

Percorso 3 – “Gestione delle relazioni critiche con il paziente ed i familiari”

Il corso ha come obiettivi:

- far acquisire competenze comunicative per favorire l'alleanza relazionale;
- sperimentare tecniche di ascolto attivo ed empatico utile per creare un clima positivo;
- far acquisire al personale infermieristico consapevolezza sul proprio stile comunicativo per gestirlo in modo consapevole.
- fornire conoscenze sul rischio del *burn out* correlati ad esperienze di stress e sull'incidenza delle variabili organizzative nel contesto lavorativo.

Argomenti

L'ascolto Attivo con Pazienti e Collaboratori

- prestare attenzione, osservare, comprendere il messaggio cogliendone il contenuto espresso e quello latente;

Lo Sviluppo delle Capacità empatiche

- capacità di entrare in relazione con l'altro, di farci sentire a lui vicini escludendo ogni attitudine affettiva personale (antipatia, simpatia) e ogni giudizio morale;

Gli Ostacoli alla Comunicazione Efficace

- superare i tre ostacoli più diffusi nei processi comunicativi (la distrazione, il fraintendimento e le convinzioni personali). In un contesto sanitario l'operatore deve imparare a cogliere i bisogni di conoscenza espressi dal paziente, definire le sue competenze e saper attivare le risposte nel momento e nel modo più appropriato

Il burnout

- dalla definizione alle cause, dal riconoscimento dei fattori di rischio fino allo sviluppo di soluzioni organizzative;

Il ruolo dei fattori individuali nell'insorgenza della sindrome del burn-out

- personalità, stress, carichi di lavoro e convinzioni personali;

Le strategie di resilienza

- capacità di resistere allo stress, di fronteggiare le difficoltà sviluppando il Locus of Control personale, il personale stile di coping orientato al problem solving, lo sviluppo dell'assertività per allenarsi alla relazione resiliente

Metodi e tecniche di formazione

- Lezione frontale
- Discussioni in piccoli gruppi e in plenaria
- Esercitazioni

Materiali didattici

- Slides
- Bibliografia

Durata oraria modulo

21 ore articolate su 3 giornate

Destinatari: Dirigenti Medici/Personale infermieristico