



samev

Scuola di Agraria
e Medicina Veterinaria

Con il contributo non condizionato di



22 NOVEMBRE 2022

ORE 9:20-11

Studenti 1° e 2° anno

ORE 11:50-13:30

Studenti 3°-4°-5° anno

AULA MAGNA A

#VeterinariaAlTuoFianco

**“Medico-Paziente-Cliente:
un triangolo imperfetto”**

Alessandro Schianchi, DVM e Psicoterapeuta
Silvia Macelloni, DVM e Counselor

Primo incontro del progetto di formazione in

COMUNICAZIONE

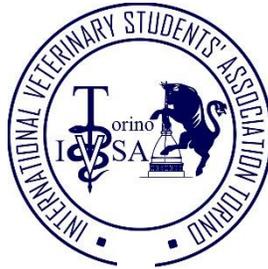
DINAMICHE RELAZIONALI

E BENESSERE

**COSTRUIAMO INSIEME
IL VOSTRO FUTURO**

INFO:

Prof. Ezio Ferroglio
ezio.ferroglio@unito.it



Con il patrocinio di



E con il contributo non condizionante di



Università degli Studi di Torino
-Dipartimento di Scienze Veterinarie-
#VeterinariaAITuoFianco

INCONTRI EDUCATIVO-FORMATIVI
PER PREVENIRE LO STRESS LAVORO-CORRELATO NELLA
PROFESSIONE MEDICO VETERINARIA

PREMESSA

Il Medico Veterinario, come ogni professionista della salute, deve oggi giorno destreggiarsi tra le esigenze dei clienti, sempre più accorti e informati su procedure diagnostiche e protocolli terapeutici, e un'economia che incalza e condiziona le scelte di chi offre il servizio e di chi lo richiede.

Questo carico fisico e psicologico che quotidianamente sovraccarica il lavoro già complesso del medico veterinario inizia a farsi sentire tanto che i temi dello stress, del *burnout* e della *compassion fatigue* correlati al lavoro cominciano a palesarsi alla cronaca anche in medicina veterinaria.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'obiettivo del progetto **#VeterinariaAITuoFianco** è quello di iniziare un percorso finalizzato a sviluppare le capacità comunicative, ottimizzare il lavoro di équipe, migliorare le relazioni umane, fidelizzare il cliente e garantire l'aderenza ai protocolli di cura. Apprendere nuove capacità imprenditoriali e di leadership, gestire efficacemente le risorse umane, affinare le personali abilità psicologiche, diventare maestri di empatia e assertività, ma soprattutto affinare la capacità di stare in relazione con l'altro, dovranno essere i futuri obiettivi cui chiunque voglia intraprendere una carriera di medico veterinario.

Il progetto **#VeterinariaAITuoFianco** si articola in due parti, ciascuna con obiettivi diversi e complementari.

- **Parte preliminare:** somministrazione di un questionario anonimo, online, che aiuterà a far emergere i bisogni, le aspettative e le attuali competenze comunicativo-relazionali degli studenti.

- **Parte frontale:** organizzazione di incontri che sviluppano i temi della comunicazione, delle dinamiche relazionali, della gestione delle situazioni ad alto impatto emotivo e del riconoscimento e prevenzione dello stress. Gli argomenti degli incontri frontali potranno essere definiti anche in base anche ai risultati del questionario preliminare.

Attraverso incontri in presenza, ci si pone l'obiettivo di iniziare un percorso di miglioramento delle capacità d'interazione dei futuri veterinari e conseguentemente il loro livello di benessere sia nel lavoro sia nella vita privata. Le competenze e le abilità apprese negli incontri potranno aiutare i ragazzi anche nel loro percorso di studente: comunicazione, empatia, gestione dello stress sono le basi per uno studio che possa essere sia proficuo che arricchente.

➤ **Incontro 1. Medico-paziente e cliente, un triangolo imperfetto: come comunicare efficacemente e farsi capire per raggiungere il fine ultimo di ogni relazione di cura, l'alleanza terapeutica.**

Il seminario si propone di analizzare e suggerire una serie di strategie comunicative grazie alle quali poter raggiungere, in modo empatico, l'obiettivo più importante nella relazione medico-utente, ossia l'aderenza al percorso terapeutico e la fidelizzazione del cliente. Nel contempo permetterà di sfruttare fin da subito le potenzialità offerte dalle strategie comunicative, applicandole durante le verifiche dell'apprendimento pianificate dal corso di studi.

Argomenti:

Strategie di comunicazione efficace:

- I segreti e gli stili comunicativi nello studio e nella pratica clinica quotidiana.
- Cosa significa comunicare: i gesti e le parole.
- Percepire e rappresentarsi il mondo.

Comunicare per vivere meglio le relazioni:

- Tecniche di ascolto attivo e modelli di comunicazione efficace.
- Guida alla comunicazione strategica, come parlare chiaro e... farsi ricordare

➤ **Incontro 2. “A comunicare le buone notizie sono capaci tutti, ma quelle cattive?”. Come gestire nel migliore dei modi le situazioni critiche che si presentano nella pratica clinica quotidiana, dalla prognosi riservata all'eutanasia. Riconoscere e gestire lo stress che ne deriva.**

È importante che vengano forniti ai futuri veterinari gli strumenti idonei per poter comprendere il significato dei temi più critici legati alla cura degli animali, quali le terapie complesse, la sofferenza e la morte. Nel corso del loro lavoro i veterinari sono esposti a un'ampia varietà di situazioni stressanti legate al loro complicato ruolo di operatori sanitari nei confronti degli animali e di supporto psicologico ed emotivo verso i loro proprietari. Con il termine *compassion fatigue* si descrive il “costo dell'assistenza”, ossia del prendersi cura che gli operatori sanitari, in generale, possono sperimentare sostenendo le vittime di traumi. In particolare, è definito come un profondo esaurimento emotivo e fisico che si manifesta con ricordi ricorrenti degli eventi traumatici osservati, pensieri intrusivi, problemi del sonno, ansia, stanchezza e scoraggiamento. La *compassion fatigue*, assieme al *burnout*, rappresenta il secondo fattore che maggiormente contribuisce al mancato benessere lavorativo.

Diventare abili nel comunicare al proprietario una diagnosi grave, una prognosi infausta, o peggio un decesso del suo compagno di una vita diventa quasi una necessità e preserva il professionista dai malanni psicologici dovuti all'impatto del carico emotivo che in queste situazioni normalmente si genera.

Argomenti:

Come comunicare le “cattive notizie”:

- In altalena sul precipizio, tra empatia e professionalità.
- Gli ostacoli alla comunicazione quando si scatenano le emozioni.
- Come comunicare una cattiva notizia: il modello SPIKES.

La dimensione affettiva del rapporto uomo-animale:

- L'elaborazione del lutto e le “difese psicologiche”.
- Disinnescare le reazioni negative con empatia e assertività.
- Sostenere il cliente nel momento del bisogno: il ruolo dell'intelligenza emotiva.

Veterinari “sull'orlo di una crisi di nervi”.

- Riconoscere e prevenire lo stress
- Le teorie e le tecniche per preservare o ritrovare il benessere.