

LA “CURA” DELLA RELAZIONE

La comunicazione efficace come prevenzione di stress e burnout

Sede: Centro Salute&Formazione

5° edizione

1° incontro 22 Novembre orario 8.45-18:00

2° incontro 23 Novembre orario 8.45-13:00

1° INCONTRO

TEMPO STIMATO RELAZIONE	DALLE ORE ALLE ORE	TITOLO ARGOMENTO/SESSIONE + DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELL'INTERVENTO	METODO DI INSEGNAMENTO
120 minuti	9.00-11.00	LA QUALITÀ DELLA RELAZIONE - E da domani? Dentro al cambiamento come cambia la relazione? - Sviluppare una nuova <i>cultura della cura</i> 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	- Esercitazioni di gruppo - Analisi individuali - Proiezioni di filmati a scopo didattico - Role-play (simulazioni) con l'utilizzo della videocamera
120 minuti	11.00-13.00	INTELLIGENZA EMOTIVA - Punto di vista ed empatia - A tu per tu con le emozioni: l'ascolto attivo, empatico, sotto traccia	
	13.00-14.00	Pausa pranzo	
120 minuti	14.00-16.00	COMUNICAZIONE EFFICACE E ASSERTIVA La comunicazione non-verbale: - 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: - La capacità di trasmettere le informazioni in modo chiaro: dal cosa dire al come dirlo - Le notizie drammatiche: come comunicare? Accogliere-Ascoltare-Legittimare	
60 minuti	16.00-18.00	LE SITUAZIONI CONFLITTUALI: LA COMUNICAZIONE NON-VIOLENTA - Quando il cambiamento supera il suo significato - Mantenere elevata l'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 anche fra colleghi - Saper gestire la collera e le frustrazioni utilizzando comportamenti equilibrati che siano in sintonia con la propria individualità e gli obiettivi aziendali	

2° INCONTRO

TEMPO STIMATO RELAZIONE	DALLE ORE ALLE ORE	TITOLO ARGOMENTO/SESSIONE + DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELL'INTERVENTO	METODO DI INSEGNAMENTO
240 minuti		E DI ME CHI SI PRENDE CURA? • Scenario: dove mi trovo adesso • Come veicolare la propria energia per ripartire • La Conoscenza e la Consapevolezza di sé • Mettere a frutto il vissuto trascorso La mappa di noi stessi: scattiamo una fotografia di oggi • Consapevolezza e valorizzazione delle proprie potenzialità e competenze tecniche, relazionali, emotive, mentali • Ma la colpa di chi è? La Responsabilità: abile a re-spondere La corretta formulazione degli obiettivi Definiamo obiettivi SMART • Le risorse (interne/esterne) a nostra disposizione per supportare l'obiettivo • Indicatori di riuscita e piano d'azione Le competenze della nostra mente a servizio del nostro equilibrio personale • Riconoscere i sabotatori interni che impediscono la piena realizzazione di sé: • convinzioni-pensieri limitanti, giudizi di impossibilità • La ristrutturazione cognitiva: il cambiamento del punto di vista • La potenza della mente nel processo di cambiamento: attenti al self talk	• <i>Esercitazioni di gruppo</i> • <i>Analisi individuali</i> • <i>Proiezioni di filmati a scopo didattico</i> • <i>Role-play (simulazioni) con l'utilizzo della videocamera</i>

DOCENTE

Elisa Dessy, Formatrice e Coach, Sfera Coach (ICF)