

**CORSO DI PERFEZIONAMENTO IN
LA RELAZIONE CON I PAZIENTI IN AMBITO SANITARIO.
Abilità comunicative, gestione delle emozioni, risoluzione dei conflitti
A.A. 2008/2009**

Art. 1

Oggetto del bando

1. L'Università degli Studi di Siena istituisce, per l'A.A. 2008/2009, il Corso di Perfezionamento in *"LA RELAZIONE CON I PAZIENTI IN AMBITO SANITARIO. Abilità comunicative, gestione delle emozioni, risoluzione dei conflitti"*.

2. La capacità di comunicare in modo efficace e di stabilire una relazione positiva e emotivamente armonica col paziente e con i familiari è oggi riconosciuta utile in ogni branca della medicina, specie quelle che si occupano di malattie croniche. Tali malattie infatti, anche in ragione del loro aumento, hanno contribuito a cambiare radicalmente il concetto di salute: "essere sani" non è più considerato assenza di malattia e di sintomi ma significa piuttosto essere efficienti ed in grado di gestire il disagio che la patologia cronica comporta vivendo una situazione di stabilità e equilibrio bio-psico-sociale. Questo cambiamento di concetto ha delle conseguenze dirette sul modo in cui gli operatori sanitari si pongono nei confronti dei pazienti cronici. Abituati per la formazione ricevuta a ritenere che il loro ruolo sia quello di identificare e di porre rimedio il più rapidamente possibile ad un evento morboso transitorio, per riportare l'individuo ad uno stato di salute, medici e infermieri devono oggi accettare instaurare con i pazienti e con i care giver una relazione di aiuto efficace, che permetta all'utente l'utilizzo dell'evento patologico anche sul piano della crescita personale. Malattie reumatologiche, psichiatriche, ossee, degenerative, nefrologiche, diabete, problemi circolatori, ecc., richiedono tempi di cura molto lunghi e non possono limitarsi alla prescrizione di farmaci o di altri rimedi ma implicano per l'équipe medico-infermieristica una presa in carico globale del malato, che costituisce un grande impegno sia sul piano dell'assistenza propriamente medica, sia per quanto si instaura a livello emotivo-relazionale tra il paziente e l'équipe curante. La continuità delle cure necessarie a tali pazienti ed il conseguente frequente incontro con essi e i loro familiari obbliga di fatto il personale sanitario a creare con essi relazioni umane strette; ulteriori relazioni vanno poi instaurate con le molteplici altre figure professionali, sanitarie e non che la natura di tali patologie richiede. La medicina dei nostri tempi comporta infatti, sempre più spesso, il contemporaneo intervento di più operatori sanitari (medici di famiglia, specialisti, infermieri, psicologi, dietisti, fisioterapisti, ecc.) e di più persone (familiari, operatori sociali, volontari, ecc.); pertanto la malattia diviene un luogo d'incontro tra persone: incontro che può essere costruttivo e gratificante - fino anche a contenere importanti stimoli sul piano della crescita personale - oppure distratto e inefficace o peggio ancora conflittuale e sofferto. L'esito dipende in larga misura dalle abilità comunicativo-relazionali dei medici e degli infermieri coinvolti, il che evidenzia l'impellente esigenza di sviluppare negli operatori tali abilità.

Una relazione efficace con i pazienti rappresenta un'importante componente nel piano di cura fin dal momento della comunicazione della diagnosi e della prognosi; un buon scambio di informazioni può ridurre difatti l'angoscia del paziente e migliorare il suo grado di collaborazione. La relazione tra medico e paziente si trasforma così in un accompagnamento reciproco verso lo sviluppo delle capacità di gestione della malattia e della persona.

Occorre inoltre evidenziare che una corretta gestione delle tecniche comunicative da parte di medici e altri operatori ha un impatto positivo non solo sul paziente (riduzione dell'angoscia e miglioramento della compliance), ma anche sul professionista sanitario (diminuzione del numero di colloqui, minore ansia nell'affrontare le tematiche della diagnosi e della prognosi) e sull'organizzazione (miglioramento della qualità della vita professionale e della relazione con colleghi e superiori). La capacità di comunicare con l'altro è quindi un elemento imprescindibile per chi opera in ambito sanitario, un primo passo verso quel ruolo di relazione complesso e delicato che le professioni sanitarie rappresentano.

Oltre a considerare i disagi emozionali del malato e dei suoi familiari è importante valutare anche le difficoltà psicologiche a cui va incontro l'équipe nello svolgimento della sua attività lavorativa, caratterizzata da una tensione emozionale creata dal continuo contatto con altri esseri umani la cui

sofferenza fisica acuisce la vulnerabilità emozionale e la suscettibilità relazionale. Per svolgere bene il proprio compito e per provvedere al meglio alla cura degli altri, occorre che infermieri, medici ed altre figure della scena della cura, abbiano prima di tutto cura di se stessi. Ciò è possibile solo se l'operatore è stato formato appositamente per riconoscere e governare tutte quelle istanze emozionali, spesso ambivalenti, che inevitabilmente emergono nel contatto, a volte frustrante, con la sofferenza dell'altro, mettendolo in grado di gestire tali emozioni senza esserne a sua volta travolto.

L'acquisizione di strumenti per la gestione delle proprie e altrui tensioni permette dunque non solo un più efficace rapporto terapeutico col paziente ma anche un migliore controllo dello stress professionale che spesso, se non ascoltato, porta alcuni operatori alla chiusura emotiva e al rivestirsi di una corazza di insensibilità ed avvia altri sulla strada del burnout. L'attenzione alla prevenzione in tale ottica porta quindi benefici a livello di salute e qualità della vita professionale individuale, con un deciso ritorno positivo sull'organizzazione di appartenenza attraverso il miglioramento delle prestazioni e del clima interno della stessa.

DESTINATARI: Medici, psicologi, infermieri e altri operatori sanitari che lavorano presso strutture pubbliche o private o anche come liberi professionisti

FINALITÀ

Migliorare la qualità del servizio nei confronti dell'utenza, attraverso un miglioramento della qualità delle relazioni con i pazienti e le loro famiglie.

Migliorare la qualità della vita ed il benessere professionale degli operatori riducendo i livelli di stress e aumentando i livelli di gratificazione

OBBIETTIVI FORMATIVI SPECIFICI

Esplicitare la dinamica dei processi comunicativi e i fattori che ne influenzano positivamente e negativamente l'efficacia.

Approfondire gli aspetti più significativi della comunicazione interpersonale con una particolare attenzione sia agli aspetti di contenuto (che cosa si dice) che a quelli di relazione (come si dice).

Evidenziare l'importanza della comunicazione non verbale quale fonte informativa indispensabile per interpretare meglio il livello di relazione, il "detto" e il "non detto".

Promuovere un processo di auto/eterosservazione dei comportamenti comunicativi e potenziare la capacità di ascolto.

Favorire l'osservazione e l'individuazione delle dinamiche relazionali che intervengono all'interno della relazione col paziente.

Proporre stili e modalità comunicative efficaci in rapporto ai bisogni e alle attese dei pazienti.

Individuare i punti di forza e di debolezza che possono emergere nello stile comunicativo del medico/infermiere/ operatore sanitario, al fine di rendere più adeguata ed efficace la sua relazione con il paziente

Promuovere la capacità di riconoscere, contestualizzare e gestire le proprie emozioni e quelle del paziente .

Facilitare l'acquisizione di tecniche di base del counseling e di tecniche per la prevenzione e gestione dello stress professionale.

Presso il sito web <http://www.corem.unisi.it> sarà possibile consultare il progetto completo del corso e ricevere ulteriori informazioni.

3. La Direzione del Corso è stabilita presso la Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo, Dipartimento di Scienze umane e dell'educazione dell'Università degli Studi di Siena, V.le Cittadini, 33 – 52100 Arezzo (tel. 0575/926220 fax 0575/926285 e e.mail cheli@unisi.it).

Referente per l'organizzazione e la didattica del Corso è il Prof. Enrico Cheli, tel. 0575/926220 fax 0575/926285 e.mail cheli@unisi.it.

Tutor del Corso è il Dott. Francesco Tullio, tel. 0575/926379 e.mail tullio@unisi.it.

Art. 2

Requisiti

1. Per l'iscrizione al Corso è richiesto il possesso di uno dei seguenti titoli:
 - laurea conseguita secondo gli ordinamenti didattici previgenti al decreto ministeriale 3 novembre 1999, n. 509
 - lauree ai sensi del D.M. 509/99 e ai sensi del D.M. 270/2004
 - lauree specialistiche ai sensi del D.M. 509/99 e lauree magistrali ai sensi del D.M. 270/2004
 - diplomi universitari ai sensi della legge n. 341/90
 - scuole dirette ai fini speciali ai sensi del d.p.r. n. 162/82
 - titoli rilasciati dalle Accademie e dai Conservatori di cui all'art. 6 comma 3 della L. 268 del 22 novembre 2002;
2. Possono inoltre presentare domanda di iscrizione i possessori di altri titoli prescritti dall'art. 5 della L. 251/2000 dell'area sanitaria purché in possesso anche del diploma di scuola media superiore di durata quinquennale. Tali titoli devono inoltre aver permesso l'iscrizione ai relativi albi professionali o l'attività professionale in regime di lavoro dipendente o autonomo o che siano previsti dalla normativa concorsuale del personale del Servizio sanitario nazionale o degli altri comparti del settore pubblico. In tal caso l'idoneità dei titoli posseduti ai fini dell'ammissione verrà valutata caso per caso.
3. I suddetti requisiti dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande di iscrizione al Corso.
Per difetto dei requisiti prescritti l'Ufficio Formazione e Post Laurea potrà disporre, in qualsiasi momento e con provvedimento motivato, l'esclusione dall'iscrizione al corso.
4. Il numero dei posti previsti per l'accesso al Corso è stabilito in un minimo di 25
5. Gli studenti portatori di handicap con percentuale di invalidità maggiore o uguale al 66% sono ammessi in soprannumero purché in possesso dei requisiti richiesti per l'ammissione al Corso. Gli studenti di cui al presente comma sono esonerati totalmente dal pagamento di tasse e contributi, comunque denominati, e non concorrono alla formazione del numero minimo di posti eventualmente fissato per l'attivazione del corso. Questi ultimi non possono superare il limite del 10 % sul totale degli studenti, salvo diversa e motivata deliberazione dell'organo competente; tale numero non potrà comunque essere inferiore ad 1.
Qualora il numero di studenti portatori di handicap con percentuale superiore o uguale al 66% superi il 10% l'organo deliberativo del Corso individuerà i criteri oggettivi con cui attribuire i benefici di cui sopra.
A tal fine lo studente dovrà allegare alla domanda di ammissione un certificato di invalidità indicante la percentuale riconosciuta dalle competenti autorità.
6. Il Corso ha una durata di 300 ore.
7. Il Corso è gestito con il sostegno della Clinica reumatologica dell'Università politecnica delle Marche e della Scuola di specializzazione in reumatologia dell'Università politecnica delle Marche

Art. 3

Presentazione delle domande

1. La domanda di iscrizione, redatta in carta resa legale con marca da bollo dell'importo previsto dalla normativa vigente, secondo i fac-simile (allegati A e B), dovrà essere indirizzata al Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Siena e dovrà essere presentata o spedita:
 - **I° edizione (marzo 2009 - luglio 2009) entro il termine perentorio del 30 gennaio 2009**
 - **II° edizione (giugno 2009 - ottobre 2009) entro il termine perentorio del 8 maggio 2008**con una delle seguenti modalità:
 - consegna all'Ufficio Formazione e Post Laurea:
 - Via dei Termini, 6 - Siena
 - spedizione tramite raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: Magnifico Rettore Università degli Studi di Siena - Via Banchi di Sotto, 55 – 53100 Siena (sulla busta dovrà essere apposta la seguente dicitura: **“Domanda di iscrizione al Corso di Perfezionamento in RELAZIONE CON I PAZIENTI IN AMBITO SANITARIO.”**).
2. **I candidati dovranno specificare nella domanda di iscrizione la scelta tra prima o seconda edizione del corso.**
3. Per le domande presentate direttamente farà fede la ricevuta rilasciata dall'Ufficio Formazione e Post Laurea e per quelle inviate per posta il timbro a data dell'Ufficio Postale accettante.

4. Nel caso d'invio tramite posta l'Amministrazione declina ogni responsabilità per la mancata ricezione delle domande derivante da responsabilità di terzi
5. Le domande presentate con documentazione carente o irregolare e quelle spedite per posta oltre il termine sopraindicato saranno respinte.
6. Per essere certi della effettiva ricezione e della correttezza della propria domanda, gli interessati potranno rivolgersi direttamente all'Ufficio Formazione e Post Laurea (www.unisi.it/postlaurea/orario_contatti.htm).
7. Alla domanda di iscrizione, redatta secondo il fac-simile (Allegato A), i candidati dovranno produrre i seguenti documenti:
 - dichiarazione sostitutiva di certificazione (ai sensi del D.P.R. del 28 dic. 2000, n° 445 art. 46) dei requisiti di cui all'art. 2 comma 1 (Allegato B);
 - curriculum vitae et studiorum
 - copia di un documento di identità personale in corso di validità
 - copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento delle tasse di iscrizione
 - copia del Codice Fiscale.
8. Non è consentito il riferimento generico a documenti e titoli presentati presso questa Amministrazione allegati a domande di partecipazione ad altri corsi.
9. L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione del recapito da parte del concorrente oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo indicato nella domanda, né per eventuali disguidi postali o telegrafici, o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore.
10. I candidati con disabilità, ai sensi della Legge del 5 febbraio 1992, n.104, e i soggetti destinatari della Legge 68/1999, dovranno fare esplicita richiesta in relazione alle proprie esigenze, riguardo l'ausilio necessario, nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi per poter sostenere le eventuali prove di ammissione. A tal fine dovranno contattare l'Ufficio Accoglienza Disabili – Via Banchi di Sotto, 55 – Siena – Tel. 0577/232250.

Art. 4

Norme per i candidati di cittadinanza straniera e per i comunitari in possesso di titolo accademico conseguito all'estero

1. E' consentito l'accesso al corso a parità di condizioni con i candidati di cittadinanza italiana, agli stranieri titolari di carta di soggiorno ovvero di permesso di soggiorno per lavoro subordinato o per lavoro autonomo, per motivi familiari, per asilo politico, per asilo umanitario, o per motivi religiosi, ovvero agli stranieri regolarmente soggiornanti da almeno un anno in possesso di titolo di studio superiore conseguito in Italia, nonché gli stranieri, ovunque residenti, che sono titolari dei diplomi finali delle scuole italiane all'estero o delle scuole straniere o internazionali, funzionanti in Italia o all'estero, oggetto di intese bilaterali o di normative speciali per il riconoscimento dei titoli di studio e soddisfino le condizioni generali richieste per l'ingresso per studio.
2. Possono presentare domanda i candidati in possesso di un titolo accademico conseguito all'estero equiparabile per durata e contenuto al titolo accademico italiano richiesto per l'accesso al corso. L'ammissione, tuttavia, resta subordinata alla valutazione della idoneità del titolo da parte degli organi accademici ai soli fini dell'iscrizione, nonché al superamento dei rispettivi esami di ammissione ove previsti.
3. Il candidato straniero di cui al comma 1 del presente articolo e il candidato comunitario in possesso di titoli accademici conseguiti all'estero o in Italia dovranno presentare o spedire la domanda con le modalità indicate all'art. 3 del presente avviso. Tutti i documenti redatti in lingua straniera dovranno essere tradotti, legalizzati e muniti di dichiarazione di valore redatte dalla Rappresentanza diplomatico-consolare italiana all'estero competente per territorio.
4. I cittadini non comunitari residenti all'estero dovranno presentare domanda alla rappresentanza diplomatica italiana del Paese d'origine o di ultima residenza che ne effettuerà la trasmissione all'Università, unitamente alla documentazione richiesta dal presente bando ed entro la scadenza prevista dal medesimo,
5. Per coloro che sono in possesso di titoli e di abilitazione all'esercizio della professione conseguiti all'estero, l'Università potrà procedere al loro riconoscimento ai soli fini dell'iscrizione al Master.
6. L'Ufficio Affari Generali Studenti – Via Sallustio Bandini n. 25 – Siena – provvederà al controllo verificando tutta la documentazione prodotta e la conformità alla normativa vigente in materia di

stranieri da consentire l'ammissione al corso.

Art. 5

Tasse di iscrizione

1. La tassa di iscrizione ammonta a **euro 800,00** al netto di qualsiasi onere ed eventuali commissioni bancarie. Tale somma dovrà essere versata in un'unica rata all'atto del perfezionamento della pratica di iscrizione.
2. La tassa d'iscrizione dovrà essere pagata tramite bonifico bancario sul conto corrente del Monte dei Paschi di Siena n. 50400.93 - intestato a Università degli Studi di Siena - CAB 14209 ABI 01030 CIN P- BBAN P0103014209000005040093 – IBAN IT22P0103014209000005040093 (per pagamenti da banche estere) SWIFT CODE PASCITMM BIC CODE PASCITMMSIE BANCA MPS Ufficio esteri agenzia n. 7 - causale "iscrizione Corso in Relazioni Pazienti in ambito sanitario".
3. Rientrando i Corso nell'attività istituzionale dell'Ateneo, e non in quella commerciale, le tasse di iscrizione restano al di fuori del campo di applicazione I.V.A., pertanto non potrà essere rilasciata alcuna fattura.
4. In caso di rinuncia l'Amministrazione si riserva la possibilità di autorizzare il rimborso per gravi e giustificati motivi nell'ipotesi in cui i corsi non abbiano avuto inizio trattenendo una percentuale pari al 15% della tassa pagata (se l'importo è dovuto in un'unica soluzione)

Art. 6

Organi del Corso

1. Sono organi del Corso:
 - il Direttore eletto dal Consiglio del Corso tra i docenti dell'Università degli Studi di Siena
 - il Consiglio del Corso, composto da tutti i docenti interessati al corso stesso.

Art. 7

Percorso formativo

1. La frequenza è obbligatoria. Sono permesse assenze giustificabili fino ad un massimo del 30% delle attività previste.
2. Sono previste due edizioni del corso:
La prima edizione avrà inizio nel mese di marzo 2009 e termine nel mese di luglio 2009.
La seconda edizione avrà inizio nel mese di giugno 2009 e termine nel mese di ottobre 2009.
3. Il calendario sarà comunicato dalla Direzione del Corso.
4. Sede prevalente di svolgimento delle attività didattiche è presso la Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo, V.le Cittadini, 33- Arezzo.
Il programma prevede circa 300 ore di attività didattica - di cui 64 di aula e 240 di formazione a distanza e autoformazione – e sarà articolato in 3 moduli:
I MODULO: 5 giornate di 8 ore formative ciascuna comprendenti lezioni frontali e laboratori e suddivise in due incontri di due giornate e mezza circa ciascuno, dal venerdì pomeriggio alla domenica pomeriggio (salvo se diversamente stabilito dalla direzione in base alle esigenze dei partecipanti della ASL coinvolte) posti a circa 3 settimane di distanza l'uno dall'altro.
II MODULO: formazione a distanza e autoformazione per complessive 240 ore tra il I e il III modulo.
III MODULO: 3 giornate di 8 ore formative ciascuna, comprendenti lezioni frontali e laboratori e collocate in un unico week end, dal venerdì mattina alla domenica pomeriggio (salvo se diversamente stabilito dalla direzione in base alle esigenze dei partecipanti della ASL coinvolte).
Questo modulo sarà svolto a 2/3 mesi di distanza dal I modulo
I temi affrontati saranno i seguenti:

MODULO I

- L'evoluzione della comunicazione sanitaria e della relazione tra operatore sanitario e paziente: il paziente tra nuovi bisogni e nuovi diritti; la relazione come parte integrante dell'intervento sanitario; le problematiche etiche e psico-sociali nella gestione della relazione col paziente; il ruolo della comunicazione in ambito sanitario.
- Comprendere i processi comunicativo-relazionali e cognitivo-emozionali: l'interdipendenza tra comunicazione, relazione, emozione; comunicazione verbale e non verbale; l'interpretazione dei messaggi a livello cognitivo ed emozionale; la comunicazione come fusione armonica tra

espressività e ascolto; stili comunicativi aggressivi, remissivi e assertivi; gli obiettivi e le aspettative della relazione e i possibili fraintendimenti e conflitti al riguardo; la definizione delle regole e del potere; il conflitto esteriore come riflesso del conflitto interiore; gli effetti emozionali della comunicazione; emozioni primarie e secondarie; l'ascolto e l'espressione delle emozioni; la natura e le funzioni dell'empatia.

– Le problematiche di fondo nella relazione col paziente: dalla dipendenza alla alleanza terapeutica e dall'autoritarismo all'autorevolezza; l'esigenza dei pazienti di sentirsi ascoltati e di veder riconosciuta e accolta la propria sofferenza, fisica ed emozionale; l'esigenza degli operatori di proteggere il proprio spazio personale e di non farsi sopraffare dal sovraccarico emozionale.

- Principi e strumenti di base del counseling relazionale applicati all'ambito sanitario: la gestione del colloquio con il paziente e la sua famiglia; le tecniche dell'ascolto attivo; la capacità di sospendere il giudizio per creare un clima di sostegno e rispetto reciproco; l'individuazione e gestione delle aspettative; lo sviluppo e la gestione dell'empatia; la comunicazione assertiva; tecniche per l'accoglienza del disagio e del dolore; tecniche per l'ascolto e la comprensione dei dubbi e delle diffidenze;

- Principi e tecniche di gestione dello stress professionale: la distinzione tra eustress e distress; il rapporto inverso tra motivazione e stress; stress da sovraccarico funzionale e da sovraccarico emozionale; tecniche di respirazione per il rilassamento e la ricarica.

MODULO II

- Formazione e distanza e autoformazione nell'intervallo di circa 4 mesi tra il modulo I e il modulo III: applicazione pratica delle principali tecniche apprese durante il primo modulo a specifiche situazioni del proprio contesto lavorativo; redazione con cadenza settimanale di un resoconto dettagliato inerente le dinamiche, i risultati e i vissuti riscontrati a seguito delle attività di cui al punto precedente; attività di supervisione consistente nell'invio mensile tramite posta elettronica del resoconto di cui al punto precedente ad un docente tutor precedentemente individuato, che risponderà inviando a sua volta osservazioni e suggerimenti; consultazioni telefoniche col docente tutor in orari prefissati per la discussione di eventuali problematiche che non possano essere adeguatamente affrontate via e-mail; studio di dispense, libri e altri materiali didattici integrativi e di approfondimento appositamente previsti dal programma.

MODULO III

– Supervisione: condivisione in gruppo delle esperienze svolte nel corso dell'autoformazione prevista dal 2° modulo; analisi della casistica più ricorrente; supervisione in gruppo su interventi specifici.

- Principi e strumenti di base del counseling relazionale applicati all'ambito sanitario - parte II: tecniche di gestione della relazione; consigli per evitare le strategie inconsce di manipolazione attuate dai pazienti; tecniche per la gestione costruttiva dei conflitti; la gestione dell'ansia: dinamiche di fondo e problematiche più ricorrenti; le tecniche di autodifesa emotiva per gli operatori; esame di casi e situazioni problematiche in piccoli gruppi.

- Principi e tecniche di gestione dello stress professionale - parte II: principi per la prevenzione dello stress; tecniche di rilassamento mediante respirazione e visualizzazione; cenni sul training autogeno e sulla meditazione; tecniche per la discreazione dello stress.

METODOLOGIA DIDATTICA: Il corso avrà una impostazione teorico-pratica, con prevalenza della seconda componente. Dopo una prima fase di sensibilizzazione e trattazione introduttiva delle tematiche teoriche di base, si procederà ad affrontare situazioni e tecniche di comunicazione attraverso numerose esercitazioni e lavori di gruppo quali ad esempio simulate, role playing, circle-time. La metodologia adottata ha un duplice obiettivo formativo: introdurre conoscenze/competenze nuove e valorizzare le risorse già presenti nei partecipanti (empowerment).

5. Vengono individuate all'interno del percorso formativo i seguenti insegnamenti:

INSEGNAMENTO Modelli e metodi relazionali in ambito sanitario
DOCENTI Prof. Simone Bacherini

INSEGNAMENTO Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale
DOCENTE Prof. Enrica Brachi

INSEGNAMENTO Metodologie formative per lo sviluppo delle abilità comunicativo-relazionali
DOCENTE Dott. Ilaria Buccioni

INSEGNAMENTO Mutamento culturale e relazionale in ambito sanitario
DOCENTE Prof. Enrico Cheli

INSEGNAMENTO Sociopsicologia delle relazioni interpersonali
DOCENTE Prof. Enrico Cheli

INSEGNAMENTO Elementi di PNL e gestione delle emozioni
DOCENTE Dott. Nicola Donti

INSEGNAMENTO Elementi di counseling relazionale per l'ambito sanitario
Prof. Gabriele Giacomelli

INSEGNAMENTO Metodologie di prevenzione e gestione dei conflitti nella relazione col paziente e con i suoi familiari
DOCENTE Dott. Francesco Tullio

INSEGNAMENTO Tecniche di rilassamento e gestione dello stress
DOCENTE Dott. Francesco Tullio

Art. 8 Verifica finale

1. La verifica finale consisterà in una prova scritta volta a verificare le conoscenze acquisite.
2. Il risultato della verifica finale dovrà essere sintetizzato in uno dei seguenti giudizi: sufficiente/buono/distinto/ottimo salvo diverse disposizioni previste dall'organo competente.

Art. 9 Rilascio dell'attestato finale

1. A conclusione del Corso, agli iscritti che a giudizio del Consiglio hanno svolto le attività ed adempiuto agli obblighi previsti, è rilasciato dal Direttore del Corso un attestato di frequenza secondo le leggi vigenti in materia. Il rilascio dell'attestato è subordinato ad apposita richiesta da effettuarsi su modulo disponibile presso l'Ufficio Formazione e Post Laurea.

2. Il rilascio della certificazione conclusiva è subordinata ad apposita richiesta da effettuarsi su modulo disponibile presso l'Ufficio Formazione e Post Laurea. I diplomi e gli attestati rilasciati dall'Università degli studi di Siena sono soggetti al pagamento di un contributo così come previsto dall'art. 8 comma 6 del Regolamento per la determinazione delle tasse e dei contributi universitari.

Art. 10 Modifiche al bando

1. La comunicazione agli aventi diritto di eventuali modifiche del presente bando, approvate dal competente Consiglio di Facoltà, sarà a carico della Direzione del Corso.

Art. 11 Trattamento dei dati personali

1. Ai sensi del D.Lgs 30.06.2003 n. 196, i dati personali forniti dai candidati saranno raccolti presso l'Università degli Studi di Siena – Area servizi agli studenti - per le finalità di gestione dell'ammissione e saranno trattati anche successivamente alla eventuale iscrizione al Corso, per finalità inerenti e conseguenti alla gestione del rapporto medesimo.
2. L'interessato gode dei diritti previsti dall'art. 7 del citato D.Lgs tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano.

3. Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti dell'Università degli Studi di Siena - Via Banchi di Sotto n.55 - Siena, titolare del trattamento.