

Provider: ProfConServizi – Servizi per le Professioni

ID. 2502

ID evento: 330128

EVENTO FORMATIVO TEORICO ESPERIENZIALE

IL CLIENTE HA SEMPRE RAGIONE (?)

Come gestire la comunicazione con il cliente ed i conflitti che ne possono derivare.

(Sabato 2, Domenica 3 Ottobre 2021)

Majestic Business Center – Via Brodolini, 26 -. Battipaglia (SA)

La proposta formativa ha l'obiettivo di offrire stimoli di riflessione e risorse per gestire uno dei momenti che più frequentemente si presentano durante lo svolgimento dell'attività professionale del Medico Veterinario: l'incontro con il "proprietario" del soggetto di altra specie, il più delle volte cani o gatti.

La visita dal Medico Veterinario è un incontro fra tre soggetti. Il Professionista, l'Animale di altra specie ed il cosiddetto "Proprietario".

Lo svolgersi della visita prende direzioni diverse a seconda della tipologia di personalità dei soggetti umani e delle modalità comunicative che verranno agite. Con questa proposta ci poniamo l'obiettivo di "indagare" le tipologie di personalità e le modalità di comunicazione che possono essere agite. Attraverso contributi teorici ed esperienze pratiche ricercheremo risorse per mettere in atto forme comunicative funzionali a ridurre eventuali conflitti e conseguenti frustrazioni. Obiettivo ultimo è quello di permettere al Professionista di svolgere al meglio la propria opera e ridurre i fattori di-stressanti.

PROGRAMMA

Sabato pomeriggio

14,00- 14,45 Cenni sulla costruzione della personalità

14,45-16,00 Cenni sulla teoria della comunicazione e le sue regole

Pausa

16,15-16,45 Che cosa è una Visita Medica (aspetti relazionali) (D.D'Angelo)

16,45-17,30 ESERCITAZIONE

17,30-18,00 Discussione in Gruppo

Domenica mattina

09,30-10,00 La motivazione alla scelta di vivere con un cane (D'Angelo/Martucci)

10,00-10,45 Cenni sulla teoria dei Sistemi: Il Sistema richiedente Cura ed Il Sistema Curante

Pausa

11,00-11,45 Tipologie di Sistemi

11,45-12,30 ESERCITAZIONE: L'incontro fra sistemi

12,30-13,00 Discussione in Gruppo

Pausa pranzo

14,30-15,30 Una possibile metodologia di gestione della relazione: La regola delle "5A"

15,30-16,15 ESERCITAZIONE

PAUSA

16,30-17,45 Discussione in gruppo

17,45-18,30 Test di apprendimento e chiusura dell'evento

Conduttori:

Maurizio Martucci – Psicologo Psicoterapeuta

Danila D'Angelo - Medico Veterinario Esperto in Comportamento

Info tecniche

L'ambiente più funzionale per questo tipo di lavoro è una sala con sedie amovibili disposte in cerchio o ferro di cavallo;

Necessita un proiettore per slides ed eventuale schermo o parete chiara;

Le esercitazioni consistono in simulazioni da parte dei partecipanti di situazioni di incontro.

Per poter acquisire i crediti ECM è necessaria la presenza documentata ad almeno il 90% della durata delle ore di lezione ed il superamento del 75% dei quesiti che compongono il test di valutazione dell'apprendimento.

Durata complessiva corso: **ore 10**

Responsabile Scientifico: **Dr. ssa Antonella Di Cunzolo**

Corso destinato a: **Medici Veterinari.**

Obiettivi Formativi: **La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La Privacy ed il consenso informato**

Area: **Veterinaria**

Partecipanti ECM: **50**

Con la sponsorizzazione non condizionante di: **CEVA Salute Animale S.p.A.; Royal Canin Italia; Vet Bros Company S.r.l.**

Crediti per partecipanti: **10,00**

Si ricorda che per l'ottenimento dei crediti ECM è obbligatorio:

- ✓ Effettuare il 90% delle ore di presenza
- ✓ La corretta compilazione del foglio firma (firma entrata ed uscita con annotazione dei relativi orari)
- ✓ La compilazione dei questionari di valutazione dell'apprendimento e della qualità percepita.

Nel caso dovessero mancare le firme sul registro delle presenze o sul questionario finale di valutazione dell'apprendimento, il Provider ProfConServizi – Servizi per le Professioni non potrà rilasciare i crediti ECM al partecipante.