



MASTER INTENSIVO DI DUE GIORNATE

COMUNICARE IN SITUAZIONI DIFFICILI NEI LUOGHI DI LAVORO

tecniche da mettere in atto per la gestione delle situazioni di criticità relazionale ed emotiva

(URP, uffici di accoglienza, personale a contatto diretto con l'utenza interna, esterna)

Bologna, 1 e 2 dicembre 2017 (totale 12 ore)

Hotel Mercure (di fronte alla Stazione Ferroviaria Bologna Centrale)

ORARIO: 1 DICEMBRE 2017: 9.30 – 16.30 (con breve interruzione per coffee break);

2 DICEMBRE 2017: 9,30 – 14,30

– **POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni al Master: 22 novembre 2017**

Il corso è tutelato dal diritto d'autore. Può essere organizzato anche presso l'ente, con possibilità di procedere a un'analisi di casi specifici. Organizzazione e gestione dell'evento: 3F –FORMER srl – CF-P.IVA 2240621207; www.3f-former.it. Per qualsiasi informazione: 3 F FORMER srl - 3384621905, 3391307697, 3738353525 (Dott.ssa Franca Berti).

A CHI È RIVOLTO: agli addetti al front office, all'ufficio relazioni con il pubblico, agli operatori e coordinatori di servizi residenziali e territoriali, a coloro che sono a diretto contatto con l'utenza interna, esterna, con gli ospiti, con i famigliari e che si trovano a dover comunicare in contesti lavorativi difficili e di forte impatto relazionale ed emotivo.

PROGRAMMA TEORICO-PRATICO: comunicare in situazione di difficoltà: sapere osservare, saper ascoltare; la tecnica di gestione dei silenzi; saper gestire l'aggressività, l'ansia, lo stress, le aspettative dell'utente; le tecniche di comunicazione per la gestione dell'aggressività propria e dell'utente; la comunicazione nei casi di forte difficoltà emotiva all'ascolto da parte dell'utente; saper comunicare notizie difficili (incidenti, malattie, morte, abusi); comunicare con i cittadini stranieri e l'importanza della conoscenza del contesto socio-culturale di provenienza; strumenti e metodi per l'efficacia negoziale interculturale; l'analisi dei dati e il monitoraggio quali strumenti per la definizione di una strategia comunicazionale aziendale: esemplificazioni, esercitazioni e simulazioni in aula. **CASI PARTICOLARI:** la gestione dell'aspettativa al sì in caso di rifiuto; la gestione della sofferenza altrui; saper gestire la relazione con i familiari in caso di malattie e morte; le possibili reazioni della famiglia e l'atteggiamento del professionista.; dare senso ad una perdita: il sofferto percorso di "elaborazione del lutto"; il lutto per l'operatore e per l'equipe curante: strumenti e risorse per il benessere personale e organizzativo.

DOCENTI: dott.ssa **FRANCA BERTI** - esperto in materia di gestione e organizzazione del personale, relazione e comunicazione interpersonale e prevenzione del conflitto, mediatore per la risoluzione delle controversie; comunicatore professionale; **dott. Egidio Priani**, formatore, esperto in psicologia clinica.

QUOTA D'ISCRIZIONE: COSTO ISCRIZIONE AL MASTER A PERSONA OLTRE IVA se dovuta. (In caso di IVA esente va aggiunto il costo del bollo di euro 2,00 sul totale della fattura) **euro 300,00 per pagamenti in contanti o assegni bancari, circolari non trasferibili direttamente il giorno del corso; euro 350,00 se con modalità diverse. Per pagamenti con bonifico anticipato, previ accordi. Per chi ha partecipato al Master del 29-30 settembre 2017 sconto 10%.** Tracciabilità assoluta da 3F FORMER SRL. Non si tratta di appalto e quindi no CIG - **PER ISCRIVERSI:** inviare il modulo d'iscrizione a 3F FORMER srl. fax 0516504570 o 3f-former@pec.it oppure previ accordi anche per e-mail: 3f@3f-former.it). (modulo scaricabile anche dal sito www.3f-former.it;

LA FATTURA E L'ATTESTATO VENGONO CONSEGNATI AL PARTECIPANTE IL GIORNO DEL CORSO, fatti salvi i casi di fatturazione elettronica.

ISCRIZIONE (impegnativa per l'Ente): Specificare il numero degli iscritti al Master o alle singole giornate e la modalità di pagamento prescelta. Le iscrizioni possono essere effettuate dopo la scadenza nei limiti dei posti disponibili. Le rinunce d'iscrizione, dovute a qualsiasi causa, anche di forza maggiore, devono essere effettuate esclusivamente per fax o pec entro la data di scadenza delle iscrizioni e non verranno accettate se perverranno successivamente alla predetta scadenza e la quota dovrà essere comunque versata per intero, senza compensazione o recupero. L'iscritto avrà comunque diritto a ricevere il materiale didattico distribuito. E' comunque possibile sostituire l'iscritto anche il giorno stesso del corso.

Le iscrizioni possono essere effettuate anche telefonicamente e perfezionate successivamente entro la scadenza con l'invio del modulo di iscrizione (se ritenuto opportuno, potrà essere utilizzato il modulo seguente). Verrà data comunicazione all'iscritto dell'effettivo svolgimento del corso al fax indicato nella scheda d'iscrizione. Nell'interesse dell'iscritto si consiglia di informarsi preventivamente della disponibilità dei posti e dell'effettivo svolgimento del corso (tel. 051731984, 3391307697, 3384621905).

Ringrazio per l'attenzione e saluto cordialmente. - 3F FORMER s.r.l.- Dott.ssa Franca Berti cell. 3391307697

MODULO DI ISCRIZIONE – DA INVIARE a 3 F FORMER srl - per FAX 0516504570 o pec: 3f-former@pec.it
o e-mail: 3f@3f-former.it; fberti@3f-former.it

**MASTER INTENSIVO IN DUE GIORNATE - COMUNICARE IN SITUAZIONI DIFFICILI NEI LUOGHI DI LAVORO:
tecniche da mettere in atto per la gestione delle situazioni di criticità relazionale ed emotiva**

(URP, uffici di accoglienza, personale a contatto diretto con l'utenza interna, esterna) **Bologna, 1 e 2 dicembre 2017 (totale 12 ore) – Hotel Mercure - POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni al Master: 23.11.2017.**

QUOTA D'ISCRIZIONE: COSTO ISCRIZIONE AL MASTER A PERSONA OLTRE IVA se dovuta. (In caso di IVA esente va aggiunto il costo del bollo di euro 2,00 sul totale della fattura) euro 300,00 per pagamenti in contanti o assegni bancari, circolari non trasferibili direttamente il giorno del corso; bonifici anticipati; euro 350,00 se con modalità diverse. Partecipanti (indicare numero, nominativo se possibile)

.....
Per l'intestazione della fattura, indicare (dati obbligatori):

denominazione ente/azienda

sede fiscale: VIA E N. CIVICO

CAP.CITTA'

C.F.

P. IVA.....

PER COMUNICAZIONI:

FAX TEL. E-MAIL

MODALITA' DI PAGAMENTO (barrare le caselle). La fattura viene consegnata al partecipante, salvo diversi accordi e in caso di fatturazione elettronica ove prevista:

DIRETTAMENTE IL GIORNO DEL CORSO: A. contanti B. assegno circolare o bancario non trasferibile intestato 3F FORMER srl

Con modalità diverse entro 60 gg.:

LE SPESE SONO SEMPRE A CARICO DI CHI VERSA. In caso di spese trattenute sull'importo nominale della fattura, la fattura risulta non pagata e dovrà essere effettuato un pagamento integrativo a saldo. Assumere adeguato impegno di spesa e specificarlo al Tesoriere

Sconto 10% per chi ha partecipato al nostro Master 3 F FORMER del 29 e 30 settembre 2017

L'assenza dell'iscritto il giorno del corso per qualsiasi causa anche di forza maggiore comporta comunque il pagamento dell'intera quota. L'assenza non può essere recuperata. E' comunque possibile sostituire l'iscritto anche il giorno stesso del corso. Eventuali rinunce d'iscrizione potranno essere effettuate esclusivamente per fax o PEC entro la data di scadenza delle iscrizioni. Non verranno accettate se perverranno, per qualsiasi motivo, anche di forza maggiore, successivamente alla data di scadenza e la quota dovrà essere comunque versata per intero a ricevimento fattura. Il corso potrà essere annullato o rinviato in qualsiasi momento. Il pagamento se avvenuto verrà restituito, salvo diversi accordi.

Data, Timbro e firma per adesione e accettazione di tutte le condizioni descritte nella proposta

.....