

SUPSI

La comunicazione efficace: gestire la relazione quotidiana e i colloqui professionali con il metodo Gordon

Modulo breve

Presentazione

Il corso offre una formazione alla gestione della comunicazione efficace professionale sia nella quotidianità che nei colloqui con persone in difficoltà. Si propone un modello cooperativo basato sul lavoro di tipo Rogersiano di Thomas Gordon per una "comunicazione della pace".

Soprattutto negli scambi comunicativi e nei colloqui con le persone che manifestano atteggiamenti ostacolanti come l'aggressività, la non-cooperazione, il silenzio, la resistenza passiva e attiva, è importante saper comprenderne le motivazioni (confusione, forte disagio, scoraggiamento, ribellione, non-accettazione, blocchi emotivi) e saper mettere l'interlocutore nelle condizioni di fruire al meglio della relazione di aiuto.

Per accompagnare il cliente ad assumere una posizione cooperativa si offriranno strumenti operativi come l'ascolto attivo e passivo e il "cambio di marcia"...

Obiettivi

- Saper gestire un colloquio collaborativo in 7 fasi con uno o più clienti in difficoltà, riducendo resistenze con tecniche di comunicazione Gordon rispettose ed efficaci
- Analizzare, con esempi concreti, i diversi modi in cui il cliente esprime il proprio problema e lo stile di comunicazione, più o meno efficace, dei partecipanti in reazione alle difficoltà e alle resistenze
- Saper attuare un ascolto attivo e passivo, non verbale efficace per andare oltre l'esplicitazione superficiale del disagio
- Saper gestire le resistenze dell'utenza, dei familiari e degli altri professionisti coinvolti
- Saper comunicare con messaggi chiari ed efficaci anche quando l'interlocutore agisce comportamenti inaccettabili
- Imparare a scoprire e comprendere i bisogni impliciti dell'utente

Descrizione

Durante il corso, oltre all'approccio Gordon, verranno integrati alcuni aspetti della Programmazione Neuro Linguistica (PNL), attuabili nella vita quotidiana e in tutte quelle situazioni professionali dove la soluzione dei problemi non è predeterminata e imposta d'autorità, nella relazione con l'utente, i suoi familiari e i colleghi.

Destinatari

Operatori sociali, assistenti sociali, educatori sociali, animatori, mediatori, formatori, infermieri, ergoterapeuti, tutori e curatori

Requisiti

Nessuno in particolare

Certificato

Attestato di frequenza, o previo superamento esame finale, certificato di frequenza con il riconoscimento di 2 ECTS accreditabili all'interno dei seguenti percorsi formativi:

Specializzazioni in Servizio sociale

Specializzazioni in Pedagogia sociale

CAS II Responsabile pratico: ruolo e strumenti dell'accompagnamento formativo

Crediti di studio ECTS

2 ECTS

Programma

- Il colloquio cooperativo in 7 fasi per aiutare il cliente a identificare le sue mete, i suoi bisogni e soluzioni creative
- Riflessione sul grado di accettazione, empatia e congruenza dell'operatore, l'influenza dall'operatore sul cliente e le sue resistenze, il contesto specifico
- L'utilizzo delle tecniche di Comunicazione della pace Gordon con uno o più persone in difficoltà: l'ascolto attivo e passivo, il cambio di marcia
- Il modello Gordon e delle conoscenze Neuro Linguistiche e come creare la sicurezza emotiva in tutti gli interlocutori per poterlo attuare in modo efficace

Durata

32 ore-lezione

Responsabile/i

Serenella Maida, docente senior SUPSI, responsabile Formazione continua

Lavoro sociale, Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

Relatore/i

Ineke Dunselman, counsellor, psicologa, ipnoterapeuta, Master PNL, VD, formatrice internazionale di comunicazione e team building, trainer per GTI, IACP e AEI

Date

13 e 14 marzo;

24 e 25 aprile 2023

Orari

09.00-12.15, 13.30-16.45

Luogo

SUPSI, Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale,
Stabile Suglio, Manno
(Autopostale, fermata Suglio)

Costo

CHF 880.–

Tassa di certificazione e materiali didattici inclusi

Contatti

SUPSI, Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale
Stabile Suglio
Via Cantonale 18, CH-6928 Manno
T +41 (0)58 666 61 24
F +41 (0)58 666 61 21
cristina.poncioni@supsi.ch
www.supsi.ch/fc

Termine d'iscrizione

Entro il 28 febbraio 2023

Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.supsi.ch/Course/Details/37079>

Condizioni generali

Iscrizioni e ammissione

Per partecipare a un corso l'iscrizione è obbligatoria e vincolante per il partecipante. L'ammissione ai corsi di lunga durata è tuttavia subordinata alla verifica dei requisiti richiesti dal percorso formativo. Per garantire un buon livello qualitativo, SUPSI può fissare un numero minimo e massimo di partecipanti.

Quota d'iscrizione

Se il corso è a pagamento, la quota di iscrizione è da versare sul conto bancario della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI):

- Dalla Svizzera, prima dell'inizio del corso, tramite la polizza che verrà inviata con la conferma di iscrizione
- Dall'estero, dopo la conferma d'iscrizione, con bonifico bancario intestato a SUPSI presso la Banca dello Stato del Cantone Ticino, CH-6501 Bellinzona
IBAN CH05 0076 4190 8678 C000C
Swift Code BIC: BSCTCH 22
Clearing 764
Causale: Titolo del corso

Obbligo di pagamento della quota di iscrizione

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi entro 30 giorni dalla data della fattura. La conferma di iscrizione e la fattura sono trasmesse al partecipante dopo il termine di iscrizione al corso. In casi particolari è possibile richiedere una rateazione della quota d'iscrizione; la richiesta scritta va inoltrata alla segreteria competente entro il termine di iscrizione. Verso la SUPSI il debitore del pagamento della quota è il partecipante, che attraverso l'iscrizione al corso, riconosce espressamente il proprio debito ai sensi della LEF, nonché l'obbligo di pagamento e si impegna al versamento dell'importo dovuto. Se la formazione è finanziata dal datore di lavoro o da un terzo, il partecipante rimane comunque debitore verso la SUPSI fino ad effettivo pagamento della quota da parte del datore di lavoro o del terzo indicato. Al riguardo il partecipante si impegna e si obbliga verso la SUPSI ad assumere il pagamento della quota di iscrizione, nel caso in cui il datore di lavoro o il terzo indicato, non dovesse corrispondere l'importo dovuto. Le disposizioni relative all'obbligo di pagamento non si applicano se i corsi non prevedono il versamento di una tassa.

Annullamenti e rinunce

Nel caso in cui il numero di partecipanti fosse insufficiente o per altri motivi, SUPSI si riserva il diritto di annullare il corso. In tal caso, gli iscritti saranno avvisati tempestivamente e, se avranno già versato la quota di iscrizione, saranno integralmente rimborsati. Qualora sia il partecipante a rinunciare, quest'ultimo è tenuto al versamento del 50% della quota di iscrizione se notifica l'annullamento:

- nei 7 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione breve (0-9 ECTS)
- nei 21 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione lunga (10-60 ECTS)

Casi particolari possono essere analizzati e decisi con la direzione di dipartimento. In caso di rinunce notificate successivamente ai termini di cui sopra, il partecipante non avrà diritto al rimborso e l'intera quota di iscrizione diverrà immediatamente esigibile. Sono fatte salve eventuali deroghe previste nei regolamenti di ogni singolo corso, alle quali si fa espressamente richiamo. Chi fosse impossibilitato a partecipare può proporre un'altra persona previa comunicazione a SUPSI e accettazione da parte

del responsabile del corso. In caso di rinuncia al corso per malattia o infortunio del partecipante, la fattura inerente la quota di iscrizione potrà essere annullata, a condizione che sia presentato un certificato medico.

Modifiche

SUPSI si riserva il diritto di modificare il programma, la quota di iscrizione e il luogo dei corsi a seconda delle necessità organizzative.

Copertura assicurativa infortuni

I partecipanti non sono assicurati da SUPSI.

Privacy

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della legislazione svizzera (Legge federale sulla protezione dei dati e relativa Ordinanza).

Foro competente

Per eventuali controversie il foro competente è Lugano, che è pure il foro esecutivo ai sensi della LEF (Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento). Il diritto applicabile è quello svizzero.