



S.I.O.D.

SINDACATO ITALIANO ODONTOIATRIA
DEMOCRATICA

ADERENTE A



CORSO DI AGGIORNAMENTO PER DENTAL STAFF - 3 OTTOBRE 2026

INTRODUZIONE AL CORSO 1

SESSIONE MATTUTINA | 08:00 - 13:00

COMUNICAZIONE: LA RELAZIONE È PARTE DELLA CURA

Coinvolgimento e ascolto attivo dei pazienti e dei familiari, comunicazione, negoziazione e gestione dei conflitti

APERTURA - traccia parlata

Buongiorno e benvenuti. Oggi non affrontiamo un tema accessorio o “soft”: la comunicazione è parte concreta del percorso di cura. Comincia dal primo contatto con lo studio, continua nella sala d’attesa e in poltrona, attraversa il consenso, le spiegazioni, i momenti difficili, il reclamo e il follow-up. Un paziente può ricevere una terapia clinicamente corretta e, nello stesso tempo, vivere male la cura se non si sente ascoltato, orientato e rispettato. Per questo la qualità della relazione non dipende da una sola persona: è una competenza dell’intero Dental Team. Oggi lavoreremo proprio su questo: ascoltare meglio, parlare in modo più chiaro, prevenire incomprensioni e gestire i conflitti senza perdere l’alleanza terapeutica.

OBIETTIVI DELLA MATTINA

- Capire la differenza tra sentire e ascoltare attivamente.
- Rafforzare l’alleanza terapeutica con paziente e familiari.
- Usare un linguaggio chiaro, semplice e coerente, anche sul piano non verbale.
- Gestire pazienti non collaboranti, tensioni, reclami e conflitti.
- Rendere front office, clinica e follow-up parti dello stesso percorso comunicativo.

IL PERCORSO DEI RELATORI

Dott.ssa Sofia Mezzasalma
ascolto attivo, alleanza terapeutica, comunicazione efficace e gestione strutturata dei conflitti.

Lucia Toscano
front office sanitario, telefono, negoziazione e gestione dei reclami con esempi pratici.

Dott. Francesco Romano
comunicazione nel percorso di cura, coinvolgimento di pazienti e familiari ed errori comunicativi frequenti.

TRE IDEE DA PORTARE CON NOI

1. Comunicare non significa parlare di più, ma farsi capire meglio. 2. Ogni ruolo del team comunica. 3. Il conflitto non è solo un problema: può diventare un segnale per migliorare processi e relazione.

Chiusura suggerita: “Non cerchiamo frasi perfette: cerchiamo un metodo comune, condiviso e allenabile.”