

CHANGE  
COMUNICAZIONE SALUTE  
PAROLA  
NARRAZIONE  
SISTEMA  
ETICA CURA  
FAMIGLIA  
COMUNICAZIONE  
CHANGE  
MEDICO  
LOGOPEDISTA  
OSTETRICA  
SISTEMA  
ATTENZIONE  
ASCOLTO  
MEDICO  
RELAZIONE  
PERSONA  
COLLOQUIO  
RESPONSABILITÀ  
CHANGE  
LOGOPEDISTA  
RISPETTO  
RELAZIONE  
ALLEANZA  
SPERANZA

# LA PAROLA E (È) LA CURA

RESPONSABILITÀ  
FAMIGLIA  
INFERMIERE  
ATTENZIONE  
PERSONA  
CHANGE  
RISPETTO  
COMUNICAZIONE  
SVILUPPO  
RELAZIONE  
RISORSE  
MEDICO  
CAMBIAMENTO



IL METODO SISTEMICO-NARRATIVO NELLA  
COMUNICAZIONE FRA PROFESSIONISTI E PAZIENTI

CICLO DI INCONTRI DI FORMAZIONE  
IN 6 GIORNATE GENNAIO-GIUGNO 2019

# CHANGE

L'Istituto CHANGE è presente da oltre 35 anni nella formazione dei professionisti sanitari alle competenze di comunicazione e di counselling.

Il lavoro di questi anni con medici, infermieri, riabilitatori, ostetriche, operatori socio sanitari ecc. ci ha permesso di definire sempre meglio metodi e tecniche di comunicazione compatibili con le esigenze specifiche di chi lavora in ambito sanitario: concretezza, chiarezza di obiettivi, adeguatezza ai tempi spesso limitati di cui dispone un professionista sanitario. Il metodo, che oggi definiamo sistemico-narrativo, permette ai professionisti di intervenire nella relazione di cura con modalità che riducono la conflittualità, accrescono l'efficacia degli interventi più impegnativi (comunicazione di cattive notizie, consenso informato, condivisione dei percorsi terapeutici, proposte di modificazione di stili di vita ecc.), rafforzano la relazione di fiducia fra professionista, paziente e famiglia di fronte alla malattia, all'incertezza, alle decisioni difficili, alla paura, al dolore, alla morte.

Il percorso formativo che proponiamo con il ciclo di incontri **La parola e (è) la cura** consente ai partecipanti di:

- Sviluppare una logica sistemica, che permetta di vedere il paziente nella complessità delle sue relazioni con i sistemi di cui fa parte.
- Acquisire una maggiore consapevolezza del proprio modo di essere professionisti sanitari, e degli aspetti personali che ciascuno mette in gioco nell'intervento di cura.
- Apprendere ad utilizzare le tecniche di conduzione dei colloqui basati sul metodo sistemico-narrativo nei diversi momenti dell'intervento di cura.



# PROGRAMMA

26 gennaio 2019  
ore 9,30-18

## Prima giornata

### Cosa racconta il paziente:

Come utilizzare al meglio il primo colloquio con un paziente.

### Obiettivo:

*Dare una collocazione concreta all'intervento che definiamo di medicina narrativa, e rendere consapevoli i partecipanti di come ascoltiamo, quali sono i filtri che possono rendere imperfetto l'ascolto, e come il colloquio condotto con il metodo sistemico-narrativo può migliorare lo scambio comunicativo fra professionista e paziente.*

### I temi della giornata

- Narrazione, conversazione, incontro: la narrazione nella relazione di cura.
- Conoscere l'altro: come funziona il nostro sistema di riconoscimento delle persone, come evitare che ci inganni.
- Padroneggiare il tempo per ascoltare con cura: le fasi e i tempi di un colloquio in ambito sanitario.
- Narrazione libera, narrazione guidata: come guidare il racconto del paziente senza soffocarlo.

**Docenti: Giorgio Bert, Silvana Quadrino**

## Seconda giornata

### Parole e cura

Come imparare a fare cose (di cura) con le parole (del professionista e del paziente).

*La giornata ha l'obiettivo di rendere più chiari i collegamenti fra la parola e l'attivazione di risposte di fronteggiamento positivo del dolore e della malattia, e di individuare modalità di comunicazione con il paziente che facilitino il nascere e il consolidarsi di una relazione di cura basata sulla fiducia e sull'ascolto.*

### I temi della giornata

- Perché le parole possono fare male? Cosa ci dicono le neuroscienze, cosa ci dicono i nostri ricordi e le nostre esperienze.
- Cosa significa ascolto attivo: quando limitarsi ad ascoltare non è sufficiente.
- Le domande come strumento per avvicinarsi con rispetto al mondo del paziente.
- Condividere le narrazioni: l'uso dei riassunti e dei commenti per costruire significati comuni.

**Docenti: Fabrizio Benedetti, Silvana Quadrino**

16 febbraio 2019  
ore 9,30-18



30 marzo 2019  
ore 9,30-18

## Terza giornata

### Le strade per decidere

Come funzionano i meccanismi decisionali (del professionista e del paziente), come affiancare i pazienti nel decidere con consapevolezza.

**Obiettivo:** Riflettere sui limiti degli aspetti razionali del processo decisionale, rendere i professionisti più consapevoli delle trappole cognitive che possono portare ad errori, imparare ad utilizzare l'approccio narrativo per introdurre nel percorso decisionale la descrizione delle esperienze del paziente e delle sue aspettative, indispensabili per giungere a decisioni realmente condivise.

### I temi della giornata

- Come prendiamo le decisioni? Perché siamo così convinti che le decisioni seguano la via della ragione?
- Le informazioni aiutano a decidere? Come scegliere le informazioni indispensabili, come facilitarne la comprensione e l'integrazione nel quadro cognitivo del paziente.
- Le domande narrative nella conduzione del colloquio decisionale.

**Docenti: Vincenzo Crupi, Silvana Quadrino**



20 aprile 2019  
ore 9,30-18

## Quarta giornata

### Salute e malattia: questioni di famiglia

le storie famigliari e la relazione fra professionista e famiglia nella costruzione dei percorsi di cura.

**Obiettivo:** Riflettere sui cambiamenti che la malattia produce in ogni sistema familiare, e far sperimentare modalità di conduzione di colloqui che rendano visibili e narrabili i cambiamenti e i tentativi spontanei di fronteggiamento che ogni sistema familiare mette in atto, per evitare che la famiglia diventi un ostacolo, quando potrebbe essere una risorsa nell'intervento di cura.

### I temi della giornata

- Il sistema familiare e l'evento malattia: come cambiano le regole, i ruoli, gli equilibri.
- Il professionista sanitario, il paziente, la famiglia che cambia: come tenere conto del sistema familiare e del suo modo di fronteggiare la malattia, come valorizzarne le risorse.
- L'uso del genogramma nel colloquio in ambito sanitario: uno strumento per mantenere uno sguardo sistemico.
- Tecniche di conduzione del colloquio sistemico-narrativo con il paziente e un familiare.

**Docenti: Massimo Giuliani, Silvana Quadrino**

18 maggio 2019  
ore 9,30-18

## Quinta giornata

È per il suo bene:

indicazioni, prescrizioni, proposte di cambiamento: come favorire l'adesione alle proposte, come motivare il paziente.

**Obiettivo:** *Proporre e far sperimentare tecniche di counselling motivazionale e di patient education basate sull'uso della narrazione, per evitare le reazioni di reattanza e per individuare e valorizzare le risorse del paziente e di chi gli è vicino e rendere possibili i cambiamenti necessari.*

### I temi della giornata

- Perché l'informazione non basta a motivare il paziente? Limiti e rischi dell'informazione e della comunicazione di rischio negli interventi di motivazione al cambiamento.
- Una reazione avversa: lo strano fenomeno della reattanza. Cos'è, come evitare di attivarlo inconsapevolmente.
- Le fasi del cambiamento: stadi motivazionali e interventi di facilitazione della modificazione di comportamento e di stili di vita.
- Le risorse del paziente, le risorse della famiglia: le tecniche narrative per la ricerca e la valorizzazione delle risorse individuali e del sistema famiglia nel percorso motivazionale e nella *patient education*.

**Docenti:** Giorgio Bert, Silvana Quadrino

15 giugno 2019  
ore 9,30-18

## Sesta giornata

Dolore, paura, rabbia, speranza, delusione:

il professionista sanitario e le emozioni del paziente e di chi gli è vicino.

**Obiettivo:** *Attivare la riflessione sulle diverse risposte emotive che il professionista sanitario incontra, e sul significato concreto di empatia, affiancamento, intelligenza emotiva, gestione del conflitto nella pratica quotidiana della cura*

### I temi della giornata

- Cosa è difficile? Imparare a riconoscere le difficoltà di contatto con le emozioni dei pazienti a partire da esperienze e ricordi.
- Cosa è una cattiva notizia e cosa fa succedere? Accoglienza e giusta distanza di fronte alle reazioni del paziente o dei famigliari.
- Pazienti aggressivi o conflittuali: come evitare l'escalation.
- Emozioni, parole, silenzi: la scelta difficile di cosa dire e come dirlo in situazioni emotivamente intense.

**Docente:** Silvana Quadrino

# I DOCENTI DEL CORSO



**Silvana Quadrino.** Coordinatrice didattica del corso Psicologa, psicoterapeuta, docente di comunicazione e counselling. Fondatrice dell'Istituto CHANGE, ha elaborato insieme a Giorgio Bert il metodo di comunicazione e counselling applicato alle relazioni di cura, utilizzato oggi per la formazione dei professionisti sanitari in tutta Italia. Autrice di numerosi articoli e libri sulla comunicazione, la medicina narrativa e il counselling, coordina la progettazione degli interventi in ambito sanitario di CHANGE.

[www.silvanaquadrino.it](http://www.silvanaquadrino.it)

OGNI GIORNATA DEL CORSO PREVEDE  
LA PARTECIPAZIONE  
DI UN DOCENTE ESPERTO  
NEI TEMI TRATTATI:



**Fabrizio Benedetti.** Neuroscienziato, professore di Fisiologia umana e Neurofisiologia all'Università di Torino, è uno tra i massimi esperti internazionali dell'effetto placebo e della sua applicazione nella pratica clinica.

Ha pubblicato numerosi libri sull'effetto della parola e della relazione nel migliorare gli effetti dell'intervento di cura. Fra i più recenti: *The Patient's Brain* (Il cervello del paziente, 2016) e *La speranza è un farmaco* (Mondadori 2018).



**Giorgio Bert.** Medico, già docente di semeiotica Medica all'Università di Torino, a partire dalla fine degli anni '80 ha approfondito lo studio sulla comunicazione medico-paziente, sugli aspetti sistemici della salute e della malattia, sulla medicina narrativa, sulla logica del ragionamento clinico.

Cofondatore dell'Istituto CHANGE, è autore di uno dei primi studi italiani sulla medicina narrativa (*Medicina narrativa*, Il Pensiero Scientifico 2007) e ha pubblicato numerosi articoli e libri sui temi della comunicazione, delle medical humanities, della relazione di cura.



**Vincenzo Crupi.** Docente di Logica e Filosofia della Scienza, direttore del Centro Logica, linguaggio e cognizione all'Università di Torino, è uno dei maggiori studiosi della logica decisionale e dei meccanismi cognitivi che stanno alla base dell'errore in medicina. Su questo tema ha svolto numerose ricerche e pubblicato libri e articoli. Coordina un gruppo di studio attivo presso l'Istituto CHANGE sul ragionamento decisionale e le origini degli errori in medicina generale.



**Massimo Giuliani.** Psicologo, psicoterapeuta, didatta della Scuola di Specializzazione in Teoria e Clinica della Terapia Sistemica del Centro Milanese di Terapia della Famiglia e Direttore Responsabile della rivista *Connessioni* (edita dal Centro Milanese di Terapia della Famiglia), autore di libri e articoli della terapia come narrazione. Da sempre appassionato agli aspetti testuali e narrativi della seduta psicoterapeutica, ha coltivato una idea della terapia come "forma d'arte, descrivibile in tutto e per tutto come un'opera creativa". L'interesse per la narrazione, l'uso della metafora, l'arte della parola, oltre che la comune radice sistemica, lo ha portato spesso a collaborare con Change in corsi, incontri, convegni.

## CREDITI ECM

Il corso è accreditato con **30 crediti ECM**,  
che i partecipanti acquisiranno utilizzando una modalità FAD  
basata su testi di approfondimento  
in formato elettronico accreditati ECM



ebookecm.it

## SEDE

Torino, Sala Consiglio Ordine dei Medici  
Corso Francia, 8

## COSTI

Per l'**intero ciclo € 700** più IVA se dovuta  
Per **singola giornata € 130** più IVA se dovuta

## INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

### Segreteria CHANGE

Tel.. 011 66 80 706

Fax 011 66 95 948

[www.istitutochange.it](http://www.istitutochange.it)

## SEGRETERIA SCIENTIFICA:

Silvana Quadrino

cell. 335 266187

[silvana.quadrino@gmail.com](mailto:silvana.quadrino@gmail.com)



**CHANGE**  
SALUTE E CURA