

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.



RISULTATI CONCRETI

MINORE **CONFLITTUALITÀ** CON GLI UTENTI

MAGGIORE **SODDISFAZIONE** DELL'UTENZA

MENO **RECLAMI** FORMALI E INFORMALI

INCREMENTO DELLA **REPUTAZIONE** SOCIALE DELLA STRUTTURA

MINORE **PERDITA DI TEMPO** DA PARTE DEL PERSONALE

MAGGIORE **SENSO DI AUTOEFFICACIA**

MINORE **STRESS** LAVORO-CORRELATO

PREVENZIONE **BURN-OUT**





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 TRATTATI

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 TRATTATI

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

RISONANZE PROIEZIONI IMPLICAZIONI
EMOTIVE DEL CONFLITTO



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 TRATTATI

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 e SODDISFACENTE**



STEP IV NEI PRESSI

Accudire significa «stare accanto».
I miei gesti comunicano questa intenzione.

ARGOMENTI TRATTATI

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

- 🌀 32 ORE
- 🌀 4 GIORNATE DA 8 ORE
- 🌀 8 INCONTRI DI 4 ORE

METODOLOGIA DIDATTICA

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

PARTECIPANTI

MINIMO 6 – MASSIMO 20 PARTECIPANTI

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

SETTING E MATERIALE

- 🌀 AULA FORMAZIONE O SALA ADEGUATA
- 🌀 SEDIE A CERCHIO
- 🌀 LAVAGNA A FOGLI (FLIP CHART)
- 🌀 SUPERFICIE PER PROIETTARE