



**Servizio
Sanitario
della
Toscana**

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

AUSL
AZIENDA
REGIONE TOSCANA



EMPOLI
VALDELSA
VALDARNO

DIPARTIMENTO FORMAZIONE

"LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE IN AMBITO SANITARIO"

RESPONSABILE DEL PROGETTO FORMATIVO

***Danilo Massai
Maria Cristina Abba***

COORDINATORI DEL PROGETTO FORMATIVO

***Emanuele Ginori
Patrizia Galantini***

SEGRETERIA:

Stefania Bigazzi

NOVEMBRE/DICEMBRE 2003 – GENNAIO 2004

PREMESSA

Gli scambi comunicativi che avvengono all'interno di una organizzazione garantiscono, se sono efficaci, una maggiore partecipazione e coesione tra i professionisti che vi operano, la convergenza sugli obiettivi da parte dei diversi gruppi aziendali ed una identità aziendale positiva. Inoltre è ravvisabile la necessaria pluralità di professionalità che concorre nel buon funzionamento dei servizi: l'interdipendenza, che lega il rispettivo agire professionale del terapeuta, è oggetto continuo di scambi comunicativi al fine di produrre un'azione pluri-professionale coordinata, efficace ed efficiente.

PROGETTO FORMATIVO

Obiettivi generali

Sviluppare una maggiore consapevolezza delle criticità connesse all'esperienza comunicativa e relazionale in ambito sanitario.

Obiettivi specifici

Al termine del corso il partecipante è in grado di:

- Analizzare ed utilizzare linguaggi e sistemi di comunicazione diversi
- Verificare ed incrementare la propria competenza comunicativa di base
- Sviluppare la capacità di "lettura" degli aspetti strutturali e dinamici di un gruppo, con particolare attenzione al gruppo di lavoro
- Incrementare la capacità di comunicare efficacemente e collaborare sia all'interno di un gruppo di lavoro sia tra gruppi di lavoro diversi.

Contenuti

I contenuti del corso sono i seguenti:

- Gli elementi di base della comunicazione
- La comunicazione come atto pragmatico
- La comunicazione come influenzamento
- La lettura del contesto comunicativo
- Il feed-back
- Comunicazione, soddisfazione sul lavoro, stress e burn out
- Fattori che influiscono sull'efficacia della comunicazione
- Il concetto di responsabilità nel processo di comunicazione
- Qualità della comunicazione e qualità delle relazioni
- La comunicazione fra ruoli, fra professioni, verticale e orizzontale
- La comunicazione nella relazione fornitore-cliente
- La competenza comunicativa e relazionale: autovalutazione e potenziamento
- Il gruppo: aspetti strutturali e dinamici
- L'interdipendenza
- Strutture causali nelle discussioni di gruppo
- La comunicazione e la relazione fra gruppi: fenomeni principali

Metodi di insegnamento/apprendimento

Nella conduzione dell'esperienza formativa si persegue il massimo coinvolgimento dei partecipanti nell'attività attraverso l'impiego di una metodologia attiva, inserendo i contributi teorici nel processo di analisi delle esperienze.

L'approccio metodologico adottato si richiama allo sviluppo di comunità e alle teorie della *learning organization*. Secondo questi approcci i partecipanti non sono soggetti passivi da istruire, ma sono portatori di competenze significative e utili ai fini dell'apprendimento stesso. Inoltre la formazione, poiché ha anche obiettivi concreti che riguardano il funzionamento o il cambiamento organizzativo, per essere efficace, deve essere collegata alle esigenze che gli operatori e le operatrici riconoscono nella loro quotidiana operatività. Di conseguenza l'esperienza personale e lavorativa di ciascuno viene assunta come risorsa fondamentale per l'apprendimento.

Tutto ciò comporta una grande attenzione al processo attraverso cui si realizza l'apprendimento e ad aspetti quali: il contratto psicologico, il clima, le relazioni fra i diversi ruoli e fra i gruppi, la responsabilità e il protagonismo rispetto al processo di apprendimento.

Struttura del corso

Il corso ha una durata di 28 ore distribuite in 4 giornate consecutive di 7 ore ciascuna (orario: 9 – 13; 14 – 17) e si svolge con un numero di 30 partecipanti circa, suddivisi in due gruppi di 15 persone, condotti da due docenti.

Al fine di coinvolgere tutti gli operatori interessati il corso viene replicato

Docenti

Elvio Raffaello Martini

Patrizia Botazzoli

Alessio Torti

Donatella Siringo

(curricula allegati)

Programma Dettagliato

		<i>I giornata</i>	<i>II giornata</i>	<i>III giornata</i>	<i>IV giornata</i>
Mattino	9 11.00	Plenaria: presentazione del percorso formativo “La comunicazione interpersonale in ambito sanitario” Comunicazione del docente aspettative, contratto lavoro di gruppo sharing discussione guidata	Piccolo gruppo presentazione del programma della giornata Comunicazione del docente ripresa e commenti sul lavoro svolto il giorno precedente sharing La comunicazione efficace: fattori che influiscono sulla comunicazione ed aspetti della vita organizzativa influenzati dalla comunicazione Comunicazione del docente	Piccolo gruppo Presentazione del programma della giornata Comunicazione del docente Rielaborazione dell'esercitazione fatta il giorno precedente: Discussione guidata	Plenaria Presentazione del programma della giornata “La comunicazione nella relazione fornitore/cliente” Comunicazione del docente Osservare la relazione dal punto di vista del fornitore e dal punto di vista del cliente Esercitazione in intergruppo
	11.00 13.00	Piccolo gruppo I problemi di comunicazione nell'organizzazione: diagnosi partecipata (discussione di gruppo guidata)	Piccolo gruppo “Collocarsi nella rete delle comunicazioni organizzative” Esercitazione individuale e di gruppo	Intergruppo Osservare l'organizzazione attraverso la creatività e la narrazione Esercitazione	Piccolo gruppo Rielaborazione e verifica Discussione guidata
		Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Pomeriggio	14.00 16.00	Piccolo gruppo “intervista a coppie e restituzione al gruppo delle informazioni raccolte” esercitazione	Piccolo gruppo Decidere in gruppo e delegare esercitazione	Plenaria Analisi dell'esercitazione precedente “Intenzioni, comportamenti e risultati nei processi di comunicazione” discussione guidata	Piccolo gruppo Diventare protagonisti responsabili del processo di comunicazione discussione guidata
	16.00 17.00	Piccolo gruppo Rielaborazione dell'esercitazione precedente La responsabilità nella comunicazione Discussione guidata	Plenaria “Comunicazione e relazioni fra gruppi” Esercitazione intergruppo in acquario Discussione guidata	Piccolo gruppo rielaborazione e commenti sul lavoro svolto nelle unità precedenti Discussione guidata	Plenaria Bilancio del corso Lavori di piccoli gruppi, sharing

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Il corso è rivolto al personale della U.O.P. Riabilitazione: (vedi elenco allegato n.1)

- Terapisti della Riabilitazione
- Logopedisti
- Massofisioterapisti

VALUTAZIONE

La valutazione delle competenze acquisite avverrà mediante la somministrazione di un questionario a risposta multipla di valutazione iniziale(pre-test) (10 domande con 3-4 items) e conclusivo(post-test), (20 domande con 3-4 items); la performance richiesta per il superamento della prova è pari all'90% ovvero almeno 16 risposte esatte.

Potranno sostenere la prova gli operatori che siano stati presenti al 100% delle ore programmate.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL CORSO

Il corso nella sua globalità sarà valutato attraverso la misurazione dei seguenti indicatori:

1. gradimento (tramite un test ad hoc somministrato ai partecipanti): 95%
2. $\frac{\text{contenuti previsti}}{\text{contenuti effettuati}} = 100\%$
3. $\frac{\text{partecipanti con attestati di merito}}{\text{destinatari iniziativa}} = 90\%$

ATTESTATO DEL CORSO

Al termine del corso è previsto il rilascio di un attestato di merito a coloro che avranno frequentato almeno il 100% delle ore previste dal programma ed hanno superato il test di valutazione finale.

MATERIALE BIBLIOGRAFICO

La bibliografia di supporto indicata dal docente sarà consegnata ad inizio corso.