

MODULO DI ISCRIZIONE

**Il conflitto: significati e azioni.
Verona, 27 Maggio 2016**

Cognome: _____

Nome. _____

Professione (per ECM):

Indirizzo: _____

CAP _____ Località _____

Tel: _____ Fax: _____

E-mail _____

Istituto _____

Intestazione fattura: _____

P.I: _____

C.F _____

VERSAMENTO QUOTA

Può essere effettuato tramite **bonifico bancario** a favore di:

STUDIO AM di Maran Dott.ssa Anna

Unicredit Banca spa

IBAN: IT69I0200811782000040687979

IL MODULO E' DA INVIARE via fax allo

030 691352 o via e-mail a

info@studioamverona.it

TERMINE DI ADESIONE:

10 giorni prima della data prevista.

A chi è rivolto il corso:

A tutti i professionisti che quotidianamente si confrontano con responsabili e colleghi e desiderano acquisire competenze comunicative che aiutino a gestire meglio i conflitti.

Il docente:

Dott. ssa Elena Bonamini:

Formatrice, Consulente Aziendale, Esperto in Gestione e sviluppo delle competenze e delle persone nelle organizzazioni.

Luogo di svolgimento

Residence All'Adige

Via Magellano, 28

Verona

Numero di partecipanti

Numero chiuso: min. 6 /massimo 15 persone

Quota di partecipazione

Euro 150,00 + IVA 22% (totale euro 183,00)

Le quote comprendono: materiale didattico, coffee break. NON comprendono pranzo e alloggio.

Modalità per il pranzo:

Il pranzo è libero. Al corso verranno fornite indicazioni sui locali situati nei pressi della sede congressuale.

RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni contattare lo Studio AM ai seguenti riferimenti:
tel. 030 6869302 – fax 030 691352
cell. 347 2232842

e-mail: info@studioamverona.it

www.studioamverona.it

IL CONFLITTO: significati e azioni

**Strategie per la risoluzione dei
conflitti nell'ambiente
lavorativo sanitario.**

27 Maggio 2016

11 CREDITI ECM Medico Chirurgo,
Odontoiatra, Farmacista, Psicologo,
Biologo, Educatore professionale,
Fisioterapista, Infermiere, Logopedista,
Ortottista, Tecnico Audiometrista,
Tecnico Audioprotesista, Assistente
Sanitario.

In fase di accreditamento per
Assistente Sociale

PROGRAMMA

Venerdì, 27 Maggio 2016

OBIETTIVI FORMATIVI

Il percorso formativo ha i seguenti obiettivi:

- Identificare le caratteristiche del conflitto e gli elementi che lo rendono occasione di trasformazione e crescita personale e interpersonale
- Riconoscere il proprio approccio comportamentale nelle situazioni di tensione e conflitto
- Scegliere approcci e comportamenti per
 - gestire situazioni ad elevato impatto emotivo e prevenire l'escalation conflittuale
 - trasformare uno scontro tra differenze in incontro tra differenze.

Ore da 9.00 a 9.45

Il conflitto: significati, livelli, dimensioni cause

Ore da 9.45 a 11.15

Analisi di situazioni conflittuali nei contesti di lavoro: tipologia, livello, soggetti coinvolti, cause

Ore da 11.15 a 11.30 Coffee Break

Ore da 11.30 a 12.15

Descrizione e analisi di una situazione di conflitto

Ore da 12.15 a 13.00

Comprendere il conflitto: la diagnosi: ovvero l'arte di fare domande gli ostacoli alla soluzione del conflitto

Ore 13.00 a 14.00 Pausa pranzo

Ore da 14.00 a 14.30

Il proprio stile comportamentale nelle situazioni ad impatto emotivo: autovalutazione

Ore da 14.30 a 15.15

I diversi stili comportamentali per la gestione creativa dei conflitti

Ore da 15.15 a 16.00

Gestire i conflitti e prevenire l'escalation: un modello

Ore da 16.00 a 16.15 Coffee break

Ore da 16.15 a 18.00

Scelta di una situazione conflittuale, analisi e rappresentazione

Ore da 18.00 a 18.30

Questionario ECM per la valutazione dell'apprendimento

IMPARIAMO A GESTIRE IL CONFLITTO...PER LAVORARE MEGLIO

Il conflitto è un'esperienza umana universale: non c'è convivenza sociale senza conflitto. Tuttavia esso è una situazione che sempre ci preoccupa, attiva fantasmi e paure, genera rabbia, frustrazione e sfiducia assorbendo molto tempo ed energia; nei contesti di lavoro spesso mette in discussione la capacità stessa del gruppo di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Nelle organizzazioni di servizi, quali quelle sanitarie e sociali, ai conflitti tra operatori - che possono essere legati a diversi modi di interpretare i ruoli e la professionalità, di concepire situazioni quali la morte, il trattamento, l'assistenza, alle differenti aspettative tra livelli gerarchici- si aggiungono quelli con il cittadino diventato sempre più esigente e, in alcune situazioni, anche aggressivo e violento.

Il conflitto, tuttavia, racchiude in sé potenzialità generative e la connotazione che esso assume dipende dall'atteggiamento e dalle competenze dei diversi soggetti in campo: dipende soprattutto dalla capacità di elaborare l'aggressività in modo che essa diventi condizione ed energia per l'incontro tra differenze.

Il corso è un'opportunità per iniziare a vedere i conflitti con occhi diversi e per individuare comportamenti e strategie capaci di trasformarli in possibilità di incontro e crescita costruttiva, riducendo il livello di ansia e di stress che sempre si accompagna alla messa in campo di emozioni ed energie.