

Lo sviluppo organizzativo e le competenze nella gestione dell'ambulatorio pediatrico associato

21 maggio 2011



In.Co.Project



LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE



COMUNICARE

Un verbo collegato alla parola
communis.

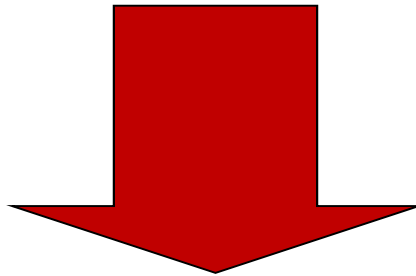
Communicare indicava l'azione di mettere
in comune, rendere comune.

Il primo assioma della comunicazione
“Non si può non comunicare”

Chiunque si trovi in una **situazione sociale** è comunque la sorgente di un flusso informativo, **indipendentemente dalla propria intenzionalità**, dall'efficacia dell'atto comunicativo o dalla **comprensione reciproca**.

Una proprietà fondamentale del comportamento è
che il comportamento **non ha** un suo opposto

NON COMPORAMENTO = COMPORAMENTO



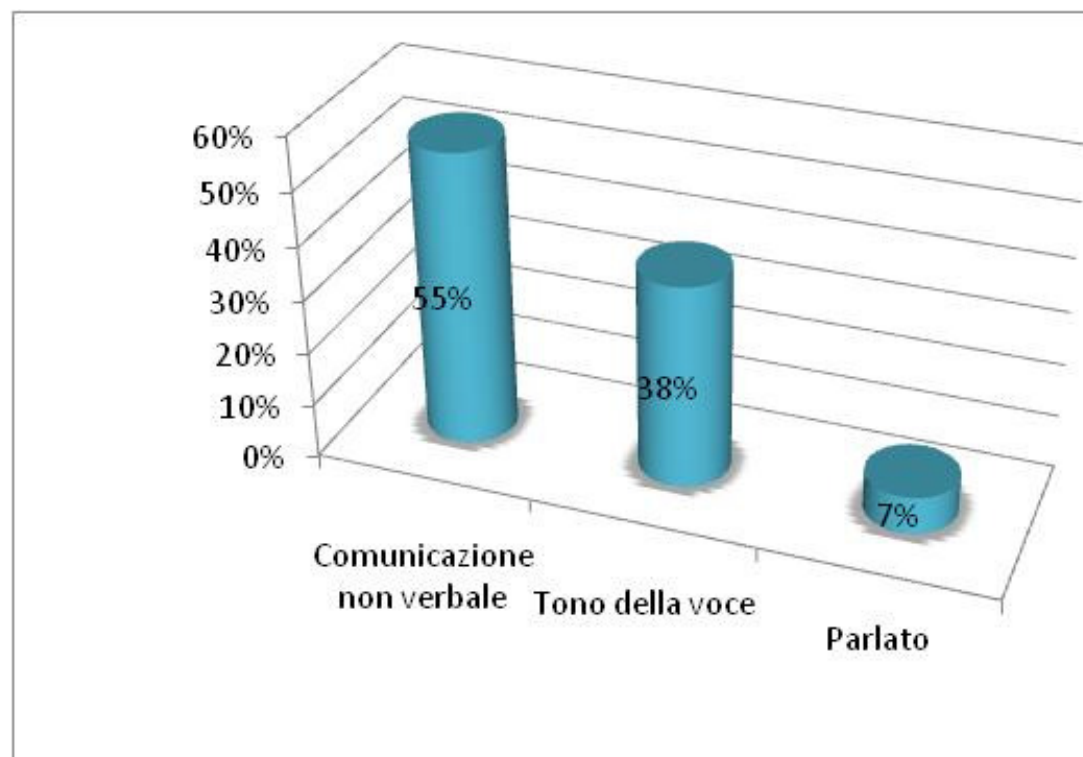
NON COMUNICAZIONE = COMUNICAZIONE

“Ogni comunicazione ha un aspetto di ***contenuto*** e un aspetto di ***relazione***, di modo che il secondo classifica il primo”.

Comunicare significa:

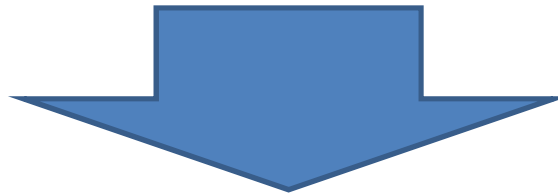
ecco come ti vedo

Lo scambio comunicativo dipende per il **93%** dalla comunicazione non verbale e solo il restante **7%** dalla comunicazione verbale.



Relazioni interpersonali

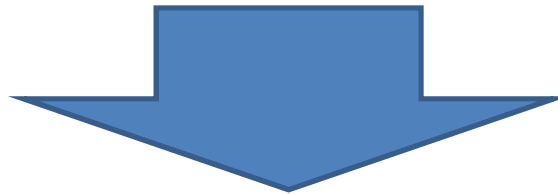
Gestire la **comunicazione** significa



GESTIRE LA RELAZIONE

Relazioni interpersonali

Gestire la **relazione** significa



GESTIRE IL PROPRIO RUOLO

I disturbi nella comunicazione

il soggetto vuole dire 100

in realtà dice 80

il ricevente sente 50 (a causa dei vari disturbi)

capisce 30

ricorda 20

La comunicazione telefonica è complessa



Mette in relazione **due mondi diversi**: quello del FAMILIARE con i suoi bisogni, le sue ansie, le paure e l'AMBULATORIO PEDIATRICO.



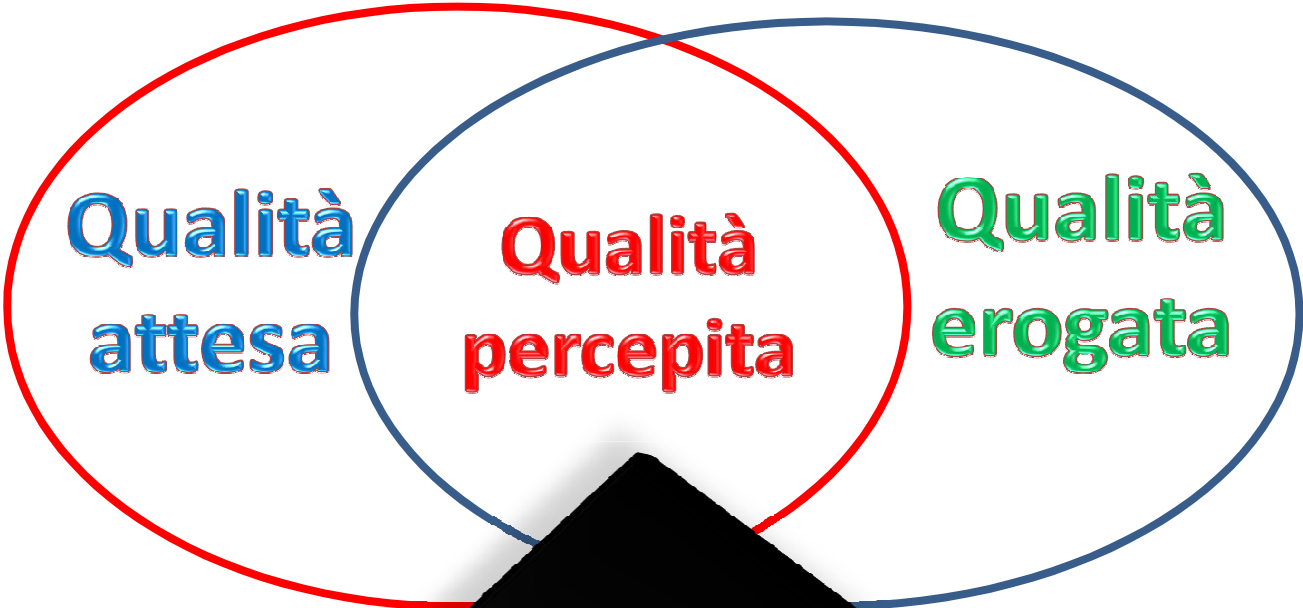
Richiede **decisioni rapide** e lascia poco tempo per riflettere.



Richiede un **linguaggio** di immediata comprensione, concreto e discorsi non appesantiti da un'eccessiva lunghezza.



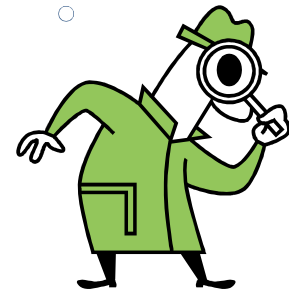
Può “**sorprendere**” in un momento non opportuno



La comunicazione telefonica ha dei vantaggi:

- Definire una **distanza** con l'interlocutore;
- Creare un **contatto immediato** e rapido con il interlocutore;
- Attraverso una buona gestione del tempo, è uno strumento che agevola l'**efficienza del lavoro**;
- Si può attivare una comunicazione "**all'occorrenza**".

*Ma attenzione a
ciò che manca....*



La comunicazione telefonica essendo limitata **dall'assenza visiva**, amplifica gli **aspetti non verbali della comunicazione**: *tono, orientamento all'ascolto e al dialogo, sospiri, incertezze, trepidazioni, ecc..*

L'obiettivo di una buona comunicazione telefonica consiste nell'adeguamento allo **stile**, alla sintonia che potrà crearsi.

La sintonia è il primo passo per la costruzione di un rapporto di **fiducia** e quindi verso l'eccellenza del servizio.



Gli strumenti della comunicazione telefonica

1. **Ascolto attivo:** permette di amplificare la nostra **percezione**.
2. **Capacità di fare domande**
3. **La gestione del tempo**
4. **Aiutare il familiare ed spiegare** nel poco tempo di cui si dispone, il problema, l'esigenza, **capire la vera motivazione della sua chiamata**.



La struttura della telefonata in entrata

✓ APERTURA

Metto a proprio agio...

✓ GESTIONE

Ascolto, guido e pongo domande, identifico l'esigenza e sono propositivo

✓ CHIUSURA

Sintetizzo i termini dell'accordo, rassicuro e ricordo la mia disponibilità

Alcune regole della comunicazione telefonica

SORRIDERE

> il sorriso si sente e rende la voce più calda

PARLARE LENTAMENTE E ARTICOLARE BENE LE PAROLE

> il telefono distorce!

TONO VOCE CORTESE, SICURO, PROFONDO

> fa percepire competenza e tranquillità

ADOTTARE LO STESSO LINGUAGGIO

> usare parole e modalità espressive dell'altro genera sintonia

Alcune regole della comunicazione telefonica

CORDIALITÀ, CHIAREZZA, SINTESI

> trasferiscono sicurezza

PERSONALIZZARE

> chiamarlo spesso con cognome fa sentire riconosciuti e fa piacere

EVITARE TIC VERBALI

“cioè, ok, diciamo, ecco, ...” sono espressioni con cui riempiamo i vuoti
> distraggono e infastidiscono, non danno valore a ciò che si dice

Alcune regole della comunicazione telefonica: la voce

VOLUME: parlate come se il vostro interlocutore fosse a circa 60 cm, di fronte a voi e sottolineate, aumentando leggermente il volume, i punti più importanti.

CHIAREZZA: la pronuncia è molto importante. Evitate le espressioni dialettali e cercate di scandire bene le parole, senza “mangiare lettere e sillabe”

TONO: attenzione al tono, poiché, a seconda di come vi rivolgete al vostro interlocutore (soprattutto se non vi vede, poiché gli state parlando al telefono), potreste trasmettere la sensazione di sincerità o entusiasmo, oppure, se non avete il tono giusto, ipocrisia, indolenza o fastidio.

RITMO: il ritmo giusto è di 120-150 parole al minuto.