

### Obiettivi formativi:

Sempre più nell'epoca attuale la comunicazione assume un ruolo centrale sia nell'ambito lavorativo che personale. Comunicare in modo sano e chiaro con noi stessi e gli altri è il punto di partenza che ci permette di entrare correttamente in relazione con chi ci circonda.

Apprendere la "comunicazione efficace" anche in campo odontoiatrico è fondamentale per scoprire quello che accade effettivamente mentre si comunica, imparare ad evitare ciò che è dannoso e utilizzare maggiormente ciò che è utile e che porta vantaggio. Migliorare le proprie capacità comunicative ha inoltre un ruolo chiave nelle relazioni interpersonali. Tutto ciò significa sviluppare la propria capacità di essere maggiormente efficaci, empatici, persuasivi, motivati e motivanti verso uno specifico obiettivo.

Nello specifico all'interno di uno studio dentistico, sapere comunicare in modo corretto, porta vantaggi nella qualità del clima di lavoro con il proprio staff e con i collaboratori. Inoltre incide nella relazione con il paziente aumentando la compliance e la soddisfazione e portando una diminuzione dei contenziosi legali spesso derivanti proprio da una errata comunicazione.

L'obiettivo del Corso è quello di trasmettere conoscenze, competenze ed abilità per migliorare la comunicazione come base fondamentale per lo stabilire e mantenere buone e proficue relazioni interpersonali.

Il Corso teorico-pratico consta di 2 work shop intensivi. E' aperto a odontoiatri, odontotecnici, personale di studio e di laboratorio.

### **RELATORI**

**Dott. Alessandro Acocella**  
Odontoiatra, Specialista in Chirurgia  
Odontostomatologica

**Dott. Alessandra Rispoli**  
Psicologa, Specialista in Psicologia  
Clinica e Psicoterapia

**Odt. Francesco Turchini**  
Odontotecnico

Segreteria Scientifica e Organizzativa  
Dott. Alessandra Rispoli  
Tel: 3928576314  
info@albatros-staff.it

# COMUNICARE... COME E PERCHE'

*Lo studio Odontoiatrico e il  
Paziente: interazioni e criticità*



*Albatros*  
*Spread the wings of your smile*

# PROGRAMMA

## VENERDI 30 Settembre 2011

- 14:30-15:00 Accoglienza e presentazione del Corso  
15:00-15:45 Comunicare: cosa, come e perché  
16:00-16:45 Comunicazione e motivazione  
17:00-17:45 Abilità di comunicazione: verbale, paraverbale, non-verbale  
18:00-18:45 La comunicazione interpersonale come elemento quotidiano dei rapporti

## SABATO 1 Ottobre 2011

- 09:00-11:00 Lavori di gruppo  
11:00-11:30 Coffee break  
11:30-12:30 Il comportamento assertivo e la risoluzione dei conflitti  
12:30-13:00 Role playing  
13:00-14:00 Pausa pranzo  
14:00-15:30 Visione di filmati e brain storming  
15:30-16:15 La comunicazione come strumento per creare il lavoro di gruppo  
16:30-17:15 Gestione delle relazioni interpersonali all'interno dello studio odontoiatrico  
17:30-18:15 Circolarità comunicativa e relazionale tra odontoiatria, odontotecnico e assistenti  
18:30-19:00 Chiusura dei lavori

## VENERDI 14 Ottobre 2011

- 14:30-15:00 Accoglienza  
15:00-15:45 La difficile relazione con il paziente  
16:00-16:45 Il paziente odontoiatrico: interazioni, criticità e contenziosi  
17:00-18:30 Presentazione di casi clinici e lavoro di gruppo  
18:30-19:00 Chiusura dei lavori

## SABATO 15 Ottobre 2011

- 09:00-10:00 Motivare se stessi per motivare gli altri  
10:00-11:00 Comunicazione, motivazione e benessere lavorativo  
11:00-11:30 Coffee break  
11:30-13:00 Lavoro di gruppo e inversione dei ruoli  
13:00-14:00 Pausa pranzo  
14:00-15:30 Promozione e vendita del prodotto  
15:30-17:30 Role playing  
17:30-18:30 Chiusura dei lavori

Sede del Corso  
LABORATORIO ARCODENT  
Viale Mazzini, 13  
50132 Firenze  
tel. 0552466389

The logo for 'Albatros' features the word 'Albatros' in a stylized, cursive font. It is enclosed within a rectangular border that has a red wavy line at the top and a black line at the bottom.

### Quota di Iscrizione:

Odontoiatra	Euro 850 + Iva
Odontotecnico	Euro 850 + Iva
Personale studio/laboratorio	Euro 850 + Iva
Odontoiatra+Odontotecnico	Euro 1300 + Iva
Odontoiatra+Personale studio	Euro 1300 + Iva
Odontotecnico+Personale labor.	Euro 1300 + Iva



Per informazioni e iscrizioni  
**Dott. Alessandra Rispoli** tel. 3928576314  
info@albatros-staff.it

**Scadenza Iscrizioni 20 Settembre 2011**