



PREVENZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI E DEI CONFLITTI CON GLI UTENTI



OPENAPPROACH® è il metodo innovativo ed efficace in 4 step per la prevenzione e la gestione dei conflitti e dei reclami degli utenti in ambito sanitario e assistenziale.



Si concentra sui **PENSIERI**, sulle **EMOZIONI**, sulle **PAROLE**, sui **GESTI** di utenti e operatori.



OPEN APPROACH® è un metodo

di prevenzione e gestione dei reclami e dei conflitti

studiato in modo da:

1. Essere estremamente **chiaro e semplice** nei contenuti teorici
2. Proporre **casi reali** su cui sperimentarsi
3. Rendere **facile l'acquisizione** da parte del personale
4. Poter essere **applicato fin da subito** nell'attività quotidiana
5. Dare **risultati concreti e immediati**

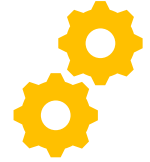


RISULTATI CONCRETI





STEP 1 OSSERVARE PENSIERI



STEP 2 PROVARE EMOZIONI



STEP 3 ESPRIMERE PAROLE



STEP IV NEI PRESSI GESTI



STEP 1

OSSERVARE

La prima cosa da fare davanti a un utente che reclama è agire.
E la prima azione è osservare.

ARGOMENTI

TIPOLOGIE DI ASCOLTO E ASCOLTO ATTIVO

GIUDIZI E PREGIUDIZI: EPOCHÈ

TECNICA DELLE DOMANDE

TIPOLOGIA DI **RECLAMO**

MODALITÀ COMUNICATIVE DEL RECLAMO

OGGETTI AZIONI PAROLE SIMBOLICHE

QUADRILATERO DELLA SODDISFAZIONE

FATTORI DI PERCEZIONE DELLA **QUALITÀ**



STEP 2 PROVARE

Le tue emozioni sono ok.
Provare empatia è il modo per dire all'altro che anche lui è ok.

ARGOMENTI

EMPATIA: MECCANISMI E FUNZIONE

DAL MONDO DEL PRIMA AL MONDO DEL DOPO

ELABORAZIONE DEL LUTTO ESISTENZIALE

LA BASE SICURA

OGGETTI E AZIONI TRANSIZIONALI

PIANO RAZIONALE PIANO EMOTIVO PIANO EMPATICO

TIPOLOGIA DI CONFLITTI

GESTIONE DEI CONFLITTI



STEP 3

ESPRIMERE

«La lingua è sciolta quando il cuore è gonfio» (M. de Cervantes, *Don Chisciotte*)
Ma alcune volte non ci sono le parole.

ARGOMENTI

ESSERE PERSONA: VOLTO VOCE CORPO

IL POTERE DELLA PAROLA

LASCIARE ESPRIMERE: COSTRUIRE SPAZI

QUANDO MANCANO LE PAROLE

STILI COMUNICATIVI

IMPLICITO E PRESUPPOSIZIONI DELLA COMUNICAZIONE

LE TECNICHE CONVERSAZIONALI

LA S.G.S: SOLUZIONE GIUSTA & SODDISFACENTE



STEP IV NEI PRESSI

Accudire significa «stare accanto».

I tuoi gesti comunicano questa intenzione.

ARGOMENTI

STARE ACCANTO

SETTING E DIFFERENZIALE DI POSIZIONE

COMUNICAZIONE NON VERBALE

HUMAN TOUCH: IL POTERE DEL CONTATTO

I GESTI DI VICINANZA

EFFETTIVITÀ

LA PERCEZIONE DELLO SPAZIO

I MIEI SPAZI



DURATA PERCORSO FORMATIVO

- I. **LIVELLO BASE: 8 ORE**
- II. **LIVELLO INTERMEDIO: 16 ORE**
- III. **LIVELLO AVANZATO: 32 ORE**

- 🌀 INCONTRI DI 2 ORE
- 🌀 INCONTRI DI 4 ORE
- 🌀 GIORNATA FORMATIVA DI 8 ORE
mattino e pomeriggio



PARTECIPANTI

MINIMO 6 – MASSIMO 20 PARTECIPANTI

TUTTE LE FIGURE (MEDICI-INFERMIERI-OPERATORI-PSICOLOGI-TECNICI DELLA RIABILITAZIONE-ANIMATORI-ECC.) E ADDETTI AGLI SPORTELLI AL PUBBLICO

METODOLOGIA DIDATTICA

- 🌀 LEZIONE FRONTALE
- 🌀 ESERCITAZIONI
- 🌀 GIOCHI DI RUOLO
- 🌀 ANALISI E **SUPERVISIONE** CASI REALI
- 🌀 LAVORI IN SOTTOGRUPPI
- 🌀 DIALOGO SOCRATICO

SETTING

- 🌀 AULA FORMAZIONE O SALA ADEGUATA
- 🌀 SEDIE A CERCHIO
- 🌀 LAVAGNA A FOGLI (FLIP CHART)
- 🌀 SUPERFICIE PER PROIETTARE
- 🌀 *corso erogabile anche da remoto*



ALBERTO LATORRE Founder & Owner [LIBERA][MENTE



Formatore e consulente filosofico. Laurea in Filosofia e Dottorato di Ricerca in Discipline Filosofiche (università di Verona); Master di 2° livello in Consulenza Filosofica (Università Ca' Foscari – Venezia); supervisore progetti di tirocinio in ambito scolastico e sanitario-assistenziale al Master Co.Fil. Università Ca' Foscari di Venezia. Mi occupo di consulenza filosofica individuale e di gruppo, di supervisione a gruppi di lavoro e di formazione in ambito aziendale, scolastico, sociale e sanitario-assistenziale su tematiche quali: strategie di comunicazione; leadership e management; sostegno alla genitorialità e a familiari di persone malate; dinamiche di gruppo; **prevenzione e gestione dei conflitti e dei reclami con l'utenza**; consulenza processi di cambiamento, crescita e trasformazione. Collaboro con cooperative, associazioni no-profit, agenzie formative, fondazioni, RSA, case per anziani, enti pubblici, strutture sanitarie, aziende e società di consulenza.



COLLABORAZIONI in AMBITO SOCIALE E SANITARIO-ASSISTENZIALE

A.C.B. Servizi Srl Brescia; Amministrazione Comunale Città di Salò (BS); A.Pro.M.E.A. Associazione Provinciale degli Enti Assistenziali Mantova; Associazione Amici della Casa di Riposo Rezzato (BS); Associazione Culturale Olga Fiorini Busto Arsizio (VA); Associazione Volontari Le Rondini Lumezzane (BS); Azienda Speciale Casa di Riposo Tignale (BS); Casa di Riposo Calcinato (BS); Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel Solferino (MN); Centro Servizi per il Volontariato Brescia; Comunità Montana di Valle Sabbia Nozza di Vestone (BS); Cooperativa Sociale Area Barghe (BS); Cooperativa Sociale La Cordata Roè Volciano (BS); Cooperativa Sociale Laser Brescia; Cooperativa Sociale Nuove Prospettive Caravaggio (BG); Fondazione A. Nuvolari Roncoferraro (MN); Fondazione di Cura Città di Gardone v/T (BS); Fondazione Le Rondini onlus Lumezzane (BS); Fondazione mons. A. Mazzali Mantova; Fondazione Servizi Integrati Gardesani Salò (BS); Galdus Società Cooperativa Milano; Il Delfino onlus associazione di volontariato Lumezzane (BS); Irecoop Lombardia soc. coop. a.r.l. Milano; Istituto Franciscanum Luzzago Brescia; Istituto Istruzione Superiore Don Milani Montichiari (BS); Parrocchia di sant'Antonio di Padova alla Brunella Varese; Saef srl Brescia; Studio AM Verona; Volontari Croce Bianca Lumezzane (BS); Case di riposo e centri di accoglienza il Focolare Milano-Como; Suore Ospedaliere Villa san Benedetto Menni Albese con Cassano (CO); Fondazione Ca' d'Industria Como; Casa Albergo Lomazzo (CO); Fondazione Giulio Giannetti ONLUS Saronno (VA); Cooperativa Cercate Verona; Cooperativa Il Gabbiano Cantù (CO); Cooperativa Tempo Libero Brescia.



[] [LIBERA][MENTE
CONSULENZA E PRATICHE FILOSOFICHE

<https://liberamentecpf.com/open-approach>

[] [LIBERA][MENTE
CONSULENZA E PRATICHE FILOSOFICHE
di Alberto Latorre, via san Carlo 16 - 25080 - Muscoline (BS)
CF: LTRLRT74M22B1571 – PI: 02470170982
cell. +39 347 69 86 384 - tel./fax +39 0365 679 115
www.liberamentecpf.com - info@liberamentecpf.com

