



Asl 02 Abruzzo Lanciano - Vasto - Chieti

Strategie Comunicative in ambito assistenziale Strumenti e metodi di miglioramento della relazione e del clima organizzativo

1° Modulo	
(Previste 3 Edizioni con 50 partecipanti per Edizione) GG: 27-28-29 Mese: Settembre a.a.2016 ore 8.00 -14.00 Sedi Santa Maria Imbaro- Chieti-- Docenti: Dott. Tiziana Iozzi, Carla Pantaleone, Flaminia Rozzi	
Presentazione percorso formativo Il valore della comunicazione nei processi assistenziali. Apprendere attraverso le storie lavorative: le tecniche di narrazione	<i>Dott.ssa Flaminia Rozzi</i>
Presentazione del modulo di comunicazione efficace con filmati e brain storming per introduzione all'ascolto attivo. Ricette organizzativo - relazionali di fronteggiamento dell'errore e delle criticità.	<i>Dott.ssa Tiziana Iozzi</i>
Presentazione del modulo di sviluppo delle competenze relazionali attraverso role playing per focalizzare punti di forza e di debolezza.. Comunicazione e Benessere Organizzativo. Lavorare male stanca e... non produce .Il gioco di squadra La gestione delle obiezioni, delle criticità e ipotesi di soluzione..	<i>Dott.ssa Carla Pantaleone</i>

2° Modulo	
(Previste due sessioni su 6 Edizioni per 25 partecipanti ad Edizione). GG:-3-11-18-25 Ottobre e - 2- 8 Novembre a.a.2016 - Dalle ore 8.00 alle 14.00 Docente: Dott.sse Tiziana Iozzi, Carla Pantaleone, Flaminia Rozzi	
1° Sessione	
Facilitare la comunicazione dentro e fuori il team . Implementare modalità e strategie per migliorare la relazione, la collaborazione, per creare integrazione e motivazione.	<i>Dott.ssa Flaminia Rozzi</i>
In coerenza con gli obiettivi progettuali di miglioramento delle abilità, in qualità di - osservatori attenti, collaborativi e partecipativi, -- facilitatori di processi ; sono previsti: SCHEMI DI PENSIERO PREFERENZIALE (Riconoscendo il nostro schema preferenziale riusciamo a comprendere quello dell'altro e a ricalcare lo stile di comunicazione) PENSARE CON IL CORPO (Acquisendo le capacità di leggere il linguaggio del corpo riusciremo ad allinearci all'altro rispetto al linguaggio del corpo e per leggerne ciò che l'altro non riesce a dire con le parole) LINGUAGGIO SPECIFICO A LIVELLO SENSORIALE (Imparare a gestire il nostro dialogo interno ci consente di allinearci a quello esterno acquisendo le abilità a leggere le generalizzazioni, le cancellazioni e le distorsioni quali modelli non efficaci della comunicazione)	<i>Dott.ssa Tiziana Iozzi</i>

1° Sessione	
Principi e tecniche di comunicazione per favorire l'ascolto attivo e gestire positivamente il silenzio. Promuovere l'empowerment del cittadino (dichiarazione della Carta di Ottawa 1986)	<i>Dott.ssa Flaminia Rozzi</i>
Il modello sistemico relazionale come strumento per la lettura delle relazioni interne ed esterne. Creare relazioni e migliorare quelle esistenti; Integrazione e valorizzazione delle differenze; Avvicinare e avvicinarsi; Gestire il conflitto OBIETTIVI Trasferire strumenti pratici di COMUNICAZIONE EFFICACE per: Il miglioramento dei risultati interni ed esterni Conoscere e sviluppare attraverso i giochi di ruolo le abilità UTILI per i macro obiettivi del corso. Elaborare nuovi modelli di efficacia relazionale CON LA DEFINIZIONE DEL PROBLEM SPACE Riconoscere il SE', lo SCOPO, il PUBBLICO/Audience, il CODICE e l'ESPERIENZA per definire lo SPAZIO del problema COMUNICATIVO Strumenti e basi della comunicazione interpersonale (comunicazione efficace) Empatia ed ascolto attivo Gestione degli stati emozionali L'ascolto professionale nelle cure sanitarie: entrare nel mondo del paziente; La comunicazione nel team sanitario.	<i>Dott.ssa Carla Pantaleone</i>

3° Modulo	
(Previste 3 Edizioni per partecipanti per Edizione) GG:15 - 16 - 17 Mese: Novembre a.a.2016 dalle ore 8.00 - alle ore 14.00 Docenti: Marzia Sandroni - Flaminia Rozzi	
La comunicazione: dall'approccio lineare all'approccio circolare. Strumenti per la definizione di un Kit di Benessere organizzativo	<i>Dott.ssa Flaminia Rozzi</i>
La Comunicazione Sistemica e Pragmatica della comunicazione La Comunicazione nell'Azienda Sanitaria: Comunicazione organizzativa Coinvolgimento Stakeholder interni e sviluppo di governance partecipativa Esperienze a confronto: la comunicazione organizzativa nella USL 8 di Arezzo: priorità e scelte nell'implementazione di un modello a garanzia di comprensione e riorientamento di sistema	<i>Dott.ssa Marzia Sandroni</i>

Le attività didattiche si svolgeranno dalle ore 8.00 alle ore 14.00	
1° Modulo / 3 Edizioni (50 Partecipanti per Edizione)	
Patto Territoriale Sangro Aventino Santa Maria Imbaro	1° Edizione 27 Settembre 2016
	2° Edizione 28 Settembre 2016
Sala Convegno 5° Piano Policlinico Chieti	3° Edizione 29 Settembre
2° Modulo- due sessioni a modulo 6 Edizioni (25 Partecipanti per Edizione)	
Patto Territoriale Sangro Aventino Santa Maria Imbaro	1° Edizione 3 e 4 ottobre 2016
	2° Edizione 11 e 12 ottobre 2016
Sala Convegno 5° Piano Policlinico Chieti	3° Edizione 18 e 19 ottobre 2016
Sala Congressi Ospedale di Ortona	4° Edizione 25 e 26 ottobre 2016
Direzione Sanitaria Ospedale di Vasto	5° Edizione 2 e 3 Novembre 2016
	6° Edizione 8 e 9 Novembre 2016
3° Modulo / 3 Edizioni 50 Partecipanti per Edizione	
Patto Territoriale Sangro Aventino Santa Maria Imbaro	1° Edizione 15 Novembre 2016
	2° Edizione 16 Novembre 2016
Sala Congressi Ospedale di Ortona	3° Edizione 17 Novembre 2016

Titolo

PRESENTAZIONE DEL CORSO

La continua evoluzione epidemiologica tecnologica, e socio culturale, le esigenze di miglioramento e di sostenibilità del servizio pubblico, in particolare del sistema sanitario, hanno portato ad una riflessione circa l'importanza della comunicazione. In un sistema sempre più complesso e multidisciplinare, infatti, la qualità dell'assistenza richiede, accanto alla tradizionale dimensione clinica, l'attenzione per le dimensioni organizzative, comunicative e relazionali. Esse divengono, di fatto, prerogative essenziali per ottenere performance adeguate da parte del sistema. Nel campo della salute si sta concretizzando un'azione mirata all'ottimizzazione delle competenze interpersonali ed alla valorizzazione del potenziale umano. Questa consapevolezza ha indirizzato il percorso formativo con la finalità di meglio comprendere il ruolo e l'importanza che la comunicazione la relazione hanno:

- nella struttura organizzativa e nello sviluppo di un sistema integrato di relazioni;
- nel favorire l'identità, l'appartenenza ed il benessere organizzativi;
- nel promuovere l'interazione diretta al soddisfacimento dei bisogni e alla presa in carico;
- nel sostenere il recupero dell'autonomia e all'adattamento allo stress,
- nel contribuire al contenimento e alla riduzione dei rischi.

Il corso, stimolando l'apprendimento, l'innovazione, ed il coinvolgimento attivo dei partecipanti, vuole favorire la cultura dell'ascolto e della relazionalità, facendo conoscere e gestire positivamente:

- le resistenze al cambiamento,
- la conflittualità
- ed i costi derivanti da un clima organizzativo non favorevole.

La progettazione, nata dalla rilevazione che **la compromissione della comunicazione** nella pratica assistenziale:

- condiziona in maniera significativa la vita relazionale dell'assistito e tutto il suo processo assistenziale,
- ha ricadute sul benessere organizzativo.

si è avvalsa dell'ipotesi che, usufruendo delle indicazioni di specifici ambiti disciplinari, si possono apprendere le abilità comunicative e relazionali, consentendo di sviluppare strategie e strumenti atti a garantire una positiva ricaduta su:

- qualità assistenziale,
- miglioramento del clima organizzativo e motivazione
- sviluppo dell'integrazione del team

Dal punto di vista didattico, l'esigenza è coinvolgere attivamente i partecipanti attraverso:

- la metodologia del learn-by-doing e del learning by thinking, promuovendo la meta cognizione, in quanto non basta agire, fare, ma è fondamentale riflettere e pensare
- sostenendo l'intelligenza, il pensiero e la stessa azione attraverso l'affettività (learning by loving)
- operando, riflettendo e discutendo con se stessi e con gli altri (cooperative learning).

Docenti:

- **Tiziana Iozzi** Area di Specializzazione Comunicazione e Coaching - Programmazione Neuro linguistica – Neuro Semantica – Management della Comunicazione - Self Empowerment & Leadership – Problem solving strategico
- **Carla Pantaleone** Psicologa, specializzanda in psicoterapia sistemico-relazionale Consulente di orientamento progetto Garanzia Giovani - Operatrice di Marketing Research
- **Flaminia Rozzi Resp** Percorsi formativi e sviluppo competenze SAPS - ASL Lanciano-Vasto- Chieti
- **Marzia Sandroni** Responsabile Ufficio Comunicazione Marketing Azienda Usl 8 di Arezzo – Presidente Coop. Sociale Città dell'Educazione Onlus - Consigliere di amministrazione Aisa Spa

Il Corso

**è previsto per 150 partecipanti,
con priorità di accesso per
l'Area Chirurgica, Medica e Distrettuale
si svolgerà, su più Edizioni,
dalle ore 8.00 alle ore 14.00**

Inserito nel PFA del 2016, è rappresentativo del programma di formazione e di sviluppo aziendali.

Modalità di partecipazione

Per le procedure di iscrizione gli interessati si possono avvalere della Piattaforma Talete, quale supporto informatico del sistema di formazione aziendale.

Si riporta, nel rispetto della pianificazione formativa aziendale 2016, che, in caso di comprovata impossibilità a partecipare, gli iscritti vogliono motivare l'eventuale assenza.

Il rilascio dell'attestato è subordinato alla attestazione della presenza in aula ed alla partecipazione alle attività pratiche, che hanno funzione di valutativa

Destinatari :

Infermieri(100), Ostetriche(8), Fisioterapisti(10),Assistenti Sanitarie(8), Dietiste(8) Medici(10), Farmacisti(6)

Responsabile Scientifico
Dott.ssa Flaminia Rozzi
flaminia.rozzi@asl2abruzzo.it

Coordinatori del Corso
Dr. Franco Giancristofaro
franco.giancristofaro@asl2abruzzo.it

Segreteria Organizzativa
SAPS

flaminia.rozzi@asl2abruzzo.it
Staff Formazione
edda.primavera@asl2abruzzo.it
formazione@asl2abruzzo.it

**Il corso inserito nel programma ECM
cn° 4/1209 prevede 30.1 crediti**

previste 24 ore di didattica residenziale
ad alto tasso di interattività
per Edizione

**Opera naturale è
che l'uom favella
Ma così o così natura lascia
poi fare a voi che natura v'abbella**



ASL 2 Abruzzo – Lanciano – Vasto – Chieti