



Università Popolare del Monferrato

“Centro Studi e Ricerche di Scienze del Benessere”

Corso teorico-pratico

“La Comunicazione efficace ed efficiente in ambiente sanitario e assistenziale”

- **RELATORI:** Dott.ssa Roberta Ceresini e Coll.
- **SEDE:** Giarole (AL) - Soggiorno Airone
- **DATA:** 17 novembre 2012
- **ORARIO:**
 - 8.30** *Welcome coffee e Registrazione partecipanti*
 - 9-13** *I parte*
 - 13-14** *lunch in sede*
 - 14-17** *II parte*
 - 17-18** *Discussione e consegna Attestati di Partecipazione*

Informazioni e iscrizioni in sede (Sig.ra. Marisa tel/fax 0142 461048 email soggiornoaione@tiscali.it)

FINALITÀ:

- Acquisire la terminologia e le cognizioni di base in tema di comunicazione verbale e non verbale
- Approfondire gli aspetti della comunicazione propri degli ambienti di lavoro ad alta valenza sanitaria e assistenziale
- Apprendere l'attuazione pratica dei principi e delle tecniche esposti

ARGOMENTI:

- L'ascolto efficace e l'utilizzo di strumenti efficaci di problem-solving
- Il linguaggio persuasivo
- Gestione del tempo e delle priorità per il raggiungimento degli obiettivi
- Costruire il gruppo e rendere la squadra vincente: gestire collaborazioni e sviluppare fiducia nell'ambito del team

MODALITÀ DIDATTICHE:

- Insegnamento teorico
- Seminario interattivo con discussione di casi proposti
- Esercitazioni pratiche, a gruppi, con simulazione di situazioni riferibili all'attività quotidiana dei partecipanti

ABSTRACT: La realtà contingente ci insegna che essere ottimi professionisti oggi non è più sufficiente. Occorre sviluppare competenze più ampie, saper leggere il contesto, dominare le incertezze, saper ispirare e far accadere le cose. A seguito di cambiamenti socio-culturali, economici e politici, il cittadino tende a voler partecipare in prima persona alla gestione della propria salute e spesso arriva in studio o in struttura con molte informazioni mediche, apprese da internet o da una delle numerose riviste o trasmissioni radiotelevisive. Fa molte domande, desidera capire, discutere, “contrattare” indagini e terapie che gli sono prescritte. Perciò in primo luogo: Come indagare sugli interessi e le aspettative del paziente? Come trovare un equilibrio tra comunicazione e caratteristiche personalologiche del paziente? Un buon ascolto è alla base della relazione interpersonale: riduce lo stress, evita i conflitti e consente di trattare più efficacemente con il paziente. Aspetto fondamentale per il medico, l'Os e il team è provare empatia verso il paziente. Alla base dell'empatia si pone la capacità di ascolto. In genere si pensa che ascoltare sia la stessa cosa che sentire, il che è un equivoco pericoloso, perché porta a credere che ascoltare in modo efficace sia un fatto istintivo, per cui non facciamo alcun sforzo per sviluppare le nostre capacità d'ascolto. Di solito i pazienti apprezzano chi li ascolta, sono più disposti a collaborare e a creare l'alleanza terapeutica. In questo contesto si forma inoltre un team “*emotivamente intelligente*”, con maggior motivazione, minor turnover e meno assenteismo. Dopo l'ascolto arriviamo al linguaggio: Quanto vengono influenzate le persone dal modo in cui utilizziamo e scegliamo le parole? Cosa fare e come fare per potenziare questo aspetto fondamentale della comunicazione? Il corso darà risposte concrete a queste ed altre domande, offrendo strumenti operativi da utilizzare ogni giorno per migliorare il clima umano e di conseguenza il lavoro nostro e quello del team.

CURRICULUM della Dott.ssa ROBERTA CERESINI: Da oltre vent'anni svolge attività di consulenza in comunicazione e di formazione del management per aziende a livello nazionale ed internazionale. Si specializza in Programmazione Neuro Linguistica frequentando corsi nazionali ed internazionali di “NLP Italy”. Inoltre si specializza in Counseling-Relazione d' Aiuto, presso l'Istituto di Psicologia Psicoanalitica di Brescia. Numerosi master e corsi di specializzazione tra cui quelli in negoziazione strategica, della Harvard Business School, le permettono di affrontare i temi della costruzione di team aziendali attraverso l'efficienza personale, la gestione dei cambiamenti comportamentali e lo sviluppo imprenditoriale. Le sue conoscenze psicologiche e di counseling si applicano a molti ambiti tra cui: teorie e tecniche della comunicazione efficace, studio della personalità, quadri relazionali, linguaggio e i suoi paradigmi, il problem-solving ecc... Relatrice in diversi convegni nazionali sulla relazione medico-paziente ed in prestigiose Università tra cui la Sapienza di Roma, Parma, Genova e Federico II di Napoli. Docente sulla relazione e comunicazione odontoiatra-paziente al corso di laurea in Odontoiatria dell'Un. di Parma e al Corso di perfezionamento in odontoiatria e medicina estetica dell'Un. di Foggia. E' relatrice per Andi, Aiola, Silo, Aidi, Unid, Aiaso. Autrice di articoli scientifici per varie riviste. Svolge attività di formazione negli studi odontoiatrici per la costruzione e lo sviluppo del team e per il personale delle Case di Riposo e Case di Cura sulla relazione operatore sanitario-paziente. Partecipa inoltre a diversi progetti nazionali in ambito sanitario per lo sviluppo delle competenze relazionali dello staff medico verso i pazienti.