

## ASCOLTARE, COMUNICARE, NEGOZIARE

Il ruolo dei coordinatori dei servizi all'interno di una RSA e di una Casa di Cura implica la proprietà di strumenti necessari ad operare azioni di semplificazione di situazioni, progetti e argomenti di interesse nell'ambito organizzativo, di riduzione di complessità e di *problem solving* strategico



### Obiettivi:

- Parlare, scrivere, convincere, negoziare, trovare punti d'incontro
- Saper aprire, tra i canali percettivi dei propri interlocutori, quelli più favorevoli alla percezione di un certo messaggio: razionali, emotivi, cognitivi, esperienziali
- Saper allontanare i dubbi o saper generarli, saper rispondere alle domande o generarle
- Capire come scatenare la creatività di un gruppo, e poi saper controllare, ammorbidire, reincanalare, o superare le resistenze o gli eventuali spunti polemici durante una riunione
- Gestire lo stress proprio e dell'interlocutore e trasformarlo in tensione positiva

### Destinatari del corso:

35 Coordinatori dei Servizi del Gruppo Segesta

### Argomenti del corso:

1. Ruolo e funzioni del Coordinatore dei Servizi
2. Dalla mediazione alla comunicazione
3. Migliorare la comunicazione nel gruppo e ottimizzare l'organizzazione del lavoro