



LA DISCUSSIONE E' UN'OPPORTUNITA'

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

Milano, 28-29 giugno 2023

Sala Corsi UNEBA Federazione Regionale Lombardia

Via Pattari 6 - MILANO

CREDITI ECM 18.2

(per tutte le professioni sanitarie)

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

Mercoledì, 28 giugno '23

9.00 – 10.00 introduzione al corso

10.00 -11.30 i canali della comunicazione e i loro linguaggi

11.30 – 13.00 il rapporto comunicativo

13.00 – 14.00 pranzo

14.00 – 17.00 il feedback: come costruirlo

Giovedì 29 giugno '23

9.00 -11.30 le domande che fanno crescere le relazioni

11.30 – 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

UNEBA LOMBARDIA – VIA PATTARI 6 – MILANO TEL. 02/72002018 uneba.eventi@gmail.com

ESAE – VIA PATTARI 6 – MILANO didattica@esae.it



Responsabile Scientifico Paola Cattin

Docenti

Paola Cattin, Direttore ESAE, 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:

ESAE - INTESA SAN PAOLO (ex Banca Prossima)

IBAN: IT03M0306909606100000068760

€ 120,00 per i Non associati Uneba

€ 100,00 per associati Uneba

Inviare tramite e-mail a uneba.eventi@gmail.com LA COPIA DELLA RICEVUTA DI PAGAMENTO

UNEBA LOMBARDIA – VIA PATTARI 6 – MILANO TEL. 02/72002018 uneba.eventi@gmail.com

ESAE – VIA PATTARI 6 – MILANO didattica@esae.it



SCHEDA DI ISCRIZIONE AL CORSO
LA DISCUSSIONE UN' OPPORTUNITA'

NOME _____

COGNOME _____

ENTE _____

P.IVA/CF _____

@PEC e/o CODICE UNIVOCO _____

MAIL _____

TELEFONO _____

ISCRIZIONE UNEBA SI NO

IMPORTO VERSATO € 100,00 € 120,00

Effettuare versamento tramite bonifico intestato a:

ESAE - INTESA SAN PAOLO (ex Banca Prossima)

IBAN: IT03M0306909606100000068760

CAUSALE:

"ENTE" – "COGNOME PARTECIPANTE" – CORSO DISCUSSIONE

UNEBA LOMBARDIA – VIA PATTARI 6 – MILANO TEL. 02/72002018 uneba.eventi@gmail.com

ESAE – VIA PATTARI 6 – MILANO didattica@esae.it