



## CORSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE RIVOLTO AGLI OPERATORI SANITARI PER UNA CORRETTA RELAZIONE CON I PAZIENTI E I FAMILIARI

9.15/10.15	<b>INTRODUZIONE AL CORSO</b> con definizione degli obiettivi. Maurizio Costanzo	<b>LA COMUNICAZIONE DIFFICILE DEL LUTTO</b>	9.15/10.15	L'importanza di proteggere la dignità del dolore. Cozzolino	
10.15/11.15	La comunicazione aggressiva dei parenti del paziente Cozzolino	10.15/11.15	Come si comunica un lutto: scelta delle parole, spazio alle domande. Delli Colli	11.15/11.30	Intervallo. Cozzolino
11.15/11.30	Intervallo	11.30/12.30	La gestione della fase di shock, l'importanza del sostegno. Delli Colli	12.30/13.30	Dibattito guidato. Costanzo
11.30/12.30	I principi di base della corretta comunicazione tra parenti e paziente. Delli Colli				
12.30/13.30	La comunicazione secondo l'ottica parente dal punto di vista del medico. De Michele				
	<b>LA COMUNICAZIONE COMPLESSA E DIFFICILE</b>				
9.15/10.15	La comunicazione difficile tra personale e paziente. Cozzolino	<b>LA GESTIONE DELLE EMOZIONI NELLA COMUNICAZIONE VERBALE</b>	9.15/11.15	La pazienza come requisito fondamentale. Cozzolino	
10.15/11.15	Alcuni esempi di comunicazione scorretta da parte del personale verso il paziente, le cose da evitare. De Michele	11.15/11.30	I disagi al di là della malattia, la condivisione degli spazi. De Michele	11.30/12.30	Intervallo. Delli Colli
11.15/11.30	Intervallo	12.30/13.30	L'importanza del linguaggio nel rivolgersi al paziente. Delli Colli		Dibattito. Delli Colli
11.30/12.30	La Comunicazione "calda" e "fredda". Delli Colli				
12.30/13.30	Lavoro di gruppo sul tema della comunicazione "calda" e "fredda". Delli Colli e De Michele				
	<b>LA COMUNICAZIONE DIFFICILE TRA ADDETTO ALL'ACCETTAZIONE E PAZIENTI</b>	<b>IL PAZIENTE NON È UN CLIENTE</b>	9.15/11.15	La medicina non è scienza medica, non è solo tecnica, ma tecnica e relazione. De Michele e Cozzolino	
9.15/10.15	La cura e l'accoglienza verso il paziente. Cozzolino	11.15/11.30	Intervallo	11.30/13.30	Simulazioni di comunicazione non efficace, scorretta, impropria analizzata in aula. Delli Colli, Cozzolino.
10.15/11.15	Importanza della prima impressione: la cura nell'attenzione verso il paziente. De Michele				
11.15/11.30	Intervallo				
11.30/12.30	L'importanza della relazione umana con il paziente. Delli Colli Fucellera	<b>IL RISPETTO DEL RETAGGIO CULTURALE DEL PAZIENTE</b>	9.15/10.15	L'importanza della chiarezza e della semplicità nella comunicazione al paziente. De Michele e Delli Colli	
12.30/13.30	I difetti della comunicazione: fretta, distrazione, linguaggio, generalizzazione. Costanzo	10.15/11.15	Esercitazione guidata con esempi di semplificazione del linguaggio medico. De Michele e Delli Colli	11.15/11.30	Intervallo
	<b>LA COMUNICAZIONE DIFFICILE DELLA PROGNOSI</b>	11.30/13.30	Sessione interattiva. Cozzolino, De Michele, Delli Colli e Costanzo	14.30/17.30	Sessione interattiva. Cozzolino, De Michele, Delli Colli e Costanzo
9.15/10.15	La prognosi come punto di partenza di un viaggio da fare insieme. Cozzolino (Vellucci)	17.30/18.00	Verifica di valutazione finale. Cozzolino, De Michele, Delli Colli e Costanzo		
10.15/11.15	La scelta delle parole positive nella comunicazione della prognosi. Delli Colli (Fucellera)				
11.15/11.30	Intervallo				
11.30/12.30	La concezione della comunicazione secondo il medico e la sua percezione. De Michele (Benevento)				
12.30/13.30	Esercitazione guidata. Delli Colli e De Michele				

Numero massimo partecipanti: 80

Per informazioni Centro di Formazione Tel. 06 5225 2454 - E-mail: [diletta.cianchella@sanraffaele.it](mailto:diletta.cianchella@sanraffaele.it)