

PERCORSO FORMATIVO SULLA COMUNICAZIONE EFFICACE

Finalità del percorso

Poter operare con professionalità, nella dimensione della gestione dei servizi alla persona, vuol dire provvedere all'esercizio costante delle competenze relazionali e all'applicazione di strumenti comunicativi adeguati ai diversi contesti e interlocutori.

L'intervento si propone di fornire conoscenze e opportunità di confronto tra i partecipanti con l'obiettivo di facilitare la comunicazione tra il personale, con gli anziani e con i familiari, creando un allineamento comunicativo tra tutti coloro che operano nella residenza.

Principali obiettivi generali del percorso formativo

- Implementare le competenze comunicative del gruppo stimolando l'apprendimento di contenuti e strumenti comunicativi orientati alla facilitazione relazionale;
- Allenare la capacità di facilitazione delle relazioni a partire dall'ascolto e dall'osservazione;
- Stimolare riflessioni di miglioramento e di facilitazione delle relazioni riferite ai contatti professionali con clienti interni ed esterni;
- Far sperimentare al gruppo modalità ecologiche e costruttive per lo scambio di informazioni e di punti di vista all'interno del gruppo di appartenenza;
- Comprendere le potenzialità del feedback nella prevenzione dei conflitti con clienti interni ed esterni ed esercitarsi a dare e ricevere feedback ecologici;
- Favorire un clima di coesione;
- Promuovere a tutti i livelli la condivisione della mission del servizio.

Articolazione del percorso formativo

Il percorso è articolato in due sezioni:

- 2 incontri di 3 ore ciascuno, dedicati all'èquipe di Direzione;
- 3 incontri di 3 ore ciascuno dedicati a tutto il personale; ciascun modulo sarà proposto in due edizioni nella stessa giornata, al fine di favorire la partecipazione di tutto il personale.

A conclusione del percorso si prevede un incontro di restituzione direzionale sull'andamento generale del percorso formativo e la condivisione dei risultati.

Programma

Incontri Equipe di Direzione	
Modulo 1 3 ore	Competenze manageriali di comunicazione: dalla gestione della relazione con il singolo alla gestione dell'incontro di gruppo
Modulo 2 3 ore	Facilitare le relazioni nel contesto professionale: valorizzare le differenze e prevenire i conflitti

Incontri per tutto il personale	
Modulo A 3 ore + 3 ore	Competenze di comunicazione Contenuti: Il concetto di comunicazione efficace nella relazione professionale Consapevolezza e intenzione nel processo comunicativo Cenni di comunicazione verbale, non verbale e paraverbale Figura e sfondo nei processi comunicativi: comunicare per immagini Principali variabili nella relazione: dai blocchi potenziali nella comunicazione alle leve di sblocco Dalla dipendenza all'interdipendenza
Modulo B 3 ore + 3 ore	La comunicazione tra colleghi, con gli anziani con i familiari Contenuti: Aspettative e comportamenti Conflitti e comunicazione nel contesto lavorativo I livelli della relazione: imposizione, manipolazione, compromesso, negoziazione
Modulo C 3 ore + 3 ore	La comunicazione tra colleghi, con gli anziani con i familiari Contenuti: I 5 stili di gestione dei conflitti La prospettiva vinci/vinci Dal feedback sommerso e il feedback ecologico

A conclusione del percorso si prevede un incontro di restituzione direzionale sull'andamento generale del percorso formativo e la condivisione dei risultati.

Metodologia

Gli incontri si svolgono con una metodologia interattiva che predilige l'esperienza concreta al contributo teorico. I partecipanti vengono invitati a partecipare in prima persona ad attività pratiche come giochi di ruolo, simulazioni e la stesura di elaborati.