

QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 50,00

## ISCRIZIONE

inviando per FAX allo 030.9901889 o a  
amministrazione@anffasdesenzano.it,

copia del versamento effettuato  
e la scheda di iscrizione

La scheda può essere richiesta scrivendo a:

amministrazione@anffasdesenzano.it

o scaricata dal sito www.anffasdesenzano.it  
(sezione news)

**REGISTRAZIONE FINALE/RITIRO DEL MATERIALE :**  
SABATO 04/04/2020 ore 08.00 - 08.45

*Nel caso di mancata partecipazione  
la quota di iscrizione non verrà restituita*



**Segreteria Scientifica ed Organizzativa ANFFAS**  
Dr.ssa Raffaella Avigo - Dr. Franco Bernardi  
Via Durighello 1-Rivoltella - Desenzano del Garda  
TEL.: 030/9111955 FAX: 030/9901889  
E-MAIL: info@anffasdesenzano.it  
(dal lunedì al venerdì - ore 9.30 - 16.00)

## CON IL PATROCINIO DI



AZIENDA SPECIALE  
CONSORTILE  
GARDA SOCIALE



## CREDITI

L'EVENTO E' ACCREDITATO:

PRESSO IL SISTEMA **ECM/CPD**  
della REGIONE LOMBARDIA per:  
Educatori Professionali, Infermieri,  
Fisioterapisti, Logopedisti, Medici,  
Psicologi-Psicoterapeuti, Ostetriche,  
Assistenti Sanitari, Terapisti della neuro e  
psicomotricità dell'età evolutiva

**(N° 5,6 crediti ECM)**

PRESSO L'ORDINE DEGLI  
**ASSISTENTI SOCIALI LOMBARDIA**  
**(N° 8 crediti formativi—ID 37430 )**



**38° Corso di Aggiornamento**

**"LE PAROLE CHE FANNO  
BENE:  
una comunicazione  
efficace migliora  
i risultati" .**



**24 ottobre 2020**

COMUNE DI SIRMIONE

Palazzo dei Congressi Piazzale Europa, 5

# "Le parole che fanno bene: una comunicazione efficace migliora i risultati" "

08.00 - 08.45

- ▶ Registrazione iscrizioni

08.45 - 09.15

- ▶ Saluti delle autorità

09.15- 13.00

**Raffaella AVIGO**

- ▶ Introduzione al corso

**Paolo CARMASSI**

**Alessandro LUCCHINI**

## A) Le relazioni

- La distorsione nella comunicazione:
  - ▶ verso la sintonia come gestire la relazione e come il contenuto
  - ▶ gli errori invisibili (punteggiatura, clima, violazioni)
  - ▶ la comunicazione con le regole e quella priva di regole
  - ▶ relazioni basate sull'uguaglianza o sulla differenza
- Agire nella sfera dell'essere, nella sfera del fare
  - ▶ i livelli di pensiero
  - ▶ il feedback
- Il modello narrativo
  - ▶ obiettivo operativo e dinamiche
  - ▶ la motivazione
  - ▶ le resistenze al cambiamento

13.00 - 14.00

**PAUSA PRANZO**

14.00 - 18.15

## B) Le parole

- Da ironia a umorismo: croci e delizie
- Farsi capire: i disturbi della comprensione e le regole della chiarezza
  - ▶ uso dei tecnicismi specifici e dei tecnicismi collaterali
  - ▶ come tradurre il messaggio per i vari destinatari
- Alternare completezza e sintesi: cosa dire, cosa non dire, come farlo dedurre, cosa non far neanche pensare
- Come trattare contenuti negativi mantenendo una relazione positiva con l'interlocutore
- Costruire empatia con il linguaggio: il metodo CRG; riconoscere le modalità di comprensione del paziente e guidarlo verso i comportamenti terapeutici
- I sistemi rappresentazionali, gli operatori modali e altri strumenti neurolinguistici utili nella relazione con i pazienti

18.15 - 18.30

## COMPILAZIONE QUESTIONARI ECM

### ABSTRACT

In tutti i contesti ad alto tasso di stress, dove ogni giorno ci si relaziona con persone in difficoltà ed i loro familiari, oltre alle competenze degli specialisti, hanno un ruolo determinante il quadro relazionale ed il linguaggio.

Comunicare bad news, che si tratti di cattive notizie in ambito educativo od in ambito sanitario, comporta, al fianco della competenza specialistica, l'attivazione di strategie comunicative, perché prima viene la forma e solo dopo la sostanza. Per facilitare l'alleanza tra gli operatori, i familiari e la persona interessata, sono fondamentali il momento dell'accoglienza e le modalità con cui si entra in relazione

**Raffaella Avigo:** Psicologa - Psicoterapeuta - Direttrice Scientifica - Direttrice socio-sanitaria ANFFAS onlus Desenzano

**Paolo Carmassi:** Formatore e coach sui temi del problem solving e del cambiamento. Docente del Centro di Terapia Strategica di Arezzo e dell'Istituto di Scienze Militari Aeronautiche

**Alessandro Lucchini:** Formatore e coach su tecniche di scrittura professionale e public speaking. Docente all'Università Sant'Anna di Pisa e Iulm di Milano



## COME RAGGIUNGERCI

Il Palazzo dei Congressi di Sirmione dista 200 metri dal Castello Scaligero, all'ingresso del borgo medioevale, ed è comodamente collegato alle principali vie di comunicazione.

### IN AUTO

Autostrada A4 Milano-Venezia - uscita di Sirmione, seguire le indicazioni per il centro storico

### IN TRENO

Stazione ferroviaria di Peschiera o Desenzano del Garda (linea Milano-Venezia)

Trasporti dalla stazione di Desenzano o dalla stazione di Peschiera. Vedi **LN026** in

<http://www.lagodigarda.it/Linee-autobus/1158-1.html>

### Servizio BUS NAVETTA Colombare Sirmione

Servizio Bus Navetta Colombare Sirmione: Il Comune di Sirmione, in collaborazione con SAIA Trasporti Brescia, ha istituito un nuovo servizio bus navetta che collega Colombare e il Centro Storico di Sirmione; il servizio, mezzo di collegamento privilegiato tra Colombare e la penisola, sarà attivo fino al 31 Agosto con corse ogni 10 minuti a partire dalle 6:00/6:30 del mattino fino a mezzanotte. Il biglietto acquistato sul bus di linea sarà valido anche per la navetta.

Mappe, info e orari su :

- ▶ <http://www.sirmionehotel.com/eventi-sirmione-lago-di-garda/servizio-bus-navetta-colombare-sirmione/> o su
- ▶ <https://www.comune.sirmione.bs.it/default/-/d/viabilita-e-trasporti>



**PARCHEGGIO**

E' possibile presso il **Parcheggio Monte Baldo**, contiguo al palazzo dei congressi.