

2° CONGRESSO DI PSICOLOGIA ODONTOIATRICA (24 GIUGNO 2016)

# **Cambiare comportamenti per ottenere risultati nello studio odontoiatrico: perché e come adottare gli strumenti operativi della Behavior Analysis nell'attuale contesto recessivo**

Fabio Tosolin

*AARBA*

## **ABSTRACT**

Il comportamento del paziente in ambito odontoiatrico, così come nella vita di tutti i giorni, è continuamente guidato dagli stimoli fisici che riceve dall'ambiente. Dell'ambiente odontoiatrico fanno parte integrante e potente i comportamenti e i meccanismi di comunicazione messi in atto del personale ausiliario, così come quelli del professionista. La fidelizzazione del paziente, la compliance alle terapie e il rispetto dei richiami sono quindi variabili dipendenti di centinaia di comportamenti agiti dall'intero team e la differenza di qualità globale tra un professionista e un altro è data dalla capacità di governare i propri e gli altrui comportamenti. In chirurgia, come in igiene e profilassi, la differenza di risultato clinico è ormai funzione dei comportamenti, visto che nel villaggio globale le tecniche cliniche possono essere, e spesso sono, simili o equivalenti, e comunque chiunque può acquistare un nuovo kit per implantologia, uguale a quello del collega. La finezza di un atto chirurgico o la capacità d'ottenere compliance alla terapia non si possono invece acquistare, ma solo costruire. Da decenni la psicologia scientifica ha dimostrato, attraverso la prassi protocollare, quali siano le tecniche di assessment, misurazione oggettiva e modifica dei comportamenti lavorativi propri e di tutto lo staff odontoiatrico, sia esso impiegato all'interno dello studio che un collaboratore esterno. Si conoscono metodi scientifici per la previsione e per la modificazione di qualunque comportamento, di chiunque. Si possono dunque facilmente adottare strategie certe di performance management e di performance feedback (soprattutto il feedback positivo) per promuovere motivazione, attività e

risultati da chiunque. Scopo del seminario è illustrare come dare indicazioni corrette e come misurare e modificare i comportamenti di tutto il team odontoiatrico, per ottenere miglioramenti misurabili su scala parametrica.