



AL SEGRETARIO – DIRETTORE

Ai dirigenti e responsabili gruppi di lavoro e rapporto con il pubblico
AL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON I FAMILIARI, AL COORDINATORE, AL
RESPONSABILE DI NUCLEO, AGLI OSS, AGLI INFERMIERI E LORO COLLABORATORI
IPAB, ASP, Istituzione dei servizi socio-assistenziali, Consorzio Servizi Sociali, Fondazione, Azienda speciale o
partecipata, Cooperativa sociale e altro ente pubblico e privato che gestisce servizi alla persona

SEDE: BOLOGNA, 27 e 28 OTTOBRE 2020

**hotel Mercure - di fronte Stazione ferroviaria Bologna Centrale
– POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni: 19.10.2020
o presso l'ente se richiesto**

in totale sicurezza in presenza

**MASTER INTENSIVO TEORICO-PRATICO IN
TECNICHE DI COMUNICAZIONE PER LA GESTIONE DEL CONFLITTO NEGLI AMBIENTI
DI LAVORO E CON IL PUBBLICO (12 ore)**

Anche in MEPA

**Orario: 27 OTTOBRE 2020 : ore 9,30 – 13,30; 14,30-16,30; 28 OTTOBRE 2020 ore
9,30 – 15,30;** Il corso è tutelato dal diritto d'autore. Può essere personalizzato e organizzato anche
presso l'ente. Per qualsiasi informazione: 3384621905

Il corso ha lo scopo di far acquisire ai partecipanti le tecniche di comunicazione per imparare a prevenire o
gestire situazioni di conflitto in ambito LAVORATIVO E NEL RAPPORTO CON IL PUBBLICO. **Il
numero è limitato a un massimo di 12 partecipanti e verrà avviato con un minimo di 5 partecipanti.
Verrà rilasciato attestato di partecipazione. PROGRAMMA: comunicare con gli altri: principi generali;
il codice di comunicazione personale: imparare a riconoscerlo; le tecniche di comunicazione interpersonale,
come strumento a disposizione per favorire la soluzione di eventuali situazioni di contrasto e conflitto che
possono sorgere in ambito lavorativo con i colleghi; i canali della comunicazione; tecniche di gestione del
conflitto e di interazione comunicativa; comunicazione, negoziazione; ascolto attivo e ascolto selettivo: le
tecniche di ascolto; fare attenzione al contenuto; separare la relazione dal problema; fare domande; tecniche
di comunicazione per accertare di aver compreso l'interlocutore; tecniche di sintesi; non cadere nella
trappola del conflitto e del botta-risposta; strategia di comunicazione e non coinvolgimento nella
comunicazione; casi pratici ed esemplificazioni; simulazioni con i partecipanti.**

ISCRIZIONE: entro il 19.10.2020: inviare il modulo d'iscrizione a 3F FORMER srl. modulo scaricabile anche dal
sito www.3f-former.it oppure previo accordi anche per e-mail) ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE E FATTURA
VENGONO CONSEGNATI IL GIORNO DEL CORSO salvo i casi fattura elettronica. **QUOTA D'ISCRIZIONE oltre IVA
se dovuta: Master: euro 350,00 oltre IVA 22 per cento** (dà diritto a partecipare al corso, a ricevere il
materiale didattico e al coffee-break delle 11.30 circa: SE IVA esente per le pubbliche amministrazioni ex art. 14, L.
n. 537/1993, bollo virtuale addebitato in fattura elettronica). Per pagamenti anticipati euro 330,00 anziché 350,00
come sopra. Sconto 10 % dal secondo partecipante dello stesso ente.

DOCENTE: Dott.ssa Franca Berti, formatore ed esperto in materia di gestione e organizzazione del
personale, relazione e comunicazione interpersonale e prevenzione del conflitto, mediatore civile; in
possesso di attestati e Master universitari in materia di comunicazione professionale

ISCRIZIONE (impegnativa per l'Ente): ENTRO IL giorno 19.10.2020. Specificare il numero
degli iscritti, il loro nominativo 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 pec: 3f-former@pec.it o
mail 3f@3f-former.it 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 mediante invio del fax di iscrizione o e-mail (se ritenuto opportuno, potrà essere utilizzato il modulo seguente). Verrà data comunicazione dell'effettivo svolgimento del corso al fax o e-mail 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. 3384621905 o direttamente dal docente 3391307697). Ringrazio per l'attenzione e saluto cordialmente.

3F FORMER s.r.l.- L'amministratore unico – Dott. mag. Federico Masina

MODULO DI ISCRIZIONE: INVIARE A 3F FORMER SRL FAX 0516504570 oppure e.mail: fmasina@3f-former.it; 3f@3f-former.it

**MASTER INTENSIVO TEORICO-PRATICO IN
TECNICHE DI COMUNICAZIONE PER LA GESTIONE DEL CONFLITTO NEGLI
AMBIENTI DI LAVORO E CON IL PUBBLICO (12 ore)
Anche in MEPA**

Bologna, Hotel Mercure (di fronte alla Stazione FF.SS. Bologna Centrale)

Iscrizioni entro il 19.10.2020 e dopo nel limite dei posti disponibili

QUOTA D'ISCRIZIONE oltre IVA se dovuta: Master: euro 350,00 oltre IVA 22 per cento (dà diritto a partecipare al corso, a ricevere il materiale didattico e al coffee-break delle 11.30 circa: SE IVA esente per le pubbliche amministrazioni ex art. 14, L. n. 537/1993, bollo virtuale addebitato in fattura elettronica). Per pagamenti anticipati euro 330,00 . Sconto 10 % dal secondo partecipante dello stesso ente.

PARTECIPANTI al master (numero, nominativo/i)

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

denominazione ente/azienda

sede fiscale: VIA E N. CIVICO

CAP.CITTA'

C.F.

P. IVA.....

PER FATTURAZIONE ELETTRONICA INDICARE CODICE

PER COMUNICAZIONI:

FAX TEL. E-MAIL

MODALITA' DI PAGAMENTO (indicare quella prescelta. La fattura viene consegnata al partecipante):

- DIRETTAMENTE IL GIORNO DEL CORSO:** **A.** contanti **B.** assegno circolare o bancario o postale non trasferibile intestato 3F FORMER srl
- Con modalità diverse.** (LE SPESE SONO SEMPRE A CARICO DI CHI VERSA – fattura elettronica per la P.A.). 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.

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 pec 3f-former@pec.it 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: