



Scuola Umbra di  
Amministrazione Pubblica



**E.C.M.**

educazione continua in medicina Umbria

**LA COMUNICAZIONE EFFICACE E "GENERATIVA"  
CON PAZIENTI/FAMILIARI E IN EQUIPE.  
Strategie e strumenti per fronteggiare  
Stress lavoro correlato e Burnout**

Formazione rivolta ai Medici che operano in Oncologia e Terapia Intensiva

**12-13 DICEMBRE 2019**  
**Villa Umbra, Pila (PG)**

*Corso del Piano degli interventi formativi rivolti al personale del S.S.R. dell'Umbria  
2018-2019 (DGR 1293 DEL 12/11/2018)*



## PREMESSA

**Scenario.** Il 67% - vale a dire "due su tre"- delle capacità ritenute essenziali per una prestazione efficace è di natura emotiva. Rispetto al QI e all'expertise, la competenza emotiva conta due volte tanto. E questo vale per tutte le categorie di lavoro e in tutti i tipi di organizzazione. In ambiti complessi come quello sanitario l'Intelligenza Emotiva risulta ormai strategica, oltre che riconosciuta tra le TOP SKILLS 2020 nel Futuro del lavoro, dal World Economic Forum.

**Contesto.** L'Oncologia e le Terapie Intensive sono ambiti altamente complessi. Gli aspetti Comunicativo-Emotivo-Relazionali richiedono alte competenze - oltre l'Expertise Professionale - al fine di garantire Qualità e Umanizzazione delle Cure, ma anche "prevenire Distress e Burnout per i Medici" e "promuovere la loro Salute", per continuare a lavorare con successo e gratificazione.

**Strategia.** Dagli studi sull'Intelligenza Emotiva emerge che la formazione può incidere significativamente sui soggetti, in quanto permette di catalizzare il processo di empowerment, sostituendo il senso d'impotenza con un sentimento di autoefficacia. Le "Soft" Skills oggi hanno impatti decisamente "Hard". In ambito Medico le Competenze Personali e Sociali dell'I.E. - Non Tecniche - sono in grado di fare una differenza altamente significativa in coloro che sono riconosciuti come "emotivamente intelligenti", per esempio di fronte a eventi di criticità, disagio, conflittualità, riescono a trasformare i circoli viziosi in percorsi virtuosi, gli scontri distruttivi, per sé e per gli altri, in confronti costruttivi, capaci di nutrire la qualità di vita individuale, generare qualità nel servizio e creare benessere nei contesti lavorativi.

**Alcuni contenuti.** Sviluppo abilità di "Padronanza Personale" e "Influenza Relazionale"; la comunicazione Efficace e Generativa; la gestione di stress/conflitti/situazioni critiche; competenze strategiche per generare valore; i segreti dell'Eccellenza; Mindset Dinamici; applicare le evidenze scientifiche della psicologia positiva e delle neuroscienze in ambito medico; compliance, lavoro in equipe e umanizzazione cure.

**I risultati derivano dall'eliminare le Interferenze per sprigionare il Potenziale (Individuale, del Team, Organizzativo)**

**FINALITA'** Migliorare le competenze "Comunicativo-Emotivo-Relazionali" con pazienti/familiari e in équipe, acquisendo le più recenti evidenze scientifiche sull'impatto delle "Strategic Skills", sia sulla Qualità del Lavoro/Servizio, ma anche su "Performance e Salute", Individuale e Organizzativa.

## OBIETTIVI DIDATTICI

Sensibilizzare i medici sul valore di una "Preparazione a 360°" (tecniche di comunicazione generativa, Mindset Growth per ben-lavorare, strategie per gestire situazioni critiche, applicare l'Intelligenza Emotiva, elementi di Stress Management), indispensabile per operare con efficacia/efficienza in certi contesti.

- Ampliare attitudini, abilità e strumenti per gestire al meglio il proprio ruolo.
- Attivare la "Response-Ability" per migliorare l'autoefficacia/gratificazione e la Qualità del Servizio.
- Gestire lo Stress lavoro correlato, prevenire Distress e Burnout, prosperare sotto stress, apprendere a lavorare in Eu-stress/Work Engagement.



## PROGRAMMA DI DETTAGLIO

### PRIMA GIORNATA

**9.00-10.00** Introduzione al corso. Metodi e Modelli di riferimento. Patto formativo. Costruzione di un clima in aula che favorisca l'espressività di ciascuno e faciliti l'apprendimento. Brainstorming sui contenuti chiave del corso. Riferimenti teorici per co-costruire una cornice di riferimento su cui lavorare. Intelligenza Emotiva: valore in ambito medico, impatti e ruolo nella gestione dello Stress.

**10.00-11.00** Le competenze dell'I.E. e la logica Inside-Out. Complessità Comunicazione. Utilizzo e integrazione di Pensiero e Emozionalità: "Intelligenza Emozionata - Emozione Intelligente". Analisi video per comprendere i segreti dell'autoefficacia.

**11.00** *Pausa caffè*

**11.15-13.00** Mindset per ben-lavorare. Ruolo "Preparazione e Stress Management". Livelli di ascolto e Problem Solving. Come decidiamo: comprendere il Sequestro Emozionale per ben-relazionarsi. Mappa Comunicazione per monitorare l'efficacia/efficienza on pazienti/familiari e in Equipe.

**13.00-14.00** *Pausa pranzo*

**14.00- 15.00** Allenare le competenze: esercitazioni in triadi Ascolto Attivo per verificare la comprensione. Punti di forza e aree di miglioramento nel proprio lavoro. Comunicazione funzionale e disfunzionale nel lavoro. Lavori in gruppo applicando alcune regole per ottimizzare la comunicazione.

**15.00-16.00** Anatomia Stress e "strategie di coping": il lavoro come "sale della vita" (e non veleno mortale/Di-stress).Praticare la Comunicazione Generativa. La gestione costruttiva dei conflitti con gioco in aula. EU-stress e Work Engagement - come coinvolgersi positivamente nel lavoro. Lavoro individuali, poi in piccoli gruppi con ruoli.

**16.00-17.00** Restituzione in plenaria dei lavori. Feedback operativi. Agire una "giusta distanza relazionale" tra evitamento e coinvolgimento eccessivo. Analisi Strategie di Coping e "Response-Ability".

### SECONDA GIORNATA

**9.00-10.00** Applicabilità dei più rilevanti principi nel lavoro quotidiano. Analisi strategie di fronteggiamento positivo. Lavoro in triadi per migliorare la gestione dello stress individuale.

**10.00-11.00** Allenare le competenze: esercitazioni guidate su "dare e ricevere feedback" per ben-lavorare in equipe. Critiche Costruttive e Feedback Positivi.

**11.00** *Pausa caffè*

**11.15-13.00** Analisi Mindset Dinamici e Intelligenza Sportiva per gestire al meglio il proprio Ruolo. *Innovation Management* per gestire con successo la complessità. Esercitazione su criticità ricorrenti e/o umanizzazione cura e/o ottimizzazione compliance.

**13.00-14.00** *Pausa pranzo*

**14.00- 15.00** Ottimizzare il lavoro in Team: stili relazionali e strumenti per valorizzare la diversità. Palestra Competenze. Esercitazioni in gruppi di 4 su criticità reali - casi individuali - per migliorare l'autoefficacia.



**15.00-16.00** Psicologia Positiva e strategie. Co-costruzione di ipotesi applicabili: individuare strategie di coping più funzionali da agire nel proprio lavoro. Esercitazioni per migliorare la relazione con pazienti/familiari.

**16.00-17.00** Riflessioni e indicazioni operative per un continuo, costante Apprendimento Riflessivo. Conclusioni con condivisioni scritte in piccoli gruppi. Chiusura del corso. Questionari Customer Satisfaction e Apprendimento ECM.

**DESTINATARI:** Medici che operano in oncologia e terapia intensiva

**OBIETTIVO ECM NAZIONALE ASPETTI RELAZIONALI** (LA COMUNICAZIONE INTERNA, ESTERNA, CON PAZIENTE) **E UMANIZZAZIONE DELLE CURE** (12)

**DURATA DEL CORSO** 14 ORE

**METODOLOGIA:** La didattica è altamente esperienziale e coinvolgente, prevede metodologie interattive tra cui: esercitazioni individuali, a coppie, in triadi, in piccoli gruppi; role-playing su casi strategici rilevanti individuati dai partecipanti; tecniche di gestione dello stress; confronto e condivisione delle esperienze e dei vissuti dei partecipanti.

La metodologia è fortemente partecipata (action learning) e calata nella realtà lavorativa concreta (bisogni, percezioni, vissuti dei partecipanti), in cui il docente sarà un:

a) *catalizzatore* b) *mediatore* c) *agente di aiuto* d) *motivatore*.

L'intervento formativo consisterà in un lavoro maieutico, riflessivo e proattivo per attivare strategie di coping funzionali ed efficaci, per trasformare le difficoltà/disagi in occasioni di crescita/sviluppo, lavorando sulle quotidiane problematiche esistenti.

**I partecipanti potranno concordare con la docente un incontro di follow up - a distanza di almeno 3 mesi dallo svolgimento del corso - al fine di verificare successi e criticità riscontrate nella pratica quotisiana. Lavori "contestualizzati" di approfondimento, rinforzo e sviluppo.**

**MATERIALI DIDATTICI:** *Dispensa ad hoc* curata dalla docente, con abstract del percorso, contenuti slide elaborati ed ampliati, indicazioni bibliografiche, riferimenti di siti e letture di approfondimento selezionate

### **NOTE ORGANIZZATIVE**

**Iscrizioni:**

**Ad ogni edizione potranno partecipare un massimo di 20 medici.**

Le iscrizioni dovranno essere effettuate on-line dal sito della Scuola [www.villaumbra.gov.it](http://www.villaumbra.gov.it) (Area Utenti) **entro il 10 Dicembre**. Saranno accettate iscrizioni fino a completamento dei posti disponibili.

**N.B. Si precisa che per l'iscrizione al corso gli operatori del SSR devono rispettare le procedure interne previste dalla propria Azienda**

La partecipazione al corso è **a titolo gratuito** essendo l'attività finanziata dalla Direzione Salute e Coesione sociale della Regione Umbria.

**Attestazione della partecipazione:**

- ai sensi dell'art. 15 L n. 183 del 12 novembre 2011, la partecipazione al corso può essere autocertificata;
- ai fini della validità del corso il partecipante dovrà aver frequentato almeno il 75% del monte ore totale;



- la verifica delle autocertificazioni da parte degli Enti potrà essere effettuata ai sensi del DPR 445/00.

**Crediti ECM:** Il corso fornirà n.22 crediti ECM al personale medico-sanitario che, oltre al requisito di presenza (90%), supererà il test ECM finale rispondendo correttamente almeno al 75% delle domande. I crediti riconosciuti potranno essere consultati nel portfolio corsi di ciascun partecipante accedendo all'area riservata presente nell'AREA UTENTI del sito [www.villaumbra.gov.it](http://www.villaumbra.gov.it). Per accedere nell'area riservata si ricorda che vanno inseriti come username il proprio codice fiscale e come password i numeri da 1 a 8 (salvo modifiche da parte dell'utente).

**Sede del corso:** Villa Umbra, Pila PG

**Orari del corso:** 9-13/14-17, pausa caffè 11.00, pausa pranzo 13.00-14.00

**DOCENTE:** *Enrica Brachi* Senior Trainer. Docente in molteplici Università italiane, in Ospedali, Centri di Eccellenza, Aziende, Ordini Professionali. Esperta di "Strategic Skills, Mindset Dinamici, Intelligenza Emotiva e Sportiva, Comunicazione Generativa, Gestione Conflitti/Criticità, Innovation Management, Promozione Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro".  
Counselor Relazionale Trainer. "*Individual Effectiveness*" Certified Professional.

**RESPONSABILE SCIENTIFICO:** *Enrica Brachi*

#### **SCUOLA UMBRA DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA**

**Area Formazione-Responsabile procedimenti settore Sanità e Sociale**

**Coordinamento didattico-organizzativo**

Cristina Strappaghetti, [c.strappaghetti@villaumbra.gov.it](mailto:c.strappaghetti@villaumbra.gov.it)

**Tutoraggio e Segreteria organizzativa**

Laura Vescovi, 075-5159734, [laura.vescovi@villaumbra.gov.it](mailto:laura.vescovi@villaumbra.gov.it)

**SERVIZIO DI FORESTERIA:** la nostra Scuola dispone di un servizio di foresteria disponibile per corsisti e docenti. Chi volesse usufruirne può chiedere informazioni allo 075/5159784 o 075/5159708.