

Programma corso di formazione:
ANCHE LA RELAZIONE HA BISOGNO DI “CURA”

La comunicazione efficace come prevenzione di stress e burnout

8 Ottobre 2019

ore 8:30-17:30

Sede Sala Conferenze Ospedale di Sassuolo

TEMPO STIMATO RELAZIONE	DALLE ORE ALLE ORE	TITOLO ARGOMENTO/SESSIONE + DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELL'INTERVENTO	METODO DI INSEGNAMENTO	RELATORE/MODERATORE
	8.30 -8.45	iscrizioni		
30 minuti	8.45-9.15	La qualità della relazione <ul style="list-style-type: none"> Sviluppare una nuova cultura della cura che miri alla soddisfazione del paziente/famiglia e al mantenimento del proprio equilibrio emotivo Saper cogliere le attese e i bisogni dei nostri interlocutori Instaurare un clima di fiducia e collaborazione Instaurare un clima di fiducia e collaborazione: lavoro di gruppo 	Lezione frontale	Elisa Dessy
60 minuti	9.15-10.15		Lavoro a piccoli gruppi	
45 minuti	10.15-11.00		Lezione frontale	
90 minuti	11.00-12.30	Al lavoro con intelligenza emotiva <ul style="list-style-type: none"> Punto di vista ed empatia A tu per tu con le emozioni: L'ascolto attivo ed empatico 	Role playing con videoripresa	
	12.30-13.30	Pausa pranzo		
30 minuti	13.30-14.00	Comunicazione efficace e assertiva la comunicazione non verbale: <ul style="list-style-type: none"> la mimica e le micro espressioni per comprendere gli stati d'animo del nostro interlocutore, il proprio linguaggio del corpo, i gesti, la voce e l'uso dello spazio per mantenere la comunicazione su un piano di reciproca comprensione La comunicazione verbale: <ul style="list-style-type: none"> la capacità di trasmettere le informazioni in modo chiaro 	Lezione frontale	
60 minuti	14.00-15.00		Lavoro a piccoli gruppi	
20 minuti	15.00-15.20	Le situazioni conflittuali: la comunicazione non violenta <ul style="list-style-type: none"> Mantenere elevata immagine dell'azienda anche nei momenti di difficoltà Gestione dell'emotività nella relazione con le diverse tipologie di interlocutori o in situazioni difficili rispondere assertivamente alle lamentele proteggendosi dagli attacchi aggressivi capacità di mitigare i conflitti saper gestire la collera e le frustrazioni utilizzando comportamenti equilibrati degli obiettivi aziendali sciogliere le resistenze dell'interlocutore, mostrando comprensione e disponibilità 	Lezione frontale	
25 minuti	15.20-15.45		Lavoro a piccoli gruppi	
60 minuti	15.45-16.45		Role playing con videoripresa	
15 minuti	16.45-17.00	Discussione e pratiche ecm		

DOCENTE

Elisa Dessy Formatrice Senior, Business, Life e Sport Coach (ICF)