UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Communication Techniques

2425-2-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

vedi il Syllabus generale del Corso

Modalità didattica

Lezioni frontali (24 ore), 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 (12 ore) 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 .

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.

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

giulia.rampoldi@unimib.it

Sustainable Development Goals

SALUTE E BENESSERE | ISTRUZIONE DI QUALITÁ | PARITÁ DI GENERE | RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE