

La gestione dei conflitti

I edizione 13 marzo 2015

II edizione 27 marzo 2015

Partecipanti ad edizione: 25

Orario delle II edizioni: 9.00 – 13.00 14.00- 18.00

Sede: Salus Hospital Via U. Levi, 7 Reggio Emilia (RE)

Corso accreditato per tutte le professioni sanitarie – Crediti ECM 10,8 ad edizione

Docente: dott.ssa Alessandra Pasqualini Galliani

Premessa ed obiettivi

“Come si sarebbe potuto evitare tutto ciò?” Quasi sempre trovandoci coinvolti in un conflitto ci poniamo questa domanda. Interrogarsi in questo modo è lecito se non doveroso, soprattutto quando siamo di fronte a scontri che generano sofferenze e strappi nelle relazioni.

Le aziende non sono immuni dal conflitto, anzi l’analisi delle cause di conflitto mostra come nelle relazioni tra colleghi, servizi o dipartimenti si possano trovare casi di studio davvero interessanti.

Cosa possiamo fare quando siamo chiamati ad intervenire? O quando siamo direttamente coinvolti in un conflitto? La giornata rappresenta un’occasione dedicata a chi non è del tutto soddisfatto delle situazioni che a volte vive nella propria struttura e vuole comprendere meglio quali dinamiche intervengono e quali possibili approcci si possono adottare per tentare di cambiare le cose, possibilmente in meglio.

L’obiettivo primario è quello di fornire chiavi di lettura per la gestione dei conflitti e di illustrare alcune strategie comunicative adeguate, oltre che di condividere il valore e la necessità di operare in maniera collaborativa ed integrata. Negli attuali contesti, anche a fronte dei repentini cambiamenti normativi e di conseguenza organizzativi, lavorare favorendo la coesione e un clima di collaborazione risulta più che mai uno dei capisaldi di tutte le organizzazioni che puntano non solo all’efficacia ed all’efficienza, ma anche ad un clima favorevole e di sostegno reciproco.

Contenuti

- Capire il conflitto
 - tipologie di conflitto
 - definizione e distinzione di contrasto e conflitto
 - le principali cause di conflitto nelle organizzazioni

- Analizzare il conflitto
 - la ricerca del colpevole
 - la prevenzione del conflitto come processo attivo
 - le domande per capire il conflitto

- Risolvere il conflitto
 - le strategie per la gestione del conflitto
 - meta comunicazione
 - mediazione
 - disarmo
 - le tecniche della ristrutturazione

Metodologia

La giornata d'aula sarà particolarmente interattiva, la teoria verrà alternata con esercitazioni pratiche. L'aula si caratterizza per il coinvolgimento continuo dei partecipanti.