

## LA COMUNICAZIONE DIFFICILE CON IL PAZIENTE

14 / 15 NOVEMBRE 2012

Relatore UNICO: Gaetano Torrisi

Prima giornata "Trovare la sintonia" con il cliente due giornate da 8 ore

- Definizione di comunicazione ORE 9.00-9.30 A
- 
- La Comunicazione empatica ORE 9.30-10.30 A/I (role play 30')
- 
- La problematica dell' IMPOSSIBILE NON COMUNICARE ORE 10.30-11.30 A
- 
- Esercitazione: presentazione dei partecipanti (con video ripresa) ORE 11.30-13.00 I
- 
- Focus sui primi 3 minuti di una comunicazione: fattori da considerare per fare una buona prima impressione in fase di accoglienza/primo incontro. ORE 14.00-15.30 A/I (role play 30')
- 
- I 3 livelli della comunicazione ORE 15.30-16.30 A
- Esercitazione: comunicare con la stretta di mano ORE 16.30-17.00 I
- Elementi che compongono una comunicazione efficace ORE 17.00-18.00 A

Seconda Giornata "Analisi dell'interlocutore e gestione delle situazioni di crisi" due giornate da 8 ore

- Analisi delle videoriprese dei partecipanti ORE 9.00-11.00 A/I (role play 30')
- Le cattive prassi nella comunicazione con il paziente ORE 11.00-12.00 A
- Comunicare il disservizio ORE 12.00-13.00 A
- Frasi e parole da evitare ORE 14.00-15.00 I
- La gestione del paziente problematico ORE 15.00-16.30 A
- la gestione dell'aggressività e dell'offesa ORE 16.30-18.00 A/I (role play 30')

Questionario ECM

## **Razionale**

Contenuti del corso:

Prima giornata: "Trovare la sintonia" con il cliente. Obiettivo della giornata è sensibilizzare i partecipanti all'importanza di un'attenzione agli aspetti non verbali della propria e dell'altrui comunicazione.

Seconda Giornata: "Analisi dell'interlocutore e gestione delle situazioni di crisi". In questa seconda giornata, partendo da quanto osservato nella giornata precedente si affronteranno tematiche specifiche connesse all'esperienza dei partecipanti individuando delle soluzioni comuni.