

## ISCRIZIONE

L'iscrizione al corso è a pagamento, aperta a un numero massimo 30 partecipanti.

E' necessario inviare la scheda di iscrizione alla segreteria organizzativa **entro il 26 novembre 2014**.

L'iscrizione sarà accettata solo se accompagnata da attestazione di pagamento (copia del bonifico bancario) da inviare via fax o via mail alla segreteria organizzativa (mail: congressi@smatteo.pv.it - fax 0382 502508).

Tutte le iscrizioni saranno confermate all'indirizzo mail indicato durante la registrazione, al ricevimento dell'attestazione di pagamento.

## QUOTE DI ISCRIZIONE

### INFERMIERI

- SOCI SIMEU € 30,00 (IVA esclusa) € 36,60 (IVA inclusa)

- NON SOCI € 70,00 (IVA esclusa) € 85,40 (IVA inclusa)

### MEDICI

- SOCI SIMEU € 50,00 (IVA esclusa) € 61,00 (IVA inclusa)

- NON SOCI € 100,00 (IVA esclusa) € 122,00 (IVA inclusa)

Sono riservati 10 posti gratuiti per dipendenti della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia, con precedenza a chi già lavora in pronto soccorso.

La quota di iscrizione dà diritto a: partecipazione ai lavori scientifici, atti del corso, attestato di partecipazione, attestato ECM (sarà inviato dopo l'evento all'indirizzo mail indicato nell'iscrizione).

Per informazioni sull'**iscrizione alla SIMEU** consultare il link <http://www.simeu.it/associati.php?area=diventa>

## PAGAMENTO

Intestato a: Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo  
Banca Popolare di Sondrio C.C. 20800/73;  
IBAN: IT52Q0569611300000020800X73

Solo per gli ENTI PUBBLICI, in attuazione all'art. 35 comma 8/13 del D.L. n.1/2012, i versamenti dovranno essere eseguiti sul conto della Banca d'Italia n. 306296

**Causale: Iscrizione Congresso 50-2014**  
**COMUNICAZIONE EFFICACE IN PS II edizione -**  
**Nome Cognome Partecipante**

**Richieste di Esenzione IVA:** Gli enti pubblici che desiderino iscrivere i propri dipendenti al congresso possono fare richiesta di esenzione iva.

Si prega di inserire i dati dell'ente alla sezione "Dati di Fatturazione".

## FACULTY

### **Maria Antonietta BRESSAN**

*Direttore S.C. di Pronto Soccorso e Accettazione  
Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo, Pavia  
Presidente SIMEU Regione Lombardia*

### **Marilena CELANO**

*Dirigente Medico, Presidio Ospedaliero di Desio  
Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate, Milano  
Tesoriere SIMEU Nazionale*

### **Elisa DESSY**

*Elisa Dessy Consulting, Formatore Senior,  
Life e Business Coach, Torino*

## INFORMAZIONI

### DATA E SEDE

Martedì 2 dicembre 2014

Aula didattica 4 - Padiglione DEA, corpo B, piano +1  
Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo  
Strada Privata Campeggi, 27100 Pavia

### ACCREDITAMENTO E.C.M.

PROVIDER: Pragma Congressi S.r.l.; CODICE: 918;

PARTECIPANTI N. 30

PROFESSIONI: INFERMIERE e MEDICO (DISCIPLINE: anestesia e rianimazione, cardiocirurgia, cardiologia, chirurgia generale, medicina interna, medicina e chirurgia di accettazione d'urgenza, medicina generale, geriatria)

ID. EVENTO: in aggiornamento; N. CREDITI: 9,2

L'attestato di partecipazione, con i crediti concessi, sarà inviato dopo il congresso a coloro che saranno stati presenti per l'intera durata della manifestazione e che avranno restituito debitamente compilati il questionario e la scheda di valutazione, consegnati al momento della registrazione.



### SEGRETARIA ORGANIZZATIVA

Direzione Scientifica - Ufficio Organizzazione Congressi  
Tel. 0382 503490 - 0382 503467 - Fax 0382 502508  
Cell. 331 6408688 - E-mail: congressi@smatteo.pv.it



## LA COMUNICAZIONE EFFICACE IN EMERGENZA - URGENZA:

DALLA COMPETENZA TECNICA  
ALLA COMPETENZA  
RELAZIONALE ED EMOTIVA



PROGETTO DI FORMAZIONE E COACHING  
PER MIGLIORARE L'EFFICACIA COMUNICATIVA

## II EDIZIONE - 2 dicembre 2014

Aula Didattica 4 - Padiglione DEA  
Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo

## PREMESSA

Nelle professioni d'aiuto, si è quotidianamente chiamati a dover gestire sentimenti e emozioni "forti", proprie e degli altri: collera, impazienza, frustrazione, impotenza, paura... Il tempo che incalza, le continue richieste, il contatto con il dolore e la sofferenza, i ritmi di lavoro serrati che non permettono di "staccare" emotivamente, sono tutte variabili che se non gestite possono penalizzare l'equilibrio emotivo del personale. La comunicazione interpersonale si fa spesso difficile, a volte conflittuale e diventa fonte di ansia e nervosismo: la calma lascia il posto alla collera, il controllo di sé all'aggressività.

Se la comunicazione è conflittuale genera stress. Se lo stress è prolungato i rapporti fra personale ospedaliero, pazienti e parenti si inaspriscono e a risentirne sono gli equilibri emotivi personali e l'immagine di tutto il reparto.

In condizioni rese difficili da carenze logistiche, scarsità di personale, pazienti aggressivi e prepotenti, diventa indispensabile possedere abilità verbali e non verbali per tenere sotto controllo tali stimoli ansiogeni.

## OBIETTIVI FORMATIVI

Agendo sulle EMOZIONI, sui PENSIERI e sui COMPORTAMENTI, il corso si pone l'obiettivo di sviluppare intelligenza emotiva:

- Consapevolezza di sé e del proprio ruolo
- Apprendimento di una comunicazione efficace e assertiva per migliorare i rapporti con pazienti, parenti e colleghi
- Competenza relazionale (verbale e non verbale)
- Gestione dei conflitti e delle emozioni "forti":  
attacchi - obiezioni - lamentele
- Riconoscimento dei pensieri depotenzianti che vanno a minare il proprio equilibrio e l'immagine dell'azienda ospedaliera

## METODOLOGIA

Al fine di stimolare al massimo l'apprendimento dei partecipanti, le lezioni si svolgono con un alternarsi di

- esercitazioni di gruppo
- proiezioni di filmati a scopo didattico
- simulazioni (role-play) con l'utilizzo di videocamera a circuito chiuso che permette ai partecipanti di modificare in tempo reale i propri comportamenti

## PROGRAMMA - TEMI TRATTATI

### La qualità della relazione

- Sviluppare una nuova cultura della cura che miri alla soddisfazione del paziente/parente e al mantenimento del proprio equilibrio emotivo
- Migliorare la qualità dell'assistenza: la "cura" della comunicazione nelle relazioni
- Saper cogliere le attese e i bisogni dei nostri interlocutori
- Instaurare un clima di fiducia e collaborazione

### In Pronto Soccorso con intelligenza emotiva

- A tu per tu con le emozioni
- Punto di vista ed empatia
- Gestione dell'emotività nella relazione con le diverse tipologie di interlocutori o in situazioni difficili
- Conoscenza delle proprie emozioni e controllo di sé
- Individuazione delle abitudini, dei comportamenti e dei pensieri depotenzianti
- Ascolto attivo ed empatico

### Comunicazione efficace

#### La comunicazione non-verbale:

- la mimica e le micro-espressioni: comprendere gli stati d'animo del nostro interlocutore, anche quando tenta di nascondersi così da poter adeguare il proprio comportamento per raggiungere un'intesa
- Utilizzare il proprio linguaggio del corpo, i gesti, la voce e l'uso dello spazio per mantenere la comunicazione su un piano di reciproca comprensione

#### La comunicazione verbale:

- La capacità di trasmettere le informazioni in modo chiaro per farsi comprendere dal paziente/parente
- Le incomprensioni nel processo di comunicazione: dal cosa penso al cosa dico
- Chiedere per ottenere
- Saper dare e ricevere feed-back

### Le situazioni conflittuali

- Mantenere elevata l'immagine dell'azienda anche nei momenti di difficoltà
- Proteggersi dagli "attacchi" aggressivi
- Capacità di mitigare i conflitti
- Saper gestire la collera e le frustrazioni, utilizzando comportamenti equilibrati che siano in sintonia con la propria individualità e gli obiettivi aziendali
- Sciogliere le resistenze dell'interlocutore, mostrando comprensione e disponibilità
- Gestire le lamentele mantenendo elevata l'immagine dell'azienda

## Abilità

- Saper dire di no
- La domanda (aperta, chiusa, alternativa...)
- La parafrasi
- La convalida del sentimento
- L'orientamento
- Il boomerang
- Il disco rotto
- L'annebbiamento

## PROGRAMMA - ORARI

9.00 **Apertura dei lavori, benvenuto, presentazioni, obiettivi della giornata**  
*M.A. Bressan; M. Celano*

### SESSIONE 1 - Comunicazione efficace nella relazione

*E. Dessy, M.A. Bressan*

9.30 Esercitazione in gruppi  
10.00 Rilascio in plenaria sulla lavagna a fogli mobili  
10.30 Lezione frontale con ripresa e convalida dei contenuti emersi

11.00 Pausa

### SESSIONE 2 - In Pronto Soccorso con intelligenza emotiva - *E. Dessy, M.A. Bressan*

11.15 Filmato didattico e commento  
11.30 Suddivisione in gruppi e preparazione di casi reali da simulare poi nei role-play  
11.45 Lezione frontale interattiva e domande a stimolo del gruppo  
Tavola rotonda

12.45 Pausa Pranzo

### SESSIONE 3 - Le situazioni conflittuali *E. Dessy, M. Celano*

13.45 Role-play con videocamera a circuito chiuso  
14.45 Commento delle performance  
15.00 Role-play videoripresi  
15.30 Commento  
15.45 Filmato didattico e commento  
16.00 Pausa  
16.15 Lezione frontale interattiva  
17.15 Test di valutazione ECM  
17.30 Condivisione finale, ripresa di eventuali dubbi, ringraziamenti, saluti  
17.45 Chiusura dei lavori