

INSIGHT PER IL FUTURO

Humanity for oral care



Associazione
Igienisti Dentali Italiani

CON IL CONTRIBUTO
NON CONDIZIONANTE DI

HALEON

Un buon rapporto tra le generazioni: a incidere sulla facilità di comunicazione sono soprattutto fattori individuali

L'età non è un fattore determinante per una buona comunicazione. È quanto emerge dai confronti avvenuti nei focus group. Infatti, anche se dalla survey emerge che ogni generazione sembra preferire leggermente confrontarsi con persone della stessa generazione, i focus group evidenziano una facilità di comunicazione transgenerazionale. A influire sui rapporti tra colleghi sono soprattutto la personalità dell'interlocutore, la sua propensione all'innovazione e altri fattori legati alla persona; con i pazienti, emerge essere più complesso gestire genitori apprensivi, bambini con problemi, giovani che sottovalutano l'importanza della prevenzione e pazienti inconsapevoli della propria condizione di malattia.



Il *time management* è la principale barriera comunicativa con i pazienti

La gestione delle tempistiche è un'esigenza che emerge tra tutti gli interlocutori, ma soprattutto per le generazioni più giovani. Il fattore temporale risulta essere il principale limite a una comunicazione efficace, sia nella *survey*, sia nei focus group, anche se in misura minore per la generazione del Baby Boom, che dichiara una maggiore confidenza nella gestione del tempo. Altri fattori importanti emergono essere quelli legati all'individualità del paziente, dalla sua personalità al suo *background* formativo, dai suoi timori al suo stato psicologico.

Definisci quanto impattano nella tua pratica da 1 a 10 le seguenti barriere nella comunicazione con i pazienti:



La comunicazione con i colleghi Igienisti dentali è sottovalutata, nonostante sia fondamentale

Alla domanda: “A tuo parere, quanto è importante da 1 a 10 la comunicazione tra colleghi Igienisti dentali per migliorare la salute del professionista?” solo il 54% dei rispondenti ha risposto “10”, mentre le altre risposte sono risultate molto variegate. Quindi, l’importanza della comunicazione tra Igienisti dentali risulta sottostimata rispetto a quella tra Igienista dentale e paziente, nonostante possa impattare sul benessere dei professionisti e quindi sulla loro possibilità di lavorare al meglio. Dai focus group emerge che a influire maggiormente sulle dinamiche lavorative possono essere le regole imposte dal titolare dello studio, la sua propensione all’innovazione e la gestione dell’arrivo di nuove risorse, che possono sentirsi inibite e in imbarazzo in un nuovo ambiente.

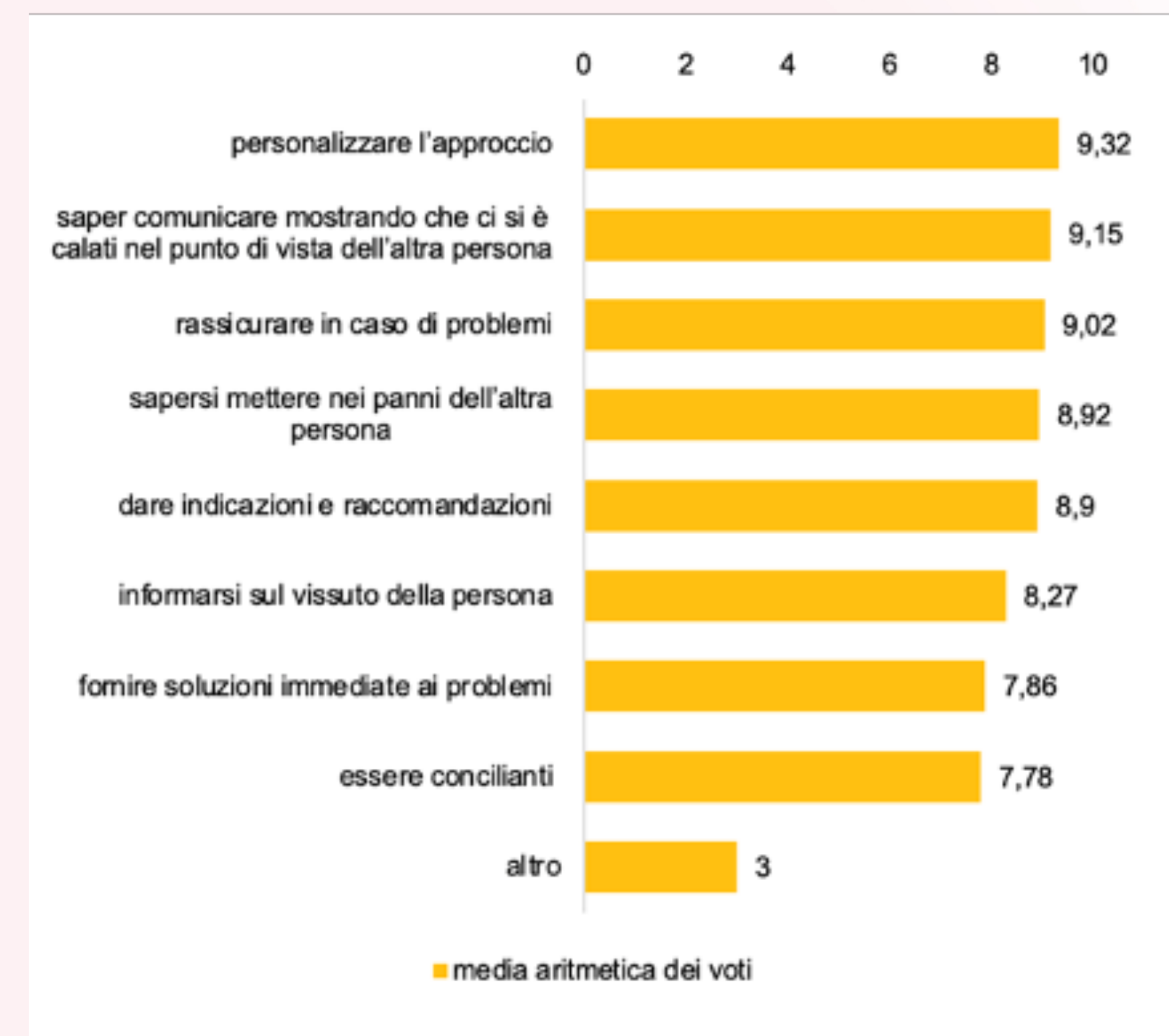


INSIGHT PER IL FUTURO - HUMANITY FOR ORAL CARE

Per una comunicazione efficace

Empatia e personalizzazione sono la chiave per una comunicazione efficace

Il 97% degli intervistati (80 persone) ha risposto alla domanda “Assegna un punteggio da 1 a 10 a ognuno di questi elementi in base a quanto li ritieni importanti per una comunicazione efficace”. I fattori che, secondo i rispondenti, emergono essere più importanti per una buona comunicazione sono la personalizzazione dell’approccio, l’ascolto attivo, la rassicurazione e la sintonia con le situazioni del paziente. Anche nei focus group la personalizzazione e la dimostrazione di empatia nei confronti del paziente emergono essere fattori chiave, emergendo spesso nei discorsi dei partecipanti. Infatti, i pazienti possono mostrare diversi background formativi, sottostimare il valore della prevenzione, avere paura nei confronti del professionista e altre problematiche che richiedono sensibilità e registri comunicativi differenti. Le scienze comportamentali, che guidano alla comprensione della casistica con cui ci si relaziona e a saper scegliere una tecnica comunicativa appropriata, sembrano essere un ambito di interesse per gli Igienisti dentali intervistati.



I giovani Igienisti dentali evidenziano le potenzialità della psicologia, ma mancano di strumenti

Come emerso nei focus group, l'intelligenza emotiva è fondamentale nella professione dell'Igienista dentale. Infatti, talvolta il paziente condivide storie molto personali. Queste rappresentano i momenti più critici del mestiere per i professionisti più giovani, che ritengono di avere bisogno di strumenti per capire la psicologia dei pazienti in modo da gestire al meglio le confidenze e le situazioni di crisi. Invece, le generazioni più *experienced* considerano i momenti di condivisione dei pazienti come risorse, uno strumento di personalizzazione e agevolazione del lavoro.



La comunicazione degli Igienisti dentali trarrebbe benefici soprattutto da *coaching* e *growth mindset*

Come sottolinea una partecipante a un *focus group*, “lavorare su sé stessi è importante”: gli Igienisti dentali ritengono che il benessere emotivo di ognuno influenzi significativamente la relazione con gli altri. Quindi, le tecniche legate alla crescita personale contribuiscono a migliorare la comunicazione. In effetti, tra le metodologie suggerite come possibili soluzioni di implementazione della comunicazione igienista-paziente e tra colleghi (comunicazione verbale e paraverbale, coaching, medicina narrativa, teleodontoiatria, *mindfulness* e *social media*), il coaching è la metodologia che più rispondenti vorrebbero approfondire (21% delle preferenze totali). Nei *focus group* è indicato come utile soprattutto nella comunicazione tra igienisti, e in particolare per i titolari di studio, insieme alla *mindfulness*.

Spunta, tra queste, le tecniche che vorresti approfondire (voti complessivi)

