

# PRACTICE MANAGEMENT

EVENTO OBBLIGATORIO  
PER GLI STUDENTI  
DEL II E III ANNO  
DEL CORSO DI  
LAUREA MAGISTRALE IN  
MEDICINA VETERINARIA



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TERAMO



## PAZIENTE O PROPRIETARIO: IL VETERINARIO CHI DEVE CURARE?

VENERDÌ 12 FEBBRAIO 2021 - ORE 9.00/11.00 - [meet.google.com/squ-vhxx-ocf](https://meet.google.com/squ-vhxx-ocf)

Relatore **STEFANO ZIGIOTTO** Associate Veterinary Affair Manager - Hill's Pet Nutrition Italia

### PROGRAMMA

#### ■ IL LEGAME UOMO-ANIMALE

#### ■ COME I PARADIGMI E GLI STEREOTIPI CONDIZIONANO LE NOSTRE SCELTE

#### ■ LA COMUNICAZIONE

- Cos'è la comunicazione • Il proprio livello di comunicazione • Le abilità chiave della comunicazione
- La comunicazione verbale • La comunicazione non verbale

#### ■ UN ESEMPIO COMPLESSO DI COMUNICAZIONE

#### ■ LA COMUNICAZIONE IL PRIMO PASSO PER UN LAVORO IN TEAM

### Panoramica e scopo

La prima parte dell'intervento è orientata a indicare come da un lato il proprietario e le sue relazioni con l'animale e dall'altro il veterinario con la sua percezione della realtà, condizionino le possibilità di cura, indipendentemente dalle abilità acquisite. Per questo motivo apprendere i principi della comunicazione è cruciale per esercitare con successo la professione veterinaria.

Dopo alcuni elementi teorici sulla comunicazione e sulla identificazione di quali sono orientativamente le proprie abilità comunicative, ci si sofferma sulla capacità di ascolto, elemento fondamentale nella fase di tirocinio per una raccolta anamnestica efficace e per individuare le esigenze e i dubbi dei proprietari che spesso non vengono riferiti esplicitamente, ma che possono vanificare l'accondiscendenza. Un ascolto e un'osservazione attenta del cliente consentono anche di individuare i suoi livelli di comunicazione in modo da adattare il proprio linguaggio e rendere più facile la comprensione e i rapporti.

Per meglio far comprendere la complessità del tema si individuano elementi

della comunicazione verbale e non verbale partendo dall'esperienza dell'attività professionale all'interno dell'Ospedale Didattico, per poi affrontare un esempio di efficienza comunicativa che prende spunto da un caso molto comune nella pratica professionale dei piccoli animali: il problema di peso.

Infine si rafforza il concetto che alla base di un lavoro di team, come quello che gli studenti si approssiano a svolgere nel tirocinio, la comunicazione riveste un ruolo importante soprattutto quando molte persone sono chiamate a cooperare. L'utilizzo degli strumenti comunicativi e la loro puntuale compilazione rappresenta non solo l'apprendimento di un metodo di lavoro, ma un indispensabile presidio per un efficace lavoro in team.

### Obiettivi

1. Ampliare l'attenzione dello studente anche alla sfera del proprietario oltre che a quella strettamente medica.
2. Realizzare come l'esperienza del tirocinio sia un'opportunità unica per l'acquisizione sia di competenze tecniche, sia di abilità comunicative, entrambe utili per una pratica veterinaria di successo.