



Dipartimento: DIRMT
Direttore: Dr.ssa Daniela Spadini

Laboratorio di Ascolto Attivo e Comunicazione Efficace nel rapporto con il donatore “LAVORARE BENE INSIEME”

Codice ECM: 19754

Direttore del Corso: Dr.ssa Marina Mencarelli

PRESENTAZIONE:

Recenti studi hanno osservato come ciò che maggiormente influisce sulle prestazioni di un *team* è la *sicurezza psicologica*, ovvero la serenità avvertita da ciascun membro del *team* di poter dar voce alle proprie idee senza timore di ritorsioni o rimproveri. Da Harvard, Amy Edmondson (2014) ha documentato l'importanza della *sicurezza psicologica* in un'ampia varietà di contesti, dalle squadre ospedaliere alle aziende innovative. La sicurezza psicologica promuove un'atmosfera migliore, aumenta la capacità di apprendimento e riduce la tendenza a rimanere arroccati in posizioni difensive.

Le persone hanno bisogno di ascolto incondizionato e profondo per affrontare le sfide quotidiane. Con *laboratori* esperienziali di *ascolto attivo e comunicazione efficace* si costruisce sui loro punti di forza nel momento esatto del bisogno, per crescere in efficacia personale e organizzativa. Attraverso moduli esperienziali si stimola un personale percorso di crescita su cui innestare un processo di continuo miglioramento nell'organizzazione. Durante il *workshop* il facilitatore lavora con i partecipanti sia a livello individuale che di gruppo per capire e superare i modelli di comportamento limitanti, per sbloccare il potenziale al cambiamento in modo efficace, nell'ambito organizzativo e nel *team* di lavoro. I partecipanti sfruttano due strumenti potenti - empatia e ascolto.

La metodologia didattica impiegata è prevalentemente maieutica, interattiva e laboratoriale, si alternano brevi momenti di riflessione teorica a riflessioni individuali guidate da domande canovaccio, lavori in coppia, discussioni di gruppo. Si facilitano momenti di riflessione plenaria e di gruppo per innescare dinamiche di ricaduta positiva nel contesto quotidiano. Si utilizzano tecniche di riduzione di *stress* con visualizzazioni, rilassamenti guidati di *mindfulness* e attenzione al respiro.

OBIETTIVI GENERALI - FINALITÀ:

Il corso è finalizzato all'acquisizione dei fondamenti di una comunicazione efficace improntata all'ascolto attivo, attraverso una pratica comunicativa efficace e empatica per tutto il personale che opera nelle strutture trasfusionali del DIRMT.

Il corso è finalizzato alla formazione base del personale, che opera nei Servizi Trasfusionali del DIRMT, indispensabile ad acquisire - oltre a principi teorici - la piena consapevolezza del significato di lavorare in un servizio che coinvolge anche volontari, associazioni e terze parti.

OBIETTIVI SPECIFICI:

Il corso si pone i seguenti obiettivi di apprendimento per tutti i partecipanti:

- Utilizzare tecniche di ascolto attivo
- Riconoscere e utilizzare domande aperte o chiuse in base a esigenze comunicative precise
- Riflettere in modo consapevole sul proprio e altrui stile comunicativo
- Co-creare regole condivise per la creazione di un ambiente di lavoro psicologicamente sicuro

Il corso mira al pieno coinvolgimento di tutte le risorse aziendali, permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione stessa, costituendo la base per garantire una elevata consapevolezza delle stesse sui ruoli e le responsabilità e sull'efficacia delle proprie azioni in relazione agli obiettivi comuni.

DESTINATARI (tipologia e numero per edizione):

Il Corso è rivolto a tutto il personale che opera nei Servizi Trasfusionali del DIRMT: Dirigenti Medici, Dirigenti Biologi, TSLB, Infermieri.

Si svolgeranno **n. 1 Edizione** con **25** partecipanti ciascuna, per un totale di **25** partecipanti.

I partecipanti verranno coinvolti in 2 mezze giornate (un pomeriggio e una mattina) in due giorni diversi, a partire dal **1 Settembre al 31 Dicembre 2019**. Per un totale di **1 giornata** formativa.

LABORATORIO DI ASCOLTO ATTIVO E COMUNICAZIONE EFFICACE - LAVORARE BENE INSIEME

NEL

RAPPORTO CON IL DONATORE DI SANGUE rapporto con il donatore di sangue

PROGRAMMA

#6 GIORNATE	ORARIO	CONTENUTI	DOCENTI
I^ Edizione: 3 Settembre 2019 AN (mattina) 10 Settembre AN (pomeriggio)	Giorno 1	09:00-09:15 - Benvenuto e Esercizio “Ciao, come stai?” 09:15-9:30 - Intervista a un Donatore 9:30-09:45 - Intervista a un Volontario AVIS 09:45-10:00 - Domande e Risposte 10:00-10:15 - Triangolo della Comunicazione Efficace ispirato alle teorie di E. Berne 10:15-10:30 Pausa 10:30-12:30 - Tecniche di Ascolto Attivo - Attività “Insegnami ad Ascoltare” 12:30-13:00 Debrief in plenaria e Chiusura	Prof.ssa Francesca Mastrogiacomì
	Giorno 2	14:00-14:45 - Esercizio “Scudo” per Conoscersi Meglio 14:45-15:45 - Laboratorio di Ascolto Attivo - Attività “Ascoltami e Basta” 15:45-16:00 - Pausa 16:00-16:15 - Dinamiche di Gruppo in Contesti ad Alto Stress 16:15-17:30 - Laboratorio di Osservazione per la Gestione del Conflitto Produttivo 17:30 18:00 - Chiusura con Regole Comunicative per la Sicurezza Psicologica	
<i>SEDE DEL CORSO</i>	AOU Ospedali Riuniti Umberto1 Torrette AN		
<i>DIRETTORE DEL CORSO</i>	Dott.ssa Marina Mencarelli		
<i>DIRETTORE SCIENTIFICO</i>	Dr.ssa Daniela Spadini		
<i>DOCENTI</i>	Prof.ssa Francesca Mastrogiacomì per la Creative [X] Factory		
<i>SEGRETERIA</i>	Dott.ssa Marina Mencarelli - RECAPITO TELEFONICO: 071/596-3053		
<i>METODOLOGIA DIDATTICA</i>	Laboratorio collaborativo. Lezione Frontale. Discussione in coppia, gruppi.		
<i>MATERIALE DIDATTICO</i>	Fogli di lavoro. Griglie di autovalutazione. Guida alla conversazione.		
<i>PROVA DI VERIFICA APPRENDIMENTO</i>	La valutazione apprendimento consiste nell'applicazione dei principi alle attività di gruppo osservati tra pari attraverso griglie guidate. L'elaborato finale consiste in una griglia auto valutativa.		
<i>CREDITI FORMATIVI</i>	Crediti Formativi n° 12,80 <u>I Crediti verranno rilasciati solo a coloro che avranno garantito il 100% della presenza prevista</u>		