

AZIENDA ETICA E RELAZIONE CON I PRESCRITTORI

INTELLIGENZA EMOZIONALE PER INFORMATORI SCIENTIFICI DEL FARMACO

PROGRAMMA 2004

Sommario

FINALITA' 1

CARATTERISTICHE 1

PIANO DELLE GIORNATE 2

Giorno 1 2

Giorno 2 2

Giorno 3 2

CONTENUTI 3

Prima abilità: Riconoscimento Emozionale - Ambiti Operativi di osservazione 3

Seconda abilità: Modulazione Emozionale - Ambiti Operativi di osservazione 3

Terza abilità: Influenzamento emozionale - Ambiti Operativi di osservazione 3

FINALITA'

- potenziare le attitudini e le competenze di sostegno ai comportamenti puntuali di successo degli ISF, con particolare riferimento alla intensificazione delle abilità necessarie a sviluppare ed alimentare una relazione professionale fortemente improntata alla fiducia
- sostenere gli ISF nella gestione dei cambiamenti di scenario in atto.
- esaltare il differenziale competitivo della identità aziendale attraverso una maggiore espressione della componente di supporto al medico iscritta nel ruolo di ISF di azienda etica

CARATTERISTICHE

Il programma ha le seguenti caratteristiche:

- Durata: 3 giorni consecutivi, unica sessione
- Residenziale
- Esperienziale

PIANO DELLE GIORNATE

Giorno 1

- Presentazione del programma
- Lezione: Intelligenza emozionale al lavoro
- Esercitazione: il riconoscimento emozionale
- Analisi dell'esercitazione - Applicazioni alla interazione con gli interlocutori professionali
- Prima analisi degli elementi emersi
- Effettuazione della Talent Survey

Giorno 2

- Esercitazione: la Modulazione Emozionale
- Analisi dell'esercitazione - Applicazioni alla interazione con gli interlocutori professionali
- Esercitazione: counseling
- Analisi dell'esercitazione - Applicazioni alla interazione con gli interlocutori professionali

Giorno 3

- Restituzione del Talent Survey, individuazione dei talenti di sostegno al ruolo professionale
- Connessione dei talenti alla dimensione consulenziale del ruolo ISF
- Esercitazione: un caso di influenzamento emozionale
- Analisi della esercitazione: - Applicazioni alla interazione con gli interlocutori professionali
- Esercitazione: caso individuato e costruito dai partecipanti (role play)
- Analisi della esercitazione: - Applicazioni alla interazione con gli interlocutori professionali
- Completamento del piano di autosviluppo e definizione degli homework

CONTENUTI

Prima abilità: Riconoscimento Emozionale - Ambiti Operativi di osservazione

Facilitazione nel

1. INDIVIDUARE E VALUTARE

- La "posizione" degli interlocutori rispetto a ciò che accade, e le probabili intenzioni
- La nostra migliore decisione, utilizzando la conoscenza della nostra posizione rispetto a ciò che accade

2. ACCOGLIERE

- (non necessariamente condividere...) Idee, conclusioni, proposte, soluzioni nuove/diverse rispetto alle nostre
- Clienti, capi, colleghi, in situazioni critiche

3. QUALUNQUE PRESA DI DECISIONE

- Che cosa rinforzare o controbilanciare
- Che cosa proporre

Seconda abilità: Modulazione Emozionale - Ambiti Operativi di osservazione

Facilitazione nel

1. APERTURA E GESTIONE DEGLI INCONTRI

- Dosare azione e quiete (parola e ascolto...)
- Azzeramento del doppio messaggio

2. PRESENTAZIONE DI OBIETTIVI E SOLUZIONI

- Maggiore intensità di impatto

3. TRATTAMENTO DELLE OBIEZIONI/RESISTENZE

- Comprendiamo ciò che sente il nostro interlocutore, al di là delle parole che pronuncia, abbiamo la possibilità di restare in sintonia anche quando obietta e resiste.

Terza abilità: Influenzamento emozionale - Ambiti Operativi di osservazione

Facilitazione nel

1. GESTIONE DELLE REAZIONI AGGRESSIVE E DIFENSIVE

- Maggiore efficacia nel ristabilire un assetto relazionale favorevole
- Apprendimento dal qui-e-ora

2. ACCOMPAGNAMENTO DEL PROCESSO DECISIONALE

- Aumento delle probabilità di raggiungimento degli obiettivi mantenendo una elevata soddisfazione degli interlocutori

3. PROBLEM SOLVING

- Maggiore creatività e intensificazione della positiva percezione degli interlocutori

4. DEFINIZIONE E ORIENTAMENTO DELL'ASSETTO RELAZIONALE

- Cambiare l'immagine percepita dal prescrittore
- Costruire e ricostruire il legame fiduciario