



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

**Facoltà di Lettere
Dipartimento di Lettere, Arti, Storia e Società**

in collaborazione con

**Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma
Formazione ed Aggiornamento**

Master Universitario di I^o livello in

**MANAGEMENT IN
COMUNICAZIONI E RELAZIONI
IN AMBITO SOCIO-SANITARIO**

a.a. 2014-2015



**Direttore: Prof.ssa Laura Fruggeri
Coordinatore Scientifico: Prof.Dante Comelli**

COMITATO SCIENTIFICO

**Dott.ssa Giovanna Artioli, Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma
Prof.ssa Laura Fruggeri, Università degli Studi di Parma
Prof. Dante Comelli, Psicoterapia e Scienze Umane**

FINALITÀ

Il Master si propone di ampliare le conoscenze, le tecniche e le abilità per favorire l'acquisizione di una elevata competenza relazionale e comunicativa nei professionisti che operano in ambito socio-sanitario.

Il Master, in particolare, di favorisce l'acquisizione di strumenti mirati alla gestione di relazioni conflittuali e di competenze nella gestione di situazioni critiche, con l'obiettivo di potenziare relazioni adeguate con i pazienti/utenti, con le famiglie e di saper sviluppare proficue relazioni interprofessionali in ambito socio-sanitario.

Il professionista sarà in grado di utilizzare correttamente gli strumenti della relazione, quali ad esempio, il colloquio, l'agenda del paziente, la narrazione, per l'accertamento dei bisogni della persona e della famiglia, per sostenerne il processo di adattamento nella malattia, per favorire l'adesione e la partecipazione attiva al processo di cura e per accompagnare la persona e la famiglia nella cronicità nonché di saper gestire le discussioni di gruppo, anche in equipe.

Il professionista accrescerà: le capacità di riconoscere le proprie e altrui emozioni nel processo di cura; le capacità di ascolto attivo ed empatico; la capacità di osservazione e (auto) osservazione; l'abilità di condurre relazioni faticose e/o difficili; la capacità di interagire positivamente con il paziente, con la famiglia e altri professionisti e nell'equipe di lavoro.

Gli sbocchi professionali del Master sono all'interno di strutture ospedaliere, pubbliche o private e nei servizi territoriali e nelle libere professioni.

METODOLOGIE DIDATTICHE

- Didattica frontale
- Didattica interattiva
- Laboratori
- Studio guidato
- Stage

ACQUISIZIONI TEORICO-PRATICHE

Il Master si articola in un percorso curriculare comune, ma altamente individualizzato, finalizzato ad incrementare nella pratica clinica dei partecipanti:

- l'acquisizione di **competenze teoriche** attraverso moduli di insegnamento, gestiti da docenti esperti (medici specialisti, infermieri, psicologi, sociologi) per un totale di 150 ore;
- l'acquisizione di **abilità** e di **tecniche comunicative e relazionali** attraverso la partecipazione a laboratori pratici gestiti da tutor esperti per un totale di 50 ore;
- l'acquisizione di capacità di **applicazione dei contenuti e delle tecniche acquisite** nell'ambito della propria pratica professionale, attraverso uno stage per un totale di 500 ore;
- l'acquisizione della capacità di **comunicare e pubblicizzare l'esperienza pratica e teorica acquisita**, attraverso lo studio individuale e mediante la scrittura di una tesi teorico metodologica e pratica (field project) che sarà oggetto di valutazione da parte della commissione del Master.

MODULI D'INSEGNAMENTO

Sono previsti **16 moduli** tematici (**150 ore**) gestiti da esperti che tratteranno le seguenti tematiche:

- I: Competenze trasversali e politiche della formazione nel Servizio Sanitario.
- II. Le Relazioni come fondamento dei saperi esperienziali e di modelli teorici.
- III. La relazione terapeutica. Pratica clinica e costruzione della teoria.
- IV. La relazione che cura.
- V. Le emozioni come guida alle relazioni.
- VI. L'interazione comunicativa in ambito sanitario.
- VII. Il 'tocco' che cura.
- VIII. La qualità della vita nell'evento critico della malattia.
- IX. Narrazione, autobiografia, diari nel processo di cure.
- X. L'agenda del paziente e la sua utilità nel processo di cura.
- XI. La malattia come evento critico familiare: la comunicazione con paziente e famiglia nei diversi contesti sanitari.
- XII. La comunicazione di cattive notizie e la relazione con il malato difficile.
- XIII. Prendersi cura del bambino malato e dell'interazione con la famiglia.
- XIV. Psicologia del dolore - comunicare il proprio dolore.
- XV. Climi organizzativi nell'ambito socio-sanitario.
- XVI. Il lavoro in equipe nell'ambito socio-sanitario.

LABORATORI PRATICI

I **13 laboratori pratici (50 ore)**, abbinati a specifici moduli di insegnamento, sono finalizzati all'acquisizione pratica di tecniche comunicative facilitanti quali:

- I. Come comunichiamo? Comunicazione verbale e non verbale
- II. I focus group (I parte)
- III. I focus group (II parte)
- IV. Gli strumenti della relazione: narrazione, agenda del paziente e autobiografia (I parte)
- V. Gli strumenti della relazione: narrazione, agenda del paziente e autobiografia (II parte)
- VI. Dalla comunicazione alla relazione nell'assistenza
- VII. I paradossi della comunicazione
- VIII. La comunicazione assertiva
- IX. La comunicazione terapeutica
- X. Il colloquio con paziente
- XI. Il colloquio con la famiglia
- XII. Il colloquio con l'equipe
- XIII. Prendersi cura nella fase terminale di malattia

STAGE

Il tirocinio (500 ore) rappresenta un aspetto caratterizzante del Master.

Da svolgersi sia nelle strutture ospedaliere che sul territorio, è finalizzato ad approfondire le conoscenze acquisite durante il corso attraverso la pratica sul campo, offrendo la possibilità di raccogliere dati utili allo svolgimento della tesina finale del candidato.

DESTINATARI E REQUISITI

Il Master si rivolge a professionisti che operano in ambito socio-sanitario. I candidati dovranno essere in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:

- Laurea triennale delle professioni sanitarie e sociali o titolo equipollente (es. psicologia, lauree nell'ambito della classe infermieristica e ostetricia, della riabilitazione, tecnica sanitaria e della prevenzione);
- - Laurea magistrale o a ciclo unico nelle professioni sanitarie e sociali o titolo equipollente (es. psicologia, medicina, scienze infermieristiche, tecniche e della riabilitazione);
- Altre lauree triennali e magistrali che potranno essere prese in considerazione dalla commissione.

NUMERO POSTI DISPONIBILI

Il Master universitario è a numero programmato. 20 è il numero minimo di iscritti per attivare il Master e 40 il numero massimo di partecipanti.

CREDITI FORMATIVI

La partecipazione al Master darà diritto all'attribuzione di **60 Crediti Formativi Universitari**.

DURATA

Il Master ha **durata annuale** e si svolgerà da **Febbraio 2015** a **Dicembre 2015**.

La frequenza delle lezioni è **obbligatoria** per l'80% delle ore.

Le lezioni si terranno di **Mercoledì** (ore 14.00-18.30) e **Venerdì** (ore 9.00-18.30), indicativamente a settimane alterne.

SEDE DEL CORSO

Polo Formativo Formazione e Aggiornamento Padiglione Rasori

Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma

Via Gramsci, 14 – 43100 Parma

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le domande vanno inoltrate al **SERVIZIO MASTER E FORMAZIONE PERMANENTE** entro e non oltre le ore 12 del giorno **31/10/2014**.

La tassa di iscrizione al Master è di € **2.232** (comprensivo di bollo).

PROCEDURE DI SELEZIONE

Qualora il numero di domande sia superiore ai posti disponibili, si procederà alla selezione attraverso un colloquio motivazionale. I candidati sono pregati di presentarsi il giorno **02/12/2014 alle ore 10** presso il Polo Formativo dell'Azienda Ospedaliero- Universitaria di Parma, Padiglione Rasori (II° Piano).

Il bando è consultabile al sito <http://www.unipr.it/node/5581>

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Informazioni di carattere amministrativo

Servizio Master e Formazione Permanente

Università degli Studi di Parma

P.le San Francesco, 9, - 43121 Parma

Tel. 0521 033453

e-mail: Master.formazionepermanente@unipr.it.

Informazioni di carattere didattico

Formazione e Aggiornamento

Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma

Dott.ssa. Chiara Foà (chiara.foa@unipr.it)

Dott.ssa Annalisa Tonarelli (atonarelli@ao.pr.it)