**LA DISCUSSIONE E’ UN’OPPORTUNITA’**

**come gestire un’opinione diversa perché sia spunto di crescita e di miglioramento**

**Milano, 10-11 dicembre 2019**

**Sala Corsi UNEBA  Federazione Regionale Lombardia**

**Via Pattari 6  - MILANO**

**12 CREDITI ECM**

La discussione, il conflitto sono fenomeni sociali inevitabili, per certi aspetti anche desiderabili, che caratterizzano le relazioni fra le persone e la vita delle organizzazioni e dei gruppi.

Nell’ambito sociosanitario la discussione è spesso generata da una comunicazione che non tiene conto delle peculiari caratteristiche comunicative dell’interlocutore e di punti di vista e aspettative diverse, in particolare tra familiare dell’ospite e operatore sanitario.

Il corso di propone di:

* gestire i conflitti e le lamentele creando istantaneamente un ponte comunicativo con l’altra persona per generare fiducia e poterla guidare verso la soluzione più opportuna;
* capire come disinnescare le discussioni riportando la persona ad uno stato d’animo utile per un confronto sereno e costruttivo;
* dare feedback e presentare punti di vista diversi affinché siano costruttivi;
* sfruttare l’uso di modelli linguistici per trasmettere suggerimenti e comandi in modo efficace evitando di sollevare eventuali obiezioni.

**PROGRAMMA**

**Martedì, 10 dicembre 2019**

9.00 – 10.00 introduzione al corso

10.00 -11.30 i canali della comunicazione e i loro linguaggi

11.30 – 11.45 break

11.45 – 13.00 il rapport comunicativo

13.00 – 14.00 pranzo

14.00 – 17.00 il feedback: come costruirlo

**Mercoledì 11 dicembre 2019**

9.00 -11.30 le domande che fanno crescere le relazioni

11.30 – 11.45 break

11.45 – 13.00 l’uso delle presupposizioni e dei comandi nascosti

13.00 – 14.00 pranzo

14.00 – 17.00 la gestione dello stato d’animo

**Responsabile Scientifico** Paola Cattin

**Docenti**

Paola Cattin, Direttore Generale RSA Fondazione F. Uboldi, referente regionale formazione UNEBA, NLP mental coach

Lucia Dionigi, NLP mental coach

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO: test**

**Segreteria Organizzativa**

UNEBA Lombardia Via Pattari 6, Milano

**Modalità di iscrizione all’evento: Segreteria organizzativa all’indirizzo:** uneba.eventi@gmail.com

**MODALITA’ DI PAGAMENTO:**

bonifico bancario:

intestato a: UNEBA LOMBARDIA

**IBAN IT39G0521601631000000088126**

**€ 120,00** per i Non associati Uneba

**€ 100,00** per associati Uneba

**Inviare tramite e-mail (uneba.eventi@gmai.com)**

**LA COPIA DELLA RICEVUTA DI PAGAMENTO**

SCHEDA DI ISCRIZIONE AL CORSO

**LA DISCUSSIONE UN’OPPORTUNITA’**

**NOME\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**COGNOME\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ENTE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**MAIL \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**TELEFONO\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ISCRIZIONE UNEBA  SI  NO**

**IMPORTO VERSATO  € 120,00  € 100,00**

Effettuare versamento tramite bonifico intestato a:

**UNEBA LOMBARDIA**

**CREDITO VALTELLINESE** – Agenzia 1 - Via Larga MILANO

**IBAN IT 39G 05216 01631 000000088126**

**CAUSALE:**

**“***ENTE***” – “***COGNOME PARTECIPANTE***” – CORSO DISCUSSIONE**