

## LA COMUNICAZIONE EMPATICA NELLA RELAZIONE OPERATORE -ASSISTITO

I edizione - data: 3 ottobre 2014 Orario: 14.00 – 20.00 (totale ore 6)  
Partecipanti: 25

Sede: Villa Torri Hospital, Viale Quirico Filopanti, 12 Bologna  
Corso accreditato ECM per tutte le professioni sanitarie – Crediti ECM 8,1  
Docente: Alessandra Pasqualini Galliani

Quota di partecipazione:  
100 Euro (+ IVA 22%)

### Obiettivi formativi

Il corso, attraverso l'analisi degli elementi base della comunicazione umana ma anche attraverso esercitazioni di base guidate, si propone di fornire ai partecipanti un'esperienza formativa volta a favorire una maggiore consapevolezza del punto di vista del paziente e del proprio stile comunicativo per l'ottimizzazione delle relazioni professionali nell'équipe di lavoro e soprattutto nella relazione operatore-assistito. Sviluppare tecniche relazionali orientate all'empatia nei confronti del paziente/utente è un presupposto fondamentale nell'operato del medico di oggi e obiettivo peculiare di ogni organizzazione sanitaria.

### Programma

I contenuti teorici verteranno sui seguenti ambiti tematici:

#### Principi metodologici e legislativi:

- Qualità percepita
- Modello medico bio-psico-sociale
- Umanizzazione dell'assistenza ospedaliera e la soddisfazione del paziente/utente
- Medicina centrata sul paziente
- L'importanza delle relazioni in ambito organizzativo

#### Relazione medico-paziente

- Caratteristiche della relazione d'aiuto e del rapporto supportivo
- Il valore dell'empatia nella relazione operatore-assistito
- Asimmetria, dipendenza e fiducia quali caratteristiche della relazione operatore-assistito
- Le dimensioni psicologiche della malattia e i comportamenti connessi alla salute
- Rischi professionali legati allo "Stress da lavoro correlato"
- Ruolo del caregiver
- Spazio intimo, personale e sociale

#### Comunicazione medico-paziente

- I principi della comunicazione efficace e lo stile comunicativo
- Elementi della comunicazione verbale e non verbale quale supporto alla relazione col paziente
- Ascolto attivo ed empatia
- Paziente privato, paziente convenzionato: quali differenze nella comunicazione?
- Atteggiamenti disfunzionali nella comunicazione del medico
- Definizione e gestione del paziente difficile e delle situazioni critiche nell'ambito del processo assistenziale