

COMUNICAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI IN AMBITO SANITARIO

Torino, 27 maggio 2017

IL PERCORSO FORMATIVO permette di acquisire consapevolezza del modo in cui originano e si sviluppano le dinamiche conflittuali conferisce un concreto arricchimento per tutti i professionisti della sanità che operano a contatto con pazienti e colleghi

FINALITÀ: prevenire o di uscire dai conflitti attraverso soluzioni proattive nelle quali nessuna delle due parti viene frustrata ma, anzi, entrambe escono con la soddisfazione di quelli che si definiscono i propri fondamenti

DOCENTE: Claudio Giors specialista in comunicazione da oltre 20 anni si occupa di formazione comportamentale a favore di aziende operanti in differenti comparti e strutture sanitarie pubbliche e private. Ha una consistente attività pubblicistica su media on ed off line

PROGRAMMA SCIENTIFICO

08.30 Accoglienza dei partecipanti e registrazione

09.00 - 09.15 Caratteristiche e origini del conflitto

09.15 - 09.45 Il conflitto e le sue dinamiche

09.45 - 10.30 I bisogni essenziali

10.30 - 10.45 Break

10.45 - 12.00 La trasformazione del conflitto

12.00 - 13.00 Compromesso o soddisfazione delle parti

13.00 - 14.00 Break

14.00 - 15.00 Il modello max minus

15.00 - 15.30 Migliorare il contesto

15.30 - 16.00 Il modello dell'equivalenza di Patfoort

16.00 - 16.30 La trasformazione del conflitto

16.30 - 17.00 La razionalizzazione del conflitto

17.00 - 17.30 Assertività e collaborazione

17.30 - 18.00 Il conflitto come base positiva

18.00 - 18.15 Chiusura lavori e compilazione questionario ECM

RAZIONALE SCIENTIFICO

Il Personale medico e gli operatori sanitari, sia in ambiente ospedaliero, in ambulatorio o nel proprio studio, tendono ad attribuire la causa degli inevitabili conflitti che accompagnano il proprio lavoro al cattivo carattere dei pazienti, dei caregiver, dei loro colleghi, oppure all'incapacità di questi di comprendere quanto si è voluto comunicare. Il conflitto può essere molto dannoso e ostacolare i buoni risultati, specialmente nei confronti del paziente.

Se non è gestito correttamente, può andare fuori controllo e dare luogo a situazioni in cui la cooperazione si rompe e gli obiettivi comuni sono messi a dura prova, oltre che a generare contenziosi anche gravosi.

Acquisire consapevolezza del modo in cui originano e si sviluppano le dinamiche conflittuali conferisce un concreto arricchimento per tutti i professionisti della sanità che operano a contatto con pazienti e colleghi

La conoscenza consente di poterle prevenire o di uscirne attraverso soluzioni proattive nelle quali nessuna delle due parti viene frustrata ma, anzi, entrambe escono con la soddisfazione di quelli che si definiscono i propri fondamenti.

Per questo l'apprendimento di una metodologia per la trasformazione dei conflitti può favorire una relazione più costruttiva tra medici e pazienti o i loro caregiver, oltre che a un miglior lavoro nel team professionale

Gli obiettivi del corso sono:

- comprendere i meccanismi e le cause alla base dei conflitti per scegliere la strategia opportuna
- gestire attivamente e non subire le dinamiche derivanti dai conflitti
- trasformare il contrasto e il conflitto in una base positiva per il miglioramento delle relazioni

INFORMAZIONI SCIENTIFICHE

Verrà richiesto l'accreditamento ECM per tutte le categorie professionali.

ISCRIZIONI

La quota di iscrizione è di € 200,00 + iva 22% (€ 244,00) e comprende:

- Partecipazione ai lavori scientifici
- Attestato di partecipazione
- Coffee break

Il corso è a numero chiuso e prevede un massimo di **15 partecipanti**. Iscrizione esclusivamente online tramite il sito www.congressiefiere.com

Per informazioni

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA



ELISA MACRÌ - Event Manager

Centro Congressi Internazionale srl
TORINO - PISA
Via San Francesco da Paola, 37 - 10123 Torino - Italy
Ph. +39 011 2446937 - Fax + 39 011 2446950
elisa.macri@congressiefiere.com



FEDERCONGRESSI&EVENTI
Associazione nazionale delle imprese pubbliche, private
e dei professionisti della meeting industry italiana

