



III Giornata

Dalle 8.30 alle 13.00

Comunicazione in gruppo

La Riunione di Lavoro e la Comunicazione

La comunicazione in condizioni difficili e/o gravi

- La comunicazione che può implicare il parente

Discussione Guidata dal relatore

Dalle 14.00 alle 17.30

L'intelligenza emotiva e la sofferenza

- Il dolore e la sofferenza
- L'utilizzo dell'intelligenza emotiva nelle transazioni
- L'intelligenza emotiva

Discussione Guidata dal relatore

Case history e discussione finale

CORSO ECM

“COMUNICAZIONE PER L'UMANIZZAZIONE”

Fondazione San Raffaele, Ceglie Messapica (Br)



Il Calendario

Edizione I, 25/26/27 Ottobre 2011- Relatore dott. Franco Ginanni

Edizione II, 21/22/23 Novembre 2011 – Relatore dott. Daniele Frezza

Crediti ECM: 32,1



I Giornata

Dalle 8.30 alle 13.00

La centralità della persona umana e la comunicazione

- L'insoddisfazione del malato e l'umanizzazione
- La comunicazione ad una via
- La comunicazione a due vie
- Elementi per scegliere la comunicazione più idonea
- Role Playing

Dalle 14.00 alle 17.30

L'arte del sondaggio e l'ascolto attivo

- La tecnica della domanda
- Tipologia di domande dirette e indirette
- Classificazione delle domande
- Discussione Guidata dal relatore
- Abitudini di cattivo ascolto attivo
- Tecniche di ascolto attivo
- Metodologia per l'ascolto attivo
- La comunicazione ai familiari
- Role Playing

Discussione Guidata dal relatore



II Giornata

Dalle 8.30 alle 13.00

La comunicazione al paziente

- Tipologie di pazienti
- Comunicazioni particolari al paziente
- Discussione Guidata dal relatore
- L'ansia del paziente - I meccanismi inconsci di difesa del paziente
- Assertività nella comunicazione
- Discussione Guidata dal relatore

Role Playing

Dalle 14.00 alle 17.30

La qualità di un servizio umanizzante

- Qualità e responsabilità
- Cambiamento e servizio umanizzante
- Equilibrio tra verifica e autonomia per la responsabilizzazione
- Discussione Guidata dal relatore
- Il rispetto per i diritti del malato
- La modulazione dell'affettività e dell'emozionalità con il malato

Role Playing