



## **LA DISCUSSIONE E' UN'OPPORTUNITA'**

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

**Milano, 27-28 settembre 2023**

**Sala Corsi UNEBA Federazione Regionale Lombardia**

**Via Pattari, 6 - MILANO**

### **CREDITI ECM in fase di assegnazione**

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 si 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, 27 settembre '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, 28 settembre '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**

**ESAE – VIA PATTARI, 6 – MILANO [didattica@esae.it](mailto: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 al seguente LINK:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd27JgPolsABBPV\\_ecqf3pQ61CODwWYz6J5qX6yIFxFsauR7Q/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd27JgPolsABBPV_ecqf3pQ61CODwWYz6J5qX6yIFxFsauR7Q/viewform?usp=pp_url)

#### **MODALITA' DI PAGAMENTO:**

€ 120,00 per i Non associati Uneba

€ 100,00 per associati Uneba

Effettuare versamento tramite bonifico intestato a:

**ESAE - INTESA SAN PAOLO (ex Banca Prossima)**

**IBAN: IT03M0306909606100000068760**

**CAUSALE:**

**"ENTE" – "COGNOME PARTECIPANTE" – CORSO DISCUSSIONE**

**Inviare tramite e-mail a [uneba.eventi@gmail.com](mailto:uneba.eventi@gmail.com) LA COPIA DELLA RICEVUTA DI PAGAMENTO**

**UNEBA LOMBARDIA – VIA PATTARI, 6 – MILANO TEL. 02/72002018**

**ESAE – VIA PATTARI, 6 – MILANO [didattica@esae.it](mailto:didattica@esae.it)**