UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

SYLLABUS DEL CORSO

Tecniche di Comunicazione

2021-2-H4101D254-H4101D172M

Obiettivi

Scopo del corso è mettere in grado gli studenti di comunicare adeguatamente con i pazienti, seguendo le linee guida riconosciute, con umanità e sensibilità, nelle diverse situazioni e tipologie di malati; gestire le reazioni dei malati alla malattia, regolando adeguatamente il proprio comportamento e le proprie reazioni emotive in tutti i contesti, con i malati e con i colleghi

Competenze da acquisire (in particolare attraverso le attività svolte nelle esercitazioni a piccoli gruppi):

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 ed altri problemi di salute tra i più frequenti e rappresentativi)

Contenuti sintetici

Il colloquio in ambito medico; dare informazioni in modo efficace; 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

L’effetto placebo e l’effetto nocebo

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; il protocollo di Bukmann "Breaking Bad News"

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 riposta alla malattia ed alle cure

Bias cognitivi e affettivi che condizionano il ragionamento clinico

Prerequisiti

L'esame è preceduto da un test on-line per la verifica della lingua inglese Il test prevede livelli di conoscenza pass, good, excellent. Per poter accedere all'esame si richiede la sufficienza nel test

Modalità didattica

Lezioni frontali, con utilizzo di metodologie attive e interattive (e.g. mentimeter, flipped classroom, buzz groups), discussione guidata in aula, con fruizione di video didattici e spezzoni di film.

Le esercitazioni pomeridiane a piccolo gruppo sono organizzate secondo le linee guida della Medical Education: attività riflessive su diversi tipi di contenuti per favorire l'acquisizione dell'atteggiamento professionale e una maggiore consapevolezza delle dinamiche individuali; discussione di casi clinici, simulazioni di interazioni cliniche, role-playing registrati (es. prescrivere iniezioni di insulina a un paziente con fobia dell'ago) e discussione in gruppo sulla microanalisi delle sequenze interattive video-registrate .

Durante le restrizioni COVID-19 le lezioni saranno registrate e disponibili online, con alcuni eventi live (o in presenza nel rispetto delle regole di distanziamento sociale) che saranno pianificati e comunicati sul sito e-learning del corso

Materiale didattico

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

Silverman - Kurtz - Draper - Del Piccolo , Competenze per comunicare con i pazienti

2015., Piccin

R. Buckmann, La comunicazione della diagnosi. In caso di malattie gravi. 2003. Cortina Editore

J. Groopman 2008. Come pensano i dottori, Mondadori;

L. Sanders 2009; Ogni paziente racconta la sua storia, Einaudi;

Articoli selezonati dal docente sulla comunicazione non verbale e altri argomenti

Periodo di erogazione dell'insegnamento

I 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.

Il livello individuale di competenza comunicativa è verificato (senza valutazione) durante le esercitazioni
Durante le restrizioni Covid-19 gli esami orali saranno esclusivamente attraverso la piattaforma WebEx.

Orario di ricevimento

appuntamento conla docente previo contatto e-mail:

mariagrazia.strepparava@unimib.it - - office: U38, villa Serena (Monza), room number 5-24, V floor lunedì 12:30-14:00; mercoledì 12:30-14:00

tutori:

stefano.ardenghi@unimib.it

valerio.salvarani@unimib.it