

PSICOLOGIA E COMUNICAZIONE

Prof. Fabio Tosolin

sabato 21 febbraio 2015 – dalle 9,00 alle 18,00

Crediti ECM richiesti



ISTITUTO
STOMATOLOGICO
ITALIANO
DAL 1908



CORSO PROF. FABIO TOSOLIN

I rapporti all'interno del team - La gestione del conflitto - La comunicazione vincente con il capo, i colleghi , i pazienti – La percezione di sé

La comunicazione rappresenta la base del rapporto medico-paziente in tutte le branche della medicina e, poiché accompagna costantemente il paziente in tutte le fasi di contatto con lo studio (dalla presa telefonica dell'appuntamento, all'accoglienza in sala d'attesa, all'intervento sul riunito, etc.) e incide sul funzionamento o meno dell'attività, deve essere messa sotto il controllo delle azioni manageriali di chi guida lo studio.

Anche la fidelizzazione, per esempio, vale a dire la continuazione del rapporto dopo i primi contatti e l'accettazione delle prime terapie, è strettamente legata a meccanismi di comunicazione continuamente e coerentemente messi in atto dall'odontoiatra, dai suoi colleghi, dal personale ausiliario e dal contesto sociale.

La capacità, da parte di tutto lo *staff*, di usare la comunicazione è quindi la chiave di volta per rendere evidente ai diversi pazienti la qualità clinica e di rapporto umano esistenti nello studio e per ottenere la *compliance* al trattamento clinico.

La comunicazione verbale, gestuale e strumentale organizzata e orchestrata dal *team* nel suo complesso è dunque la fonte della fiducia del paziente nei confronti dello studio e la capacità di comunicare efficacemente è frutto di tecnica acquisita, non di estro momentaneo o di predisposizione innata.

Nel corso del seminario si descrivono le strategie comunicative da adottare da parte dei diversi attori, perché differente deve essere il modo di trattare il Paziente da parte dei membri del *team*.

PSICOLOGIA E COMUNICAZIONE

Prof. Fabio Tosolin

sabato 21 febbraio 2015 – dalle 9,00 alle 18,00

Crediti ECM richiesti



ISTITUTO
STOMATOLOGICO
ITALIANO
DAL 1908



Prof. Fabio Tosolin – Presentazione personale breve

Fabio Tosolin è lo psicologo che a partire dagli anni '80 ha introdotto e diffuso in Italia le tecniche di *Behavior Analysis* per la gestione dei comportamenti in ambito organizzativo, note come *Organizational Behavior Management (OBM)* e *Performance Management (PM)*, specialmente applicate alla gestione manageriale del *team* e alla *compliance* del paziente odontoiatrico.

Dal 1985 guida a Milano il suo studio di consulenza direzionale, FT&A, che si occupa di *Performance Management*, *Learning Technologies* e *Behavioral Safety*. Della sua consulenza si giovano molte delle maggiori imprese italiane e multinazionali nel campo dei beni di consumo e strumentali, oltre che nello specifico campo del rapporto medico paziente, della *compliance* all'igiene orale e della gestione manageriale dello studio odontoiatrico.

Attualmente è professore a. c. di *Tecniche di comunicazione efficace* presso la Scuola di Ortodonzia dell'Università di Ferrara e professore di *Fattore umano nella gestione HSEQ* al Politecnico di Milano. E' presidente della Società Scientifica AARBA - *Association for Advancement of Radical Behavior Analysis*, per lo sviluppo e la diffusione del metodo scientifico in psicologia e nelle discipline ad essa inerenti.

Modalità di iscrizione: compilare il modulo e inviarlo via fax o mail alla segreteria

Modalità di pagamento: (L'importo comprende un coffee break e il lunch)

ODONTOIATRI CON 2 ASSISTENTI	€ 200,00
IGIENISTI	€ 100,00
SOCI I.D.E.A ITALIAN DENTAL ASSISTANT	€ 50,00
NON SOCI I.D.E.A ITALIAN DENTAL ASSISTANT	€ 75,00

- In contanti presso gli uffici dell'Istituto Stomatologico Italiano (lunedì-venerdì 8,30-16,30)
- Tramite bonifico bancario intestato a Istituto Stomatologico Italiano - Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli ag. 41 Milano
Codice IBAN IT81P0609001600000020890016

Dati da fornire ai fini della fatturazione:

Cognome _____ Nome _____

Intestazione Fiscale _____

P.IVA _____ C.F. _____

Indirizzo _____ CAP _____ Città _____

Tel. _____ E-mail _____

Trattamento dei dati sensibili ai sensi del D.Lgs. N. 196/2003

Sede del Corso ISTITUTO STOMATOLOGICO ITALIANO - Via Pace 21 – 20122 Milano

Segreteria Organizzativa: Ilaria Bombelli Tel: 02.54176.358 Fax: 02.5513071

E-mail: ilabombelli@isimilano.eu - dirscientifica@isimilano.eu - www.isimilano.eu