OSS e INFERMIERI: **intrattenere relazioni positive con i famigliari dell'anziano**

riconoscerne i bisogni, gestirne critiche e malcontento, informare correttamente

Mer. 26 marzo 9-17 Hotel Dragonara via Nenni, 280 66020 Sambuceto - San Giovanni Teatino (CH)
nei pressi dell'uscita autostradale **Pescara Ovest/Chieti**.

Il famigliare, con l'ospite, è il cliente della struttura: la sua soddisfazione e serenità sono fondamentali per stabilire rapporti duraturi, proficui, e garantire un buon passaparola nei confronti del servizio.

> **Come comportarsi** con il famigliare a seconda delle situazioni e della sua personalità?
> Cosa fare per evitare che sia insoddisfatto, e come **gestire il suo malcontento**?
> Come **reagire positivamente** ad una sua critica e vivere serenamente la sua presenza?
> Come gestire **i suoi bisogni**, in particolare quelli di **informazione e di supporto emotivo**?
> In che modo **trasformare una relazione** da negativa a positiva?
> et al.

Obiettivo del corso è trasmettere ad OSS, infermieri ed addetti all'assistenza abilità che permettano di rispondere correttamente a questi ed altri questi, **nella teoria e nella pratica**.

Programma:

I bisogni del famigliare:
- comprenderli e soddisfarli in coerenza con gli obiettivi del servizio
- capire cosa si celi dietro a quei comportamenti che ci mettono in difficoltà.

Stabilire una relazione positiva:
- l'approccio corretto alle differenti tipologie di comportamento:
  - aggressivo, confuso, timido, ansioso, saccente, arrogante, pignolo, invadente, etc.
- far sentire il cliente al centro dell'attenzione.

La comunicazione:
- gestire correttamente le critiche, **senza essere permalosi**
- stimolare la collaborazione ed evitare/superare i blocchi comunicativi con i famigliari e con i colleghi
- fornire informazioni nel rispetto dei ruoli
- trasmettere un'immagine aziendale positiva

Le emozioni:
- gestire la nostra ansia e quella del famigliare mantenendo il giusto distacco emotivo
- evitare di incorrere nel burn-out e gestire lo stress

I CASI – COME COMPORTARSI QUANDO IL FAMIGLIARE...
> fa una **critica** al nostro operato o a quello di un collega – **vuole svolgere mansioni** di assistenza che non gli competono – cerca di **comprarci** con la gentilezza – chiede in modo chiaro o sotteso un **trattamento di riguardo** per l'anziano – ha una **lamentela** relativamente al nostro operato o quello di un collega – è **arrabbiato** – è **depresso** e cerca la nostra consolazione – è **disorientato** all'interno della struttura – è logorroico – **sa tutto** lui – **minaccia** di diffamare noi e la struttura – ci **fa domande** a cui non possiamo/sappiamo rispondere – etc.
> ad inizio lezione verrà chiesto ad ogni presente di **indicare una situazione**, che verrà poi discussa

Costo: 85€ + iva 20% se dovuta --- 80€ cad. per più iscrizioni, comprende dispense, attestato , coffee break.
Il corso su richiesta viene svolto anche presso la struttura.

Per iscrizioni/info: inviare la scheda allegata al fax 0422/1830848, oppure spedire una mail a formazionelavoro@copernicocs.it, indicando nomi dei partecipanti e dati per la fatturazione.

Docente:

Dott. LORIS DAL POZ, Psicologo del Lavoro, docente e consulente in ambito "organizzazione, e comunicazione nell'ambito dei servizi alla persona". Oltre 700 addetti formati per circa 200 strutture.

800180486 – www.copernicocs.it copernicocs@copernicocs.it
Viale della Repubblica 193/i 31100 Treviso – Via Monte Grappa 3 San Bonifacio (VR)

Responsabile corso – Filippo Fossa 392/9243712

Da reinviare via email a formazionelavoro@copernicocs.it o al numero di fax 0422/1830848.

Relazionarsi positivamente al famigliare dell'ospite all'interno della struttura – data:

Nome e cognome

Nome e cognome

Nome e cognome

Nome e cognome

Note – indicare la modalità di pagamento se con bonifico prima o dopo il corso, **oppure** a mano.

Ente o Azienda

Indirizzo

Città

Cap Prov.

C.F. e/o P.IVA

Tel. Fax

Email

Esente IVA [ ] Si [ ] No (anteporre una x)

Gli Enti Pubblici che sono esenti dal versamento IVA, ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72 e della legge 537/93, devono trasmettere dichiarazione di esenzione.

Successivamente all'invio della scheda d'iscrizione Vi sarà spedita la relativa fattura.

Informativa ex Dlgs 196/2003 – Tutela della Privacy
I dati personali raccolti con questa scheda sono trattati per l'iscrizione all'iniziativa, per elaborazioni di tipo statistico e per l'invio di future comunicazioni con modalità, anche automatizzate, strettamente necessarie a tali scopi. Il conferimento dei dati serve per l'esecuzione del servizio. Titolare del trattamento è Studio di Psicologia del lavoro del Dott.Loris Dal Poz – Viale della Repubblica, 193/I – 35100 TREVISO. Lei potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Dlgs 196/2003 (accesso, integrazione, correzione, opposizione, cancellazione) scrivendo alla suddetta Associazione.
Letta l'informativa, con la consegna della presente scheda consento al trattamento dei miei dati personali con le modalità e per le finalità indicate nella stessa informativa. Attraverso il conferimento dell'indirizzo e-mail, del numero di telefax e/o del numero di telefono (del tutto facoltativo) consento all'utilizzo di questi strumenti per l'invio di eventuali comunicazioni future.