziente.

Altro aspetto importante, nell'ambito dell'attività professionale, è **la gestione delle lamentele e dei Pazienti o dei parenti**, caso quest'ultimo che a volte, può sfociare in pesanti situazioni di conflitto. Per prima cosa poniamo il reclamo nella giusta prospettiva: noi infatti immediatamente siamo portati a pensare che il reclamo sia un qualcosa di negativo: il reclamo del Paziente/parente è una opportunità per migliorare le nostre prestazioni, un utente che si lamenta ci dà un consiglio, gratuito, su ciò che dobbiamo migliorare. Quando le lagnanze vengono risolte efficacemente, si ristabilisce la fiducia dell'utenza e si rafforza il rapporto e questo è utile sia nelle relazioni con i clienti/Pazienti, sia per mantenere saldo e duraturo il rapporto professionale.

La parte conclusiva del corso è dedicata alla **gestione di una riunione** e fornisce tutti gli elementi idonei a saper gestire, programmare, svolgere una riunione. Vengono descritti anche i diversi tipi di riunione, in base agli obiettivi che si desidera raggiungere, nonché la disposizione più idonea della sala per il tipo di riunione si debba tenere. Il corso prende anche in esame in modo breve e schematico aspetti pratici come i materiali necessari, la composizione di una buona «scaletta» ecc. Consigli utili su come realizzare le slides e anche circa gli **elementi specifici richiesti a un docente quando opera in ambito ECM**, come ad esempio i principi per la corretta enunciazione di eventuali conflitti di interesse.

**Si è fatto molto ricorso ad esempi pratici e alla autovalutazione.** L'intera seconda sessione, ad esempio, consiste in un test di autovalutazione (non è la valutazione ECM) che vi consentirà di verificare da soli a che punto siete come Comunicatori.

Troverete anche **esempi di dialoghi, di colloqui motivazionali, di maniera di porgere le domande ecc.** che siamo certi vi saranno utili.

## OBIETTIVO FORMATIVO

La comunicazione efficace interna, esterna, con Paziente. la privacy ed il consenso informato (7)

## Obiettivo di processo

Il corso si propone di offrire agli Operatori Sanitari gli strumenti della Comunicazione, nelle forme di base, in quelle rivolte a Colleghi ed Utenza e nella gestione di una riunione di lavoro. Tutto ciò al fine di promuovere lo sviluppo delle competenze e delle conoscenze relativamente all'impegno corretto della Comunicazione sul luogo di lavoro, con l'obiettivo di ottenere il miglioramento della qualità, efficienza, efficacia, appropriatezza e sicurezza nel processo relativo ai rapporti fra colleghi, altre professioni sanitarie, pazienti e utenti in senso lato.



Partner ufficiale esclusivo  
dell'Associazione Scientifica A.L.B.A.  
(Ass.ne Lifestyle, Benessere e Alimentazione)



Forum nazionale ECM  
Provider del Giorno  
Gennaio 2014



Partner ufficiale AMFE  
Associazione dei Medici di Famiglia  
Volontari per le Emergenze Onlus



Partner italiano del  
Progetto Europeo Po.He.Fa.  
Policy, Health & Family Learning,  
con la collaborazione della E.A.H.C.



ALBA AUXILIA  
Provider nazionale Educazione Continua in Medicina, n° 484  
Didattica e Formazione innovativa  
Via del Picchio, 5 - 67100 - L'AQUILA  
Segreteria tel. +39.393.1825042 - fax +39.0862.635108 - segreteria@albaauxilia.eu  
Presidenza tel. +39.328.2864203 - presidenza@albaauxilia.eu  
Web www.albauxilia.eu - CF e P. IVA 01784990663



## DURATA DEL CORSO e CREDITI

25 ore - 25 CREDITI

minimo frequenza, che include il tempo di apprendimento, 22 ore e mezzo

## DESTINATARI - TUTTE LE PROFESSIONI SANITARIE - 500 partecipanti

### Responsabile scientifico e curatore

MASSIMO CASACCHIA

Professore Emerito di Psichiatria dell'Università dell'Aquila

PROFESSORE EMERITO di PSICHIATRIA DELL'UNIVERSITA' DELL'AQUILA (Senato Accademico dell'Università dell'Aquila 29/11/2013, Decreto Ministro Giannini 14/10/2014)

Marzo 2010 - Medaglia d'argento per la Sanità Pubblica, Ministero della Salute

Referente Qualità del Corso di Laurea Magistrale in Medicina e Chirurgia dell'Università di L'Aquila

Presidente della sezione italiana della World Association for Psychosocial Rehabilitation (WAPR)

### Supporto tecnico o alla realizzazione pratica del corso

FRANCESCO FAGNANI

Provider nazionale ECM

Esperto in comunicazione e formazione

Direttore corsi coaching in formazione extrascolastica

SALVATORE CUSENZA

Ingegnere informatico

Professore a.c.a. UNIVAQ

## PROGRAMMA

| MODULO 1<br>OBIETTIVI FORMATIVI<br>Prevede video di riepilogo obbligatorio |   | Introduzione e definizione degli obiettivi del corso  |
|--|---|---|
| <b>Sessione 1<br/>GLI ASPETTI GENERALI<br/>DELLA<br/>COMUNICAZIONE</b>     | <b>MODULO 2</b><br><b>TEST DI AUTOVALUTAZIONE</b><br>Prevede esercitazione di autovalutazione da fare autonomamente, con esito finale non condizionate il credito ECM | Un semplice test per vedere "da dove partiamo". Munisciti di un notes o dei fogli di carta, segui i quesiti e rispondi di getto.<br>Questo ovviamente non è il test di valutazione ECM ma la tua valutazione personale prima di cominciare  |
|  | <b>MODULO 3</b><br><b>LA COMUNICAZIONE - CONCETTI DI BASE</b><br>Prevede video di riepilogo obbligatorio  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il significato della Comunicazione</li> <li>• L'ascolto attivo</li> <li>• La decodifica del messaggio</li> <li>• La tecnica di domanda</li> <li>• Inconscio e Comunicazione</li> <li>• La prossemica, ovvero l'importanza della distanza nella Comunicazione</li> <li>• Gli stili della Comunicazione</li> </ul> |



Partner ufficiale esclusivo dell'Associazione Scientifica A.L.B.A. (Ass.ne Lifestyle, Benessere e Alimentazione)



Forum nazionale ECM  
Provider del Giorno  
Gennaio 2014



Partner ufficiale AMFE  
Associazione dei Medici di Famiglia  
Volontari per le Emergenze Onlus



Partner italiano del  
Progetto Europeo Po.He.Fa.  
Policy, Health & Family Learning,  
con la collaborazione della E.A.H.C.



### ALBA AUXILIA

Provider nazionale Educazione Continua in Medicina, n° 484  
Didattica e Formazione innovativa  
Via del Picchio, 5 - 67100 - L'AQUILA

Segreteria tel. +39.393.1825042 - fax +39.0862.635108 - segreteria@albaauxilia.eu  
Presidenza tel. +39.328.2864203 - presidenza@albaauxilia.eu  
Web www.albauxilia.eu - CF e P. IVA 01784990663



|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><b>MODULO 4</b><br/> <b>COMUNICAZIONE VERBALE, PARA-VERBALE E NON-VERBALE</b><br/>                 Prevede video di riepilogo obbligatorio</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli elementi di riferimento della singola modalità di Comunicazione</li> <li>• La postura</li> <li>• Espressioni e gesti</li> <li>• La comunicazione non-verbale nelle altre culture: esempi con gli errori da evitare</li> </ul>  |
|  | <p><b>MODULO 5</b><br/> <b>IL PROBLEM-SOLVING E GLI OBIETTIVI</b><br/>                 Prevede video di riepilogo obbligatorio</p>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione del problema e criteri di risoluzione, il Problem Solving</li> <li>• Prendere una decisione (decision making)</li> <li>• Un esempio di "Pensiero laterale"</li> <li>• L'obiettivo, concetto base</li> <li>• Definizione degli obiettivi</li> <li>• Brainstorming e Matrice multicriteri</li> <li>• Criticità del Problem Solving e risposta alle situazioni di Stress</li> </ul> |
| <p><b>Sessione 2</b><br/> <b>LA COMUNICAZIONE NEL CONTESTO DI LAVORO - COLLEGGI ED UTENTI/PAZIENTI</b></p> | <p><b>MODULO 6</b><br/> <b>LA COMUNICAZIONE IN SANITA'</b><br/>                 Prevede video di riepilogo obbligatorio</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riepilogo rapido sui concetti base:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La Scuola di Paolo Alto</li> <li>○ I 5 assiomi della Comunicazione</li> </ul> </li> <li>• La Comunicazione con il Paziente</li> <li>• Fattori riferibili al Paziente e al personale Sanitario</li> <li>• Il Colloquio</li> <li>• La tecnica di domanda</li> </ul>                           |
|  | <p><b>MODULO 7</b><br/> <b>LA COMUNICAZIONE TERAPEUTICA E LA RELAZIONE CON L'UTENTE</b><br/>                 Prevede video di riepilogo obbligatorio</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazione Operatore - Paziente</li> <li>• La gestione del cambiamento dello stile di vita del Paziente</li> <li>• Resilienza</li> <li>• Il dialogo e il colloquio di motivazione</li> <li>• Esempi pratici di colloqui</li> </ul>  |
|  | <p><b>MODULO 8</b><br/> <b>LA COMUNICAZIONE OPERATORE - PAZIENTE</b><br/>                 Parte 1<br/>                 Prevede video di riepilogo obbligatorio</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Health Belief Model (Modello delle credenze sulla salute)</li> <li>• La Malattia come relazione</li> <li>• Il Paziente</li> <li>• Il rapporto con la famiglia del Paziente</li> <li>• L'Operatore sanitario</li> <li>• Punti alla base delle relazioni efficaci</li> </ul>   |
|  | <p><b>MODULO 9</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Empatia</li> </ul>   |





|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>LA COMUNICAZIONE OPERATORE<br/>- PAZIENTE<br/>Parte 2<br/>Prevede video di riepilogo obbligatorio</p>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esempi pratici di dialogo empatico</li> <li>• L'Empatia come sostegno del Paziente</li> <li>• L'Empatia come elemento gratificante dell'Operatore</li> <li>• La considerazione del Paziente e dei familiari</li> <li>• L'obbligo di riservatezza</li> <li>• La Compliance</li> <li>• L'adesione alla Terapia</li> <li>• Cause che rendono la Comunicazione inefficace</li> </ul>   |
| <p><b>Sessione 3</b><br/><b>COMUNICARE IN MODO COLLETTIVO. GESTIRE UNA RIUNIONE</b></p> | <p>MODULO 10<br/>COMUNICAZIONE FRA OPERATORI<br/>ORGANIZZARE E CONDURRE UNA RIUNIONE<br/>Prevede video di riepilogo obbligatorio</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzare una riunione</li> <li>• I tipi di riunione</li> <li>• Gli obiettivi</li> <li>• I contenuti</li> <li>• I documenti             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ordine del giorno</li> <li>◦ La convocazione</li> <li>◦ La scaletta</li> <li>◦ I materiali</li> </ul> </li> <li>• La definizione della durata di una riunione</li> <li>• La logistica</li> <li>• Il Setting della riunione</li> <li>• I ruoli nella riunione             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Il conduttore</li> <li>◦ I partecipanti</li> <li>◦ Il segretario</li> </ul> </li> <li>• Il report della riunione</li> <li>• Realizzare le slide, consigli pratici</li> <li>• Relatore ad un ECM, consigli pratici sulla normativa Agenas</li> </ul> |

## VIDEO DI RIEPILOGO

**Ogni modulo, escluso il 2, ha un video di riepilogo con cui, una volta studiate le diapositive e raggiunto un buon grado di apprendimento, è possibile sedimentare i contenuti. I video sono parte integrante del corso e perciò obbligatori**



Partner ufficiale esclusivo dell'Associazione Scientifica A.L.B.A. (Ass.ne Lifestyle, Benessere e Alimentazione)



Forum nazionale ECM  
Provider del Giorno  
Gennaio 2014



Partner ufficiale AMFE  
Associazione dei Medici di Famiglia  
Volontari per le Emergenze Onlus



Partner italiano del  
Progetto Europeo Po.He.Fa.  
Policy, Health & Family Learning,  
con la collaborazione della E.A.H.C.



Executive Agency for Health and Consumers

## ALBA AUXILIA

Provider nazionale Educazione Continua in Medicina, n° 484  
Didattica e Formazione innovativa  
Via del Picchio, 5 - 67100 - L'AQUILA

Segreteria tel. +39.393.1825042 - fax +39.0862.635108 - segreteria@albaauxilia.eu  
Presidenza tel. +39.328.2864203 - presidenza@albaauxilia.eu  
Web www.albaauxilia.eu - CF e P. IVA 01784990663