

## 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.