

MODULO DI ISCRIZIONE

L'x,y,z della comunicazione con altre culture
29 Febbraio 2008 Verona

Cognome _____
Nome _____
Professione _____
Indirizzo _____
CAP _____ Località _____
Prov. _____
Tel/Cell: _____
Fax _____
E-mail _____
Istituto _____
Intestazione fattura: _____
PartitaIva / C.F. _____

VERSAMENTO QUOTA

Può essere effettuato tramite bonifico bancario a favore di:
MANAGEMENT CONSULTING srl
Unicredit Banca spa
ABI 02008 - CAB 11782 - c/c 10078571
CIN A
Data _____ Firma _____

Il modulo è da inviare a mezzo fax o tramite posta a: Management Consulting

Corso Venezia, 122 - Verona
Tel.045/8402994 fax 045/8402981
Sito internet:
www.management-cons.it
Referente: Anna Maran

Termine di iscrizione: 15 febbraio 2008

A chi è rivolto il corso:

A tutti gli operatori socio-sanitari che si trovano a dover affrontare quotidianamente pazienti e familiari di paesi stranieri.

Il docente:

Dott. Michele Dallagà:
Formatore, Consulente Aziendale, Esperto in Comunicazione e Gestione Risorse Umane.
Fra le attività di docenza ricordiamo quelle strettamente in ambito sanitario per U.L.S. di Bassano del Grappa, A.S.L. di Montecchio Maggiore, Provincia di Bolzano, Comune di Bolzano Ufficio Servizi Demografici sulle seguenti tematiche: Comunicazione, Team Work, Gestione delle Risorse Umane.

Luogo di svolgimento

Corte Molon
Via della Diga, 17 - Verona

Data di svolgimento

29 Febbraio 2008

Numero di partecipanti

Numero chiuso: min. 10 /massimo 20 persone

Quota di partecipazione

Euro 150,00 + IVA

Iscrizioni e Informazioni

Le richieste di iscrizione e informazioni possono essere trasmesse tramite e-mail: annamaran@management-cons.it oppure inviando un fax al numero 045/8402981.



MANAGEMENT CONSULTING
consulenza e formazione

L'X,Y,Z della comunicazione con le altre culture

*Come gestire i rapporti
comunicativi e relazionali
interculturali in ambito
socio - sanitario*

**29 FEBBRAIO 2008
VERONA**

**11 CREDITI ECM per tutte
le figure professionali**

PROGRAMMA

Venerdì 29 Febbraio 2008

- 9.00–11.00 I 5 livelli di incomprensione tra professionista della salute e paziente straniero: prelinguistico, linguistico, metalinguistica, culturale, metaculturale
- 11.00–11.15 Coffee break
- 11.15–13.00 Culture o persone?
- 13.00–14.00 Pausa pranzo
- 14.00–16.00 Esercitazioni pratiche sulla comunicazione con i pazienti stranieri: la sindrome di Salgari ed il concetto di malattia
- 16.00 – 16.15 Coffee break
- 16.15–17.00 “Conoscersi”: un nuovo strumento per comunicare in maniera efficace con i pazienti stranieri
- 17.00 –18.30 Comunicazione non verbale con i pazienti di altre culture
- 18.30–19.00 Questionario ECM per la valutazione dell'apprendimento

COME GESTIRE IL PAZIENTE STRANIERO?

Alcuni sostengono che italiani e spagnoli siano giudicati invadenti dagli anglosassoni, per la loro abitudine di gesticolare mentre parlano e di avvicinarsi all'interlocutore, pensando di farsi capire meglio. Viceversa, i nordici vengono considerati distaccati e freddi a causa dei loro atteggiamenti molto più statici.

Perché se un europeo entra in un cinema, cercherà di sedersi nelle file meno affollate, mentre un indiano o un arabo farà esattamente il contrario: troverà posto il più possibile vicino a chi è già seduto? Perché in Occidente è considerato poco delicato fissare le persone per strada o sui mezzi pubblici, mentre chi viaggia in India o in un Paese islamico deve abituarsi allo sguardo insistente dei curiosi? Perché per noi il bagno è il luogo privato ed individuale per eccellenza, mentre le donne arabe lo frequentano in gruppo per conversare socializzare?

Perché una donna musulmana non vuole spogliarsi davanti al medico per essere visitata? Perché se diciamo ad una donna africana che è anemica questa si terrorizza? Che cosa vuol dire se un paziente “straniero” sente calore nel corpo? Che cos'è la sindrome di Salgari?...

L'Italia da paese di emigranti si è trasformato in un paese di immigrati e quando questi si sentono male si rivolgono alle strutture sanitarie (pronto soccorso, ospedale, clinica...): come accoglierli? Come relazionarci? Come comunicare? Come comprenderli?

Alcuni studi dimostrano che la “non- compliance” dei pazienti raggiunge almeno il 30% delle terapie prescritte: questo almeno in una relazione terapeutica isoculturale.

Proviamo a pensare ad una relazione transculturale il rischio di “non – compliance” a quale percentuale potrebbe arrivare...

Obiettivi del corso:

La formazione ha l'obiettivo di:

- Dotarsi di strumenti per essere in grado di eliminare le possibili incomprensioni con i pazienti stranieri
- Comprendere le differenze culturali dei pazienti stranieri
- Comunicare in maniera efficace con i pazienti stranieri
- Dotarsi di strumenti per “leggere” il linguaggio del corpo dei pazienti stranieri

Per raggiungere questi obiettivi abbiamo creato un acronimo “CONOSCERSI” che servirà ai partecipanti, terminata la giornata formativa, per comprendere le differenze culturali e sapersi comportare, in maniera adeguata, nelle più svariate situazioni di incontro/comunicazione/relazione con i pazienti stranieri: dal paziente tedesco a quello russo, dal paziente turco a quello indiano, dal paziente cinese a quello australiano.

Ogni partecipante riceverà, una settimana prima dell'incontro formativo, due racconti (Francesca assistente sociale e Federico giovane medico) che saranno il filo conduttore della giornata di formazione.

Due storie che saranno analizzate dai partecipanti e che ci faranno comprendere i pregiudizi, le barriere comunicative, le differenze di pensiero tra noi e gli stranieri e come, attraverso lo strumento del “conoscersi” queste possano essere eliminate.