



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

SYLLABUS DEL CORSO

Behavioural Sciences, Communication Skills I

1819-2-H4102D013-H4102D039M

Obiettivi

Competenze da acquisire:

Gestire la comunicazione non verbale, la gestualità e gli atteggiamenti nelle relazioni interpersonali;

Gestire in maniera accogliente le emozioni proprie, del paziente, dei suoi congiunti nel processo di cura;

Formulare possibili strategie formative e comunicative in grado di migliorare la compliance ai trattamenti;

Comunicare con i pazienti e congiunti tenendo conto degli elementi socio-culturali che caratterizzano le relazioni tra persone;

Spiegare al paziente (reale o simulato) contenuti sanitari di prevenzione in modo efficace (fumo, alcool, sostanze psicotrope, alimentazione etc.).

Contenuti sintetici

Componenti psicologiche e relazionali nel rapporto medico-paziente; alleanza terapeutica; tecniche di comunicazione; comunicazione verbale e non verbale. Medicina centrata sulla malattia e medicina centrata sul paziente; Calgary Cambridge Model

Programma esteso

Aspetti generali

Medicina centrata sul medico/medicina centrata sul paziente: dal to cure al to care;

le componenti psicologiche e relazionali nel rapporto medico-paziente;

la relazione come processo: fasi, strategie e tecniche.

Il concetto di "alleanza terapeutica": dalla psicoterapia alla medicina.

Dalla *compliance* alla *concordance*: aspetti psicologici.

Complessità psicologica di un colloquio medico e suo valore come strumento di intervento e cambiamento

Tecniche di comunicazione

- linguaggio e gestualità
- tecniche della comunicazione verbale
- la comunicazione non verbale e le sue tecniche

Protocolli per la comunicazione

- la conversazione clinica: il modello della La Calgary Cambridge Interview
- comunicare cattive notizie
- comunicazione dell'errore
- gestione di situazioni ad alta emotività espressa
- la comunicazione con i minori
- la comunicazione con la famiglia
- quando la comunicazione fallisce: rotture e strategie recupero

Emozioni

- ruolo delle emozioni nella comunicazione e relazione medico/paziente
- strategie e tecniche di regolazione e autoregolazione delle emozioni
- benessere e efficacia clinica
- la dimensione soggettiva dell'esperienza di malattia e l'impatto emotivo sul paziente

la dimensione psicologica nella risposta alla malattia ed alle cure

Prerequisiti

Modalità didattica

Lezioni frontali, attività riflessive a piccolo gruppo, discussione di casi clinici, simulazione di colloqui clinici attraverso l'uso del Role-Play (es. prescrivere iniezioni di insulina ad un paziente con la fobia degli aghi)

Materiale didattico

Communication Skills for Medicine, 4e Lloyd et al., Elsevier, 2018 (UK)

Skills for Communicating with Patients, 3rd Edition Jonathan Silverman, Suzanne Kurtz, Juliet Draper, CPD press, 2013 (ITA e UK)

R. Buckmann, Difficult Conversations in Medicine: Strategies That Work in Breaking Bad News, 2010, SAGE (UK)

R. Buckmann, How to Break Bad News: A Guide for Health Care Professionals (UK)

J. Groopman, How Doctors Think, 2008 (ITA e UK)

L. Sanders 2010; Every patient tells a story, Penguin (ITA e UK)

Periodo di erogazione dell'insegnamento

secondo semestre

Modalità di verifica del profitto e valutazione

La prova di valutazione misura il livello delle conoscenze acquisite, il livello di ragionamento induttivo, deduttivo e di problem solving. Comprende discussione di problemi, analisi di casi e domande aperte di tipo concettuale, domande chiuse sugli argomenti nozionistici

Orario di ricevimento

su appuntamento previo contatto mail

mariagrazia.streparava@unimib.it
