

# LA GESTIONE DEI CONFLITTI NELLE PROFESSIONI SANITARIE

**CAMPOBASSO 19 OTTOBRE 2024**

## Programma

08.30 – ACCOGLIENZA PARTECIPANTI

08.45 – SALUTI ISTITUZIONALI

09.00 – FONDAMENTI DELLA GESTIONE  
DEI CONFLITTI:

- DEFINIZIONE DI CONFLITTO E TIPOLOGIE
- FASI DEL CONFLITTO
- MODELLI DI ANALISI DEL CONFLITTO
- RUOLO DELLE EMOZIONI
- CAUSE DEI CONFLITTI IN SANITÀ

10.00 – COMUNICAZIONE EFFICACE NELLA  
GESTIONE DEI CONFLITTI:

- PRINCIPI BASE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE
- STRATEGIE E TECNICHE DI COMUNICAZIONE
- L'IMPORTANZA DELL'ASCOLTO ATTIVO
- L'EMPATIA: COME INSTAURARE UN RAPPORTO EMPATICO ED EFFICACE
- COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI CRISI
- L'IMPORTANZA DELL'ESSERE ASSERTIVI: STRUMENTI E TECNICHE DELL'ASSERTIVITA'

11.30 – *COFFE BREAK*

12.00 – CONFLITTI NELL'AMBIENTE SANITARIO:

- CONFLITTI TRA PROFESSIONISTI DELLA SANITÀ
- CONFLITTI CON PAZIENTI E FAMILIARI
- CONFLITTI CON DIREZIONI E ISTITUZIONI

12.45 – RISOLUZIONE DEI CONFLITTI:

- NEGOZIAZIONE E MEDIAZIONE
- APPROCCI COLLABORATIVI E COMPETITIVI
- PROBLEM SOLVING CREATIVO

13.30 – *PAUSA*

14.30 – IL GRUPPO LAVORO:

- COS'È UN GRUPPO
- DIMENSIONE ED EFFICACIA DEL GRUPPO DI LAVORO

15.00 – LE QUATTRO FASI CHE  
SCANDISCONO IL PROCESSO DI  
MATURAZIONE DEL GRUPPO:

- FORMING
- STORMING
- NORMING
- PERFORMING

15.30 – LA LEADERSHIP:

- IL LEADER E I QUATTRO FONDAMENTALI STILI DI LEADERSHIP

16.00 – CONSEGUENZE DI UN CONFLITTO  
MAL GESTITO:

- IL BURNOUT ED ALTERAZIONI NEL GRUPPO LAVORO

16.30 – AUTOVALUTAZIONE E  
MIGLIORAMENTO:

- AUTOVALUTAZIONE ED AUTOCONSAPEVOLEZZA
- PIANI DI MIGLIORAMENTO PERSONALE
- L'IMPORTANZA DI MOMENTI DI SUPERVISIONE E DI LAVORO SU SE STESSI E NEL GRUPPO LAVORO

17.30 – VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO

18.00 – *CHIUSURA LAVORI*

**DOCENTE:**

**DOTT.SSA DANIELA SPADOLINI**

PSICOLOGA – PSICOTERAPEUTA

## ABSTRACT

I conflitti in ambito sanitario sono una costante presenza della quotidianità lavorativa.

Si generano tra colleghi, tra operatori e pazienti, tra reparti, con i familiari dei pazienti e possono autoalimentarsi e determinare un incremento degli attori coinvolti.

I conflitti sono situazioni nelle quali due o più persone entrano in opposizione o disaccordo perché i reciproci interessi, posizioni, bisogni, desideri, valori sono incompatibili, o sono percepiti come incompatibili:

in tutto ciò giocano un ruolo importante le emozioni e i sentimenti.

La relazione tra le parti in conflitto può uscirne rafforzata o deteriorata in funzione di come si sviluppa il processo di risoluzione del conflitto.

Risulta perciò fondamentale che i Professionisti sanitari sviluppino competenze relazionali specifiche legate alla gestione dei conflitti.

## FINALITA'

Il Corso mira ad affrontare le linee guida generali sulla comunicazione, personale ed interpersonale, al fine di migliorare le proprie capacità relazionali, ponendosi inoltre l'obiettivo di raffinare gli aspetti e le attitudini di ciascuno nella gestione dei conflitti, nella fase di negoziazione e nei processi di "problem solving".



**Crediti Formativi ECM  
assegnati n. 10**

L'evento formativo è promosso dall'Ordine TSRM – PSTRP di Campobasso-Isernia e riservato a suoi iscritti in regola con il pagamento delle tasse di iscrizione

E' accreditato per il numero max di 100 partecipanti per tutte le Professioni Sanitarie con priorità per gli iscritti all'Ordine TSRMPSTRP Cb-Is

L'iscrizione comprende: kit congressuale, Coffe break, Lunch, Attestato crediti ECM

L'iscrizione si effettua cliccando sul seguente link:  
<https://www.segreteriadidattica.it/formazioneventi-tsrmp.php>

oppure sul QR CODE:



Attendere e-mail di conferma e successivamente procedere con l'invio della copia bonifico all'indirizzo mail: [segreteria@formazioneventi.com](mailto:segreteria@formazioneventi.com) per la registrazione effettiva.

Il contributo richiesto per la partecipazione è di € 10,00 da versare con bonifico bancario all'Iban: **IT48G0526203802CC1407482112**  
Intestato a Ordine TSRM-PSTRP CB/IS

E' consentito il versamento cumulativo riferito a più iscrizioni, specificando nella causale i nomi dei partecipanti

CHIUSURA ISCRIZIONI:  
AD ESAURIMENTO DEI POSTI DISPONIBILI

**Segreteria organizzativa:  
FORMAZIONEVENTI**

**Tel. 085.8428796**

**Whatsapp 393.9067727**

**E.mail: [segreteria@formazioneventi.com](mailto:segreteria@formazioneventi.com)**

Formazioneventi

**EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA**

**LA GESTIONE DEI CONFLITTI  
NELLE PROFESSIONI SANITARIE**

**CAMPOBASSO 19 OTTOBRE 2024**



**DOCENTE DEL CORSO**

**DOTT.SSA DANIELA SPADOLINI**

*PSICOLOGA – PSICOTERAPEUTA*

**IL CORSO SI SVOLGE PRESSO**

**SALA CONGRESSI**

**HOTEL RINASCIMENTO**

**VIA B. LABANCA n. 37**

**CAMPOBASSO**



**Ordine  
dei Tecnici sanitari di radiologia medica  
e delle professioni sanitarie tecniche,  
della riabilitazione e della prevenzione  
Campobasso - Isernia**