



“COMUNICAZIONE EFFICACE”
Docente Dott.ssa Alessandra Mattioni

POLO UNIVERSITARIO “V. Valerio”- Di Summa- AULA MAGNA

Ed. 1: 8 settembre 2022 Ed. 2: 15 settembre 2022

CREDITI ECM: 8 a cura della UOSD Formazione Aziendale ed Universitaria, Qualità Programma

Ore 8.15 – 8.45 registrazione partecipanti

I fondamenti della comunicazione efficace – dalle ore 8.45 alle ore 9.45

- La comunicazione tra sanitario e utente - Stato dell'arte
- Strategie e obiettivi della comunicazione con l'utente
- La Comunicazione Umana:
- Cos'è la comunicazione
- Emozioni, stati d'animo ed efficacia

La raccolta delle informazioni – dalle ore 9.45 alle ore 11,15

- La struttura del linguaggio come strumento di acquisizione delle informazioni:
- I modelli linguistici tipici nel colloquio
- Le cancellazioni: le informazioni omesse nelle frasi
- Le generalizzazioni: le informazioni confuse nel linguaggio
- Le distorsioni: le informazioni modificate nell'elaborazione delle parole usate
- I cinque sensi nella comunicazione: “I sistemi rappresentazionali” (visivo, auditivo, cenestesico, olfattivo e gustativo)

Pausa – dalle 11.15 alle 11.30

Le basi di un buon rapporto – dalle ore 11.30 alle 13,00

- Come riconoscere i canali comunicativi preferiti dall'interlocutore
- La linguistica sensoriale nel verbale: predicati, verbi e aggettivi
- Le caratteristiche percepibili nel paraverbale: volume, velocità, pause, tempo, tono
- Il non verbale: movimenti, postura, respiro
- Come sintonizzarsi con l'utente
- Come costruire la “cornice” della relazione
- La struttura del “Rapport”: creare sintonia con la comunicazione
- La tecnica del “ricalco”

Pausa – dalle 13.00 alle 13.30

La relazione con l'utenza – dalle ore 13.30 alle 16.30

La precisione linguistica nella comunicazione con il paziente –

- L'importanza della precisione linguistica
- Come massimizzare il tempo della relazione attraverso precisi strumenti di Linguistica
- Chiarezza e precisione nella comunicazione
- Ascolto logico
- Ascolto attivo
- La parola chiave dell'ascolto attivo

La comunicazione con l'utenza

- Comprendere i messaggi nascosti: “la calibrazione”
- La struttura linguistica superficiale a quella profonda: ciò che l'utente dice e ciò che non dice

Le basi della comunicazione persuasiva

- Le domande più efficaci per raccogliere informazioni e per identificare le attese, i bisogni e le priorità dell'utente
- Influenzare l'utente con eleganza
- Ricalco e guida:

La gestione delle obiezioni

- L'obiezione come opportunità
- Come gestire le obiezioni

Esercitazioni di gruppo– dalle ore 16.30 alle 17.30- Test di valutazione finale