



® 3F FORMER SRL – TEL. 3384621905 – www.3f-former.it

MASTER INTENSIVO TEORICO – PRATICO IN TECNICHE DI COMUNICAZIONE

NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI DEI SERVIZI NEL CONTESTO DI LAVORO E CON I COLLEGHI

DURATA: 24 ORE in aula - SEDE: BOLOGNA - DATE DI SVOLGIMENTO: 1, 2, 23, 24 marzo 2018 –

Il Master si articola in N. 2 MODULI DI 12 ORE che è possibile frequentare ANCHE separatamente.

– POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni al Master: 20 febbraio 2018

Possono partecipare: operatori di URP e front-office, uffici di accoglienza, uffici di contatto diretto con l'utenza, uffici reclami; altri operatori dei servizi socio-assistenziali residenziali, domiciliari, a diretto contatto con famigliari e ospiti delle strutture, quali assistenti sociali, coordinatori dei servizi, responsabili di nucleo e gruppi di lavoro e progetto. Per gli argomenti, il corso si rivolge anche ai responsabili delle risorse umane e a coloro che fanno parte di gruppi di lavoro anche interdisciplinare

- Corso tutelato dal diritto d'autore. Può essere organizzato anche presso l'ente, con programma personalizzato e per esigenze di comunicazioni specifiche per gruppi omogenei di operatori. Per qualsiasi informazione: 3384621905, 3391307697, 3738353525 (Dott.ssa Franca Berti).
- Per chi ha frequentato uno dei nostri precedenti Master di comunicazione di settembre, ottobre, dicembre 2017 sconto del 10 per cento

MODULO PRIMO (12 ore): 1 marzo 2018: orario 9.30 – 16.30; 2 marzo 2018: orario 9,30 – 14,30 -

PARTE TEORICA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE (utenti, colleghi): ascolto attivo e osservazione, i canali della comunicazione; gli assiomi della comunicazione; comunicazione verbale e non verbale; saper distinguere fra relazione, contenuto e problema; la comunicazione assertiva; tecniche per semplificare la comunicazione verbale in relazione al contenuto da trasmettere agli altri; la check-list delle risposte e delle domande e l'uso della parafrasi; imparare a cambiare punto di vista e saper cogliere il linguaggio dell'altro; le tecniche di comunicazione per la gestione dell'aggressività, ansia, angoscia, dolore dell'utente; la comunicazione con utenti difficili; riconoscere la comunicazione emozionale degli altri e saper gestire la propria; le trappole della propria comunicazione nelle quali è possibile cadere; come individuare i propri canali di comunicazione come punti di forza o di debolezza; il linguaggio dei segni e l'impatto con cittadini stranieri o di diversa cultura (cenni); i protocolli di comunicazione aziendale; la scelta e l'uso delle parole da usare e quelle da evitare nelle risposte e nelle domande, in particolare in situazioni di forte disagio; trasformare la comunicazione negativa in comunicazione positiva attraverso la scelta delle parole; la gestione della comunicazione in tempi predefiniti e la gestione del tempo lavoro; la comunicazione in situazioni difficili: gestione del canale del silenzio attivo per evitare l'escalation del conflitto; imparare a rispettare il ruolo proprio e quello degli altri nella comunicazione e nell'organizzazione; bibliografia di supporto didattico.

MODULO SECONDO (12 ore): 23 marzo orario 9.30 – 16.30; 24 marzo 2018 orario 9,30 – 14,30

parte pratica: ESEMPLIFICAZIONI ED ESERCITAZIONI INDIVIDUALI E DI GRUPPO per contestualizzare quanto illustrato nel primo modulo. In particolare dopo una breve sintesi e ripresa degli argomenti del primo modulo, verranno svolte con i partecipanti le esercitazioni e le simulazioni, che verteranno in particolare su: le differenti modalità di approccio e gestione della comunicazione nei diversi contesti organizzativi dei partecipanti; la consapevolezza della propria comunicazione e il percorso di crescita e miglioramento da mettere in atto.

DOCENTE: 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.

QUOTA D'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 550,00 per pagamenti in contanti o assegni circolari, bancari non trasferibili, o bonifico anticipato al momento dell'iscrizione oppure euro 650,00. Per l'iscrizione al singolo Modulo il costo è di euro 350. 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 per FAX 0516504570 o pec: 3f-former@pec.it

o e-mail: 3f@3f-former.it; fberti@3f-former.it

MASTER INTENSIVO TEORICO – PRATICO IN TECNICHE DI COMUNICAZIONE

NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI DEI SERVIZI NEL CONTESTO DI LAVORO E CON I COLLEGHI

DURATA: 24 ORE in aula - SEDE: BOLOGNA - DATE DI SVOLGIMENTO: 1, 2, 23, 24 marzo 2018 –

Il Master si articola in N. 2 MODULI DI 12 ORE che è possibile frequentare ANCHE separatamente.

– POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni al Master (entrambi i moduli): 20 febbraio 2018

■ **MODULO PRIMO (12 ore): 1 marzo 2018: orario 9.30 – 16.30; 2 marzo 2018: orario 9,30 – 14,30 - PARTE TEORICA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE – partecipanti indicare numero, nominativo se possibile)**

■ **MODULO SECONDO (12 ore): 23 marzo orario 9.30 – 16.30; 24 marzo 2018 orario 9,30 – 14,30 - parte pratica: ESEMPLIFICAZIONI ED ESERCITAZIONI INDIVIDUALI E DI GRUPPO - 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 C. **BONIFICO ANTICIPATO** (come allegato)
- 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
- Per chi ha frequentato i precedenti nostri Master di settembre, ottobre, dicembre 2017 sconto del 10%**
- 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