

**BUS
INESS**
FOR VET

ISVPS

3° Itinerario
Didattico di
**Practice
Management
and
Administration**

MODALITÀ MISTA

Programma



1°MODULO - ONLINE: Mercoledì 6 e Giovedì 7 dicembre 2023

Primo Giorno, Mercoledì 6 dicembre 2023

Docente unico: SCHIANCHI ALESSANDRO

8:30 *Registrazione/Accesso collegamento online partecipanti*

9:00 *Saluto e apertura lavori (a cura del Moderatore)*

9:05 **CRESCITA PERSONALE**

Gestione del tempo:

- Gestione ottimale del tempo: la matrice di Eishenower
- Work life balance: il tempo per il lavoro e il tempo per sé per ritrovare il benessere

Autodisciplina:

- Imparare a conoscersi per raggiungere i propri obiettivi
- Intelligenza emotiva e mindfulness nei contesti organizzativi
- Come riconoscere ed evitare le psicotrappole che bloccano la crescita personale

Gestione dello stress:

- Veterinari, stress, burnout e compassion fatigue: a che punto siamo?
- Riconoscere i segnali dello stress lavoro correlato e mettersi in sicurezza
- Strategie di coping e mastering per ritrovare il benessere
- Tecniche psicologiche per imparare a gestire il proprio e l'altrui stress

Reperimento e valutazione di fonti di informazione adeguate:

- La psicologia applicata alla medicina veterinaria: cosa offre la letteratura specialistica a supporto della professione veterinaria? (mettere a disposizione ricerche sperimentali, psimed...informali sui portali di psicologia ove trovare argomenti e proporre letture utili per declinare nell'attività veterinaria)

Project management:

- Direttore sanitario, leader o people manager?
- L'arte di darsi obiettivi, coinvolgere e motivare colleghi e collaboratori

13:00 *Termine della prima giornata*

Secondo Giorno, Giovedì 7 dicembre 2023

Docente unico: SCHIANCHI ALESSANDRO

8:30 *Registrazione/Accesso collegamento online partecipanti*

9:00 *Inizio lavori*

COMUNICAZIONE EFFICACE

Assertività:

- Come gestire i conflitti sul luogo di lavoro: impatto emotivo della professione e assertività
- Qual è il tuo stile?
- Tecniche di negoziazione per evitare o risolvere i conflitti

Strategie di comunicazione:

- Tecniche di comunicazione strategica e persuasiva
- La comunicazione non violenta secondo Marshall Rosenberg

Strategie relazionali:

- Costruire una relazione di fiducia con il coaching ontologico transazionale

Competenze comunicative:

- Note per superare i tecnicismi del gergo medico e farsi capire da tutti
- Numeri o statistiche? Cosa comprende meglio l'altro
- Senza dati rimangono solo le opinioni: tool per raccogliere dati, strutturare una reportistica comunicativa e raccogliere informazioni, nel rispetto della privacy

Il valore aggiunto:

- Come raccogliere i dati per migliorare i propri servizi: sondaggio di soddisfazione ai clienti

Registri diversi nei diversi canali di comunicazione:

- Gestire la comunicazione scritta, per essere sintetici, efficaci ed efficienti
- Come comunicare con gli strumenti digitali: e-mail e social
- La comunicazione telefonica, trucchi e... gestione delle critiche

13:00 *Termine lavori primo modulo*

Nota: a discrezione del docente, verrà previsto un breve break (15min circa) a metà di ciascuna sessione.