

## MODULO DI ISCRIZIONE

**Il conflitto in ambito sanitario  
Verona, 12 FEBBRAIO 2010**

Cognome \_\_\_\_\_  
Nome \_\_\_\_\_  
Professione \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_  
Prov. \_\_\_\_\_  
Tel/Cell: \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Istituto \_\_\_\_\_  
Intestazione fattura: \_\_\_\_\_  
PartitaIva: \_\_\_\_\_  
C.F. \_\_\_\_\_  
(**obbligatorio anche per chi ha P.I**)  
Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### VERSAMENTO QUOTA DI ADESIONE

Da effettuarsi qualche giorno prima del corso tramite bonifico bancario a favore di:  
MANAGEMENT CONSULTING srl  
Unicredit Banca spa - ABI 02008 - CAB 11782  
- c/c 10078571 - CIN A  
IBAN: IT85A0200811782000010078571

**Il presente modulo può essere inviato  
a mezzo fax, e-mail o posta a:  
Management Consulting**

Viale Venezia, 123  
37131 Verona  
Fax 0458402981  
E-mail: [annamaran@management-cons.it](mailto:annamaran@management-cons.it)



Management Consulting

## Il conflitto in ambito sanitario

*Dalla negoziazione alla relazione  
costruttiva*

**12 FEBBRAIO 2010  
VERONA**

**10 CREDITI ECM per tutte  
le figure professionali**

### A chi è rivolto il corso:

A tutti gli operatori socio-sanitari che si trovano a dover gestire quotidianamente conflitti relazionali e comunicativi con colleghi, pazienti e familiari.

### Il docente:

Dott. ssa Rita Cardurani:  
Formatore, Consulente Aziendale, Esperto in Comunicazione e Gestione Risorse Umane.

### Luogo di svolgimento

Centro Carraro,  
Lungadige Attiraglio, 45 - Verona

### Data di svolgimento

12 Febbraio 2010

### Numero di partecipanti

Numero chiuso: min. 10 /massimo 20 persone

### Quota di partecipazione

Euro 165,00 + IVA 20% (totale euro 198,00)  
Le quote comprendono: materiale didattico, coffee break. NON comprendono pranzo e alloggio.

### Modalità per il pranzo:

Il pranzo è libero. Per coloro che desiderano, solitamente l'aula si reca presso un ristorante/pizzeria dove la spesa media si aggira sui 10/12 euro.

### RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni contattare  
la **dott.ssa Anna Maran** ai seguenti riferimenti:  
tel. 0458402994

e-mail: [annamaran@management-cons.it](mailto:annamaran@management-cons.it)  
fax al numero 045/840298

# PROGRAMMA

## Venerdì 12 FEBBRAIO 2010

**Ore da 9.00 a 10.00**

### **Disaccordo o conflitto I parte**

Analisi delle origini etimologiche del termine "conflitto". Confronto e riflessione sugli aspetti che distinguono il conflitto dal disaccordo. Questo primo passaggio è fondamentale per comprendere i due livelli differenti sui quali ci si può misurare: gli aspetti oggettivi oppure gli aspetti relazionali.

**Ore da 10.00 a 11.00**

### **Disaccordo o conflitto II parte**

Avvio di un lavoro individuale sulle personali esperienze di conflitto o di disaccordo nel proprio ambito lavorativo. Ciascuno esporrà in maniera sintetica al gruppo gli aspetti che caratterizzano la sua situazione in base a quanto esposto nell'ora precedente

**Ore 11.00 – 11.15 Coffee break**

**Ore da 11.15 a 12.15**

### **Aspetti oggettivi e aspetti relazionali nelle situazioni di conflitto I parte**

Acquisire competenze nel saper individuare e distinguere gli aspetti oggettivi (o di contenuto), sui quali è possibile avviare e sviluppare un confronto costruttivo, dagli aspetti relazionali (o soggettivi) che animano e alimentano le situazioni conflittuali

**Ore da 12.15 a 13.00**

### **Aspetti oggettivi e aspetti relazionali nelle situazioni di conflitto II parte**

Analisi individuale e commento in plenaria su comportamenti osservati in alcune sequenze filmiche. Questo tipo di attività non viene proposta in forma didascalica, ad esempio: questo comportamento è esatto l'altro è sbagliato, ma in un'ottica di riflessione e osservazione sulla diversità tra il disaccordo e il conflitto.

**13.00 – 14.00 Pausa pranzo**

**Ore da 14.00 a 15.00**

### **Le cause del conflitto I parte**

Analisi su quelle che possono essere le potenziali cause di conflitto in ambito lavorativo. Individuazione e riflessione su una serie di domande che possono essere di aiuto nel tentativo di leggere il conflitto.

**Ore da 15.00 a 16.00**

### **Le cause del conflitto II parte**

Ai partecipanti verrà proposto di simulare una situazione di conflitto con un paziente/familiare o con un collaboratore. La situazione in esame verrà presa dalle esperienze condivise nella prima parte della giornata

**Ore 16.00 – 16.15 Coffee break**

**Ore da 16.15 a 17.00**

### **Tentare di risolvere il conflitto**

Analisi e riflessione su tre metodi che possono aiutarci nel tentare di risolvere efficacemente una situazione di conflitto. Per ciascun metodo proveremo a individuare i punti di forza e gli eventuali limiti al fine di avviare la ricerca di un

personale metodo nell'affrontare le situazioni di conflitto

**Ore da 17.00 a 18.00**

### **La collaborazione e la competenza**

Attività didattica in due gruppi con l'obiettivo di avviare una riflessione sui costi del conflitto e sull'efficacia delle strategie collaborative

**Ore da 18.00 a 18.30 Questionario ECM per la valutazione dell'apprendimento**

## **Gli obiettivi principali del corso sono:**

1. acquisire capacità di analisi di una situazione conflittuale
2. promuovere una riflessione sulle strategie personali messe in atto in una situazione di conflitto
3. sviluppare competenze nel promuovere e mantenere relazioni costruttive
4. essere in grado di contenere lo stress che può comportare una situazione di conflitto
5. acquisire chiavi di lettura per saper distinguere il disaccordo dal conflitto
6. essere in grado di sviluppare un metodo personale per tentare di risolvere le situazioni di conflitto

Durante la giornata del corso saranno svolti i seguenti lavori:

- ✓ lavoro in piccoli gruppi su casi di studio
- ✓ visione e disamina di sequenze filmiche tratte da opere cinematografiche
- ✓ role playing
- ✓ lavoro individuale sul proprio stile comportamentale nelle situazioni di conflitto