

# Relatori



## Roberta Milanese

Psicologa e psicoterapeuta, è ricercatore associato del Centro di Terapia Strategica di Arezzo e docente della Scuola di specializzazione in Psicoterapia Breve Strategica. Ha pubblicato con Ponte alle Grazie *Le prigionie del cibo* (1999); *La terapia dell'azienda malata* (2000), *Coaching strategico* (2007); *Cambiare il passato* (2009) *L'azienda vincente* (2012); *Il tocco, il rimedio, la parola* (2015); *Psicopillole. Per un uso etico e strategico dei farmaci* (2017).



## Simona Milanese

Medico e psicoterapeuta, specializzata in Psicoterapia Breve Strategica presso il Centro di Terapia Strategica di Arezzo a cui è affiliata. Specialista in Medicina Interna (New York Medical College-Cabrini Medical Center, USA) e in Oncologia (Medical College of Virginia e Università di Torino). Ha lavorato come Dirigente Medico in Oncologia presso l'ASL di Asti. Ha pubblicato con Ponte alle Grazie *Il tocco, il rimedio, la parola* (2015).



## Valentina Gentileschi

Psicologa e formatrice, esperta in coaching e problem solving strategico e partner della Società I&G Management, Valentina Gentileschi è autrice di diverse pubblicazioni scientifiche a livello internazionale. Master Trainer Paul Ekman International, è esperta Analista Emotivo-Comportamentale.



## Diego Ingrassia

CEO della società I&G Management di Milano, sede italiana di Paul Ekman International. Consolida le proprie competenze professionali negli Stati Uniti in qualità di Marketing Specialist. Executive Coach Certificato MCC dall'International Coaching Federation dal 2006 Certificato Master Trainer da Paul Ekman International.



2 Dicembre 2017

10.00 - 17.00

Casa della Psicologia  
Piazza Castello 2, Milano



[www.igmanagement.it](http://www.igmanagement.it)  
[info@igmanagement.it](mailto:info@igmanagement.it)  
+39 (02) 70.12.90.32

# CURARE LA RELAZIONE DI CURA



2 Dicembre 2017

Casa della Psicologia - Milano

**Stressati, insoddisfatti, esauriti, affaticati, irritabili, apatici, disillusi:** è il quadro che emerge da alcune ricerche che vedono in costante aumento il numero dei medici che soffrono della ormai tristemente nota **sindrome del burnout**, con esaurimento fisico ed emotivo, calo della realizzazione personale e disinteresse per il proprio lavoro. Questa “epidemia” ha cause varie e complesse, ma appare chiaro che il **benessere del medico** è indissolubilmente legato a quello del paziente.

La professione medica è profondamente cambiata negli ultimi decenni: il medico moderno sta progressivamente perdendo parte del suo prestigio e della sua autonomia, mentre si carica di **nuove e differenti responsabilità**: deve occuparsi di gestione delle risorse e contenimento dei costi, conformarsi a linee guida, protocolli e alberi decisionali: è sommerso dalla burocrazia.

Il rapporto coi pazienti, prima fonte di gratificazione, è gravato da una progressiva sfiducia e diffidenza. I pazienti, sempre più **“utenti-consumatori”**, non si pongono più come persone bisognose di aiuto, ma come **acquirenti di una prestazione**, spesso dopo aver consultato l’onnipresente “dottor Google”. Questa situazione rischia di minare alla radice la relazione medico-paziente, genera incomprensioni e aspettative irrealistiche con un conseguente **aumento di conflittualità e contenziosi civili** che non ha precedenti nella storia della medicina. **La relazione medico-paziente si è progressivamente “ammalata”** e il continuo e sempre crescente numero di denunce a carico dei medici ne è la prova più tangibile.

Occorre quindi **“curare” la relazione di cura**, recuperando l’antica saggezza di Ippocrate secondo cui “il tocco, il rimedio e la parola” erano i tre elementi indispensabili dell’agire del medico.

In un’epoca in cui il “rimedio” sta diventando sempre più raffinato e tecnologico, i medici rischiano di dimenticare che la **capacità di relazionarsi in maniera efficace** con il paziente e il personale sanitario in generale è una **parte centrale della loro professione**.

Difatti, che ne siano consapevoli o meno, i medici si trovano quotidianamente a dover **gestire non solo le convinzioni ma soprattutto le emozioni** che i pazienti e i loro familiari portano negli ambulatori. Emozioni che raramente vengono dichiarate, ma sono inevitabilmente agite, finendo per influenzare pesantemente non solo il dialogo, ma anche le scelte del paziente e addirittura la sua aderenza terapeutica. Allo stesso modo, anche **le emozioni sperimentate dagli stessi medici** finiscono per condizionare la qualità delle loro relazioni e il benessere di tutti gli attori coinvolti. Se queste non vengono **riconosciute, comprese e utilizzate**, oltre al benessere soggettivo diminuisce drasticamente la capacità di porsi in relazione con gli altri in maniera costruttiva.

La professione medica non può più ignorare la **dimensione relazionale della cura** o considerarla una mera “abilità accessoria” legata agli aspetti meno importanti del proprio lavoro. Riconoscere le proprie emozioni, essere consapevoli delle proprie reazioni comportamentali, saper comunicare in modo strategico e gestire le resistenze del paziente sono tutti elementi che consentono di:

- **Aumentare l’efficacia dell’intervento medico**, ottimizzando la compliance del paziente e determinando così un impatto positivo sulla sua soddisfazione e sulla sua salute.
- **Ridurre i conflitti con i pazienti, i colleghi e gli altri operatori sanitari**, permettendo una migliore gestione delle relazioni e, in caso di errori, diminuendo il rischio di denunce e contenziosi legali.
- **Ridurre il rischio di insorgenza della sindrome del burnout**, aumentando il senso di efficacia e di gratificazione del medico e restituendogli il potere di curare, che non è solo guarire e sanare, ma anche assistere, provvedere e occuparsi.

## 10:00 : APERTURA LAVORI

### 10:15 : I PARADOSSI DELLA RELAZIONE MEDICO-PAZIENTE E LE SFIDE PER IL MEDICO MODERNO (Simona Milanese)

*“Cosa preferisce: un medico che le tiene la mano mentre lei muore o uno che la ignora mentre tenta di salvarla?” - Doctor House*

*“Le parole sono lo strumento più potente che un medico possiede, ma le parole, come una spada a doppio taglio, possono mutilare così come guarire” - Bernard Lown*

### 11:45 : IL BENESSERE DI UNA RELAZIONE PASSA DALL’INCONTRO DI EMOZIONI (Valentina Gentileschi)

*“Chi guarda senza emozione è come un cieco al quale descrivono un tramonto” Giovanni A. Barraco*

## 13:00 : LUNCH

### 14:00 : EMOZIONI DICHIARATE, AGITE O CELATE: RICONOSCERLE E GESTIRLE PER CONQUISTARE LA FIDUCIA (Diego Ingrassia)

*“Il cuore ha ragioni che la ragione non conosce” - Blaise Pascal*

### 15:30 : TECNICHE DI COMUNICAZIONE STRATEGICA PER MEDICI: RICONOSCERE E SUPERARE LE RESISTENZE DEL PAZIENTE (Roberta Milanese)

*“Sapere che tipo di persona ha una determinata malattia conta di più che sapere quale tipo di malattia ha quella persona” - Ippocrate*

## 17:00 : CHIUSURA LAVORI