



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Enhance Your Communication Skills

2526-3-H4102D115

Obiettivi

Identificare e riflettere sul proprio stile comunicativo, inclusi i punti di forza e le aree di miglioramento.

Dimostrare efficaci abilità di comunicazione verbale e non verbale.

Applicare i principi del linguaggio semplice (plain language) per garantire chiarezza e comprensione durante le interazioni con i pazienti (evitando il gergo medico).

Riconoscere e rispondere in modo appropriato ai segnali emotivi e non verbali dei pazienti, dimostrando empatia e rispetto.

Comunicare informazioni difficili o emotivamente cariche (ad esempio, dare cattive notizie) in modo compassionevole e strutturato, utilizzando protocolli basati sull'evidenza (ad esempio, SPIKES).

Contenuti sintetici

Questo modulo fornisce agli studenti una comprensione completa della comunicazione efficace e funzionale con i pazienti. Copre i principali meccanismi psicologici coinvolti nelle relazioni interpersonali, offre strategie pratiche per la gestione delle situazioni comunicative complesse e sottolinea l'importanza di allineare gli stili comunicativi con gli obiettivi situazionali. Gli studenti rifletteranno sul proprio stile comunicativo personale e apprenderanno tecniche per gestire conversazioni difficili.

Programma esteso

1. Introduzione alle Competenze Comunicative

Riconoscimento degli Elementi Rilevanti per la Comunicazione:

Strategie pratiche per identificare i componenti chiave della comunicazione efficace all'interno dei gruppi di lavoro

Ruolo del contesto e dell'ambiente nella comunicazione

2. Strategie per una Comunicazione verbale e non verbale Efficaci

Strategie Generali di Comunicazione:

Comunicazione non verbale e chiara e concisa

L'importanza dell'ascolto attivo

Teach back

Gergo sanitario

3. Gestione delle Conversazioni Difficili

Risoluzione dei Conflitti e Comunicazione di Notizie Negative:

Il modello SPIKES e suggerimenti pratici

La tripla E (interrompere il paziente)

Tecniche per mantenere la calma e ottenere risultati positivi

Studi di Caso e Role-Play:

Scenari simulati per praticare le abilità di risoluzione dei conflitti e di comunicazione di notizie negative

Discussioni di gruppo sulla gestione delle conversazioni difficili nella vita reale

Prerequisiti

Nessuno

Modalità didattica

Lezioni frontali, attività supervisionate in piccoli gruppi, giochi di ruolo, giochi formativi, e simulazione di casi.

Materiale didattico

Verrà fornita una selezione di articoli su riviste scientifiche; diapositive ppt e altro materiale pertinente saranno caricati sul sito web di e-learning

Periodo di erogazione dell'insegnamento

Secondo semestre

Modalità di verifica del profitto e valutazione

Orario di ricevimento

Per appuntamento scrivere a

marco.bani1@unimib.it

Office: U38, villa Serena (Monza), room number 5.31, V floor

Sustainable Development Goals

SALUTE E BENESSERE | ISTRUZIONE DI QUALITÀ | PARITÀ DI GENERE
