

GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE NELLO STUDIO MEDICO PEDIATRICO

Lo svolgimento dell'attività didattica verrà effettuato in aula attrezzata in 1 giornata dalle ore 08.30 alle ore 17.00 con simulazioni e gioco di ruolo

Il progetto propone un intervento formativo rivolto a tutte le assistenti dello studio pediatrico che ha come scopo principale quello di "attivare" un processo di miglioramento della comunicazione, intesa come terapia del linguaggio. nella realtà attuale la comunicazione è il punto di partenza di tutte le strategie volte alla realizzazione di un servizio qualificato, il quale potenzia l'immagine professionale e il senso di appartenenza e la motivazione. Tale progetto evidenzia e prende in esame tre dimensioni della realtà delle assistenti:

- 1) rapporto assistenti, genitori dei pazienti e pazienti stessi
- 2) rapporto assistenti di studio, medico pediatra
- 3) rapporto assistenti con la comunicazione telefonica e alla gestione degli appuntamenti

- ore 08.30: presentazione e definizione degli obiettivi del corso e dei singoli partecipanti
- ore 09.00: principi che regolano la comunicazione, il sistema di comunicazione situazione attiva – passiva nel processo di comunicazione; obiettivi della comunicazione;

i canali della comunicazione:

- comunicazione verbale
- comunicazione non verbale
- atteggiamenti
- posizioni
- gestualità
- toni
- pause
- livello razionale ed emozionale della comunicazione; le regole convenzionali; i requisiti della comunicazione efficace;
- barriere della comunicazione:
- autocensura
- pensiero controllato
- tensione ed ansia

- 11.30 break
- 12.00 lo stress dell'assistente: analisi dei momenti critici

- paura di sbagliare
- tensione emotiva e insoddisfazione dei genitori dei pazienti
- incomprensioni con il medico pediatra
- gestione delle situazioni di emergenza
- le abilità comunicative richieste all'assistente
- capacità di ridurre l'ansia del paziente e dei suoi genitori
- capacità simpatetica ed empatica
- atteggiamento supportivo
- neutralità affettiva
- capacità di adattarsi alle diverse tipologie di pazienti
- capacità di comprendere la fatica e lo stress del medico pediatra
- capacità di gestire le situazioni di tensione proprie e dello studio
- capacità di fare da tramite tra medico e paziente

- 13,00 pranzo
- 13,30 le caratteristiche dell'assistente apprezzate dal medico pediatra:

- riservatezza
- autocontrollo
- attenzione

- intuito

le caratteristiche dell'assistente apprezzate dal paziente:

- fiducia
- empatia
- interessamento
- autonomia
- reciprocità
- professionalità

15.30 la comunicazione nell'azienda studio pediatrico il ruolo non sempre compreso dell'assistente partecipazione dell'assistente al successo dello studio:

- analisi del suo potere
- l'importanza della prima impressione sul paziente e sui suoi genitori
- come migliorare la qualità del rapporto con i clienti-pazienti per fare recepire loro la qualità del prodotto e del servizio dello studio;
- esercitazioni pratiche
- test dell'ascolto
- autoanalisi della propria capacità di ascolto

- 17,00 chiusura dei lavori