



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## SYLLABUS DEL CORSO

### Behavioural Sciences, Communication Skills I

2324-2-H4102D013-H4102D039M

---

#### Obiettivi

Al termine del corso lo studente acquisisce le seguenti conoscenze e competenze:

A) CONOSCENZE - (1) aspetti generali della comunicazione verbale e non verbale, modelli di comunicazione in ambito medico, più comuni guidelines alla comunicazione in ambito medico; (2) modelli di spiegazione dei processi psicologici di base nelle interazioni umane, in particolare relativi alle emozioni

B) COMPETENZE - (1) Comunicare adeguatamente con i pazienti e congiunti tenendo conto anche delle variabili socio-culturali (2) Formulare possibili strategie formative e comunicative in grado di migliorare la compliance ai trattamenti (3) Spiegare al paziente (reale o simulato) contenuti sanitari di prevenzione in modo efficace (fumo, alcool, sostanze psicotrope, alimentazione etc.) (4) Riconoscere e implementare adeguatamente la comunicazione non verbale, la gestualità e gli atteggiamenti nelle relazioni interpersonali; (5) Riconoscere e conoscere le strategie per accogliere adeguatamente le emozioni del paziente e dei suoi congiunti nel processo di cura; (6) Riconoscere e regolare adeguatamente le proprie emozioni nella comunicazione con il paziente

#### Contenuti sintetici

Componenti psicologiche e relazionali nel rapporto medico-paziente; Medicina centrata sulla malattia e medicina centrata sul paziente; tecniche di comunicazione; protocolli di comunicazione (e.g. Calgary Cambridge Interview); comunicazione verbale e non verbale; alleanza terapeutica e modelli di interazione;

#### 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; dalla *compliance* alla *concordance*: aspetti psicologici. La relazione come processo: fasi, strategie e tecniche. Il concetto di "alleanza terapeutica": dalla psicoterapia alla medicina; cicli interpersonali funzionali e disfunzionali. Complessità psicologica di un colloquio medico e suo valore come strumento di intervento e cambiamento

### **Tecniche di comunicazione**

Tecniche della comunicazione verbale; la comunicazione non verbale e le sue tecniche; linguaggio e gestualità

### **Protocolli per la comunicazione**

Come condurre un colloquio clinico: il modello della Calgary Cambridge Interview; comunicare cattive notizie ; la comunicazione dell'errore. Come gestire situazioni ad alta emotività espressa. La comunicazione con i minori e con la famiglia. Quando la comunicazione fallisce: rotture e strategie recupero

### **Emozioni**

Il ruolo delle emozioni nella comunicazione e relazione medico/paziente; strategie e tecniche di regolazione e autoregolazione delle emozioni (DBT skills, Mindfulness skills); il burnout nelle professioni sanitarie: benessere soggettivo e efficacia clinica; fattori protettivi psicologici nella pratica clinica. La dimensione soggettiva dell'esperienza di malattia e l'impatto emotivo sul paziente; variabili psicologiche nella risposta alla malattia e alle cure.

### **Prerequisiti**

conoscenza generale degli aspetti umani in medicina acquisita nel corso del primo anno del CdLM a ciclo unico

### **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.

Attività riflessive a piccolo gruppo, discussione di casi clinici, simulazione di colloqui clinici attraverso l'uso del Role-Play.

Eventuali cambiamenti dovuti ad una recrudescenza pandemica seguiranno strettamente le indicazioni eventualmente fornite dall'Ateneo

### **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**

Per appuntamento contattare per e-mail: [mariagrazia.strepparava@unimib.it](mailto:mariagrazia.strepparava@unimib.it)

Ufficio: U38-Villa Serena (Monza), stanza numero 5-24, V piano

## **Sustainable Development Goals**

SALUTE E BENESSERE | PARITÀ DI GENERE | RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

---