



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**

III GIORNATA Follow-Up / Re-Training

26 OTTOBRE 2020

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)*



FINALITA' Affinare le competenze "Comunicativo-Emotivo-Relazionali" con pazienti/familiari e in équipe, verificare apprendimenti e criticità nell'applicazione delle "*Strategic Skills*", ottimizzare strategie e strumenti per ben-lavorare e ben-essere.

OBIETTIVI DIDATTICI

- Valutare e ottimizzare attitudini, abilità, strumenti nel gestire al meglio il proprio ruolo.
- Analizzare punti di forza e aree di miglioramento rispetto all'autoefficacia/gratificazione e qualità.
- Ampliare la gestione dello stress e l'efficacia/efficienza nella comunicazione.

PROGRAMMA DI DETTAGLIO

La giornata sarà contestualizzata alla Sfida Attuale del Covid-19.

9.00-10.00 Patto formativo e analisi guidata in piccoli gruppi con ruoli. "Cosa ha funzionato e cosa ancora necessita di supporto per l'operatività quotidiana". Verifica Successi e Criticità riscontrate nell'applicare le Strategic Skills.

10.00-11.00 Apprendimento riflessivo in plenaria su Successi - Criticità con restituzioni dei lavori. Condivisioni approfondimenti ad hoc per far emergere contestualizzazioni, personalizzate e/o condivise, in cui allenare le abilità comunicativo-emotivo-relazionali.

11.00 pausa caffè

11.15-13.00 Rinforzo e Sviluppo Ruolo applicando la Logica Inside-Out. Approfondimento "Preparazione". Mindset, Stress Management, ulteriori tecniche di Comunicazione". Esercitazioni in triadi su casi individuali. La gestione di pazienti/familiari e/o équipe con Role-Playing di gruppo.

13.00-14.00 pausa pranzo

14.00- 15.00 Complex Problem Solving. Esercitazione guidata in gruppo applicando "i sei cappelli per pensare" su un caso concreto. Sperimentare diversi punti di vista per decidere. Allenare le capacità di fronteggiare con successo le sfide.

15.00-16.00 Sperimentazione pratica di tecniche di gestione dello stress. Esercitazione per lavorare in Eu-Stress. Lavori individuali, poi in piccoli gruppi per ampliare le "strategie di coping". Come coinvolgersi positivamente nel lavoro: ampliare strumenti da applicare per cavalcare il cambiamento.

16.00-17.00 Co-creare nuove pratiche comunicativo-relazionali. Come fronteggiare "sfide reali - quotidiane" per un Continuo, Costante Miglioramento. Esercitazioni di ascolto e feedback operativi. Es. in triadi su un ob. personale per ottimizzare "Performance e/o Salute" con "Responsabilità". Conclusione corso e valutazioni finali.

DESTINATARI: Medici che hanno frequentato le due giornate preliminari del corso in oggetto.

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

DURATA DEL CORSO 7 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.

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:

Le iscrizioni dovranno essere inviate dai singoli partecipanti all'indirizzo mail laura.vescovi@villaumbra.gov.it **entro il 23 OTTOBRE.**

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.11 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. 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

Tutoraggio e Segreteria organizzativa

Laura Vescovi, 075-5159734, laura.vescovi@villaumbra.gov.it