



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

---