

**Titolo Corso:**

**Comunicazione efficace e gestione del conflitto nelle strutture sanitarie**

- Id provider: 5737
- Id Evento: 353713
- Sede dell'evento: FAD (<http://4clabfad.it>)
- Date: Disponibile dal 09/05/2022 al 31/12/2022

**PROGRAMMA ED.1**

Il corso sarà articolato in cinque moduli, comprendenti lezioni con la tecnica dell'autoapprendimento attraverso video. Per l'attribuzione dei crediti previsti, il partecipante dovrà eseguire il test finale, consistente in un questionario a risposte multiple con doppia randomizzazione compilabile on line, e raggiungere almeno il 75% delle risposte esatte. Il relativo attestato viene generato al superamento del test, previa compilazione della scheda di rilevazione della qualità percepita.

**Resp. Scientifico: Dott.ssa Sara Michetti**

		<i>Docenti:</i> Dott.ssa Sara Michetti	
Modulo 1	Comunicazione e stili comunicativi.		120'
Modulo 2	La comunicazione efficace.		60'
Modulo 3	Caratteristiche e origini del conflitto.		60'
Modulo 4	Le dinamiche del conflitto nelle Strutture Sanitarie.		60'
Modulo 5	Il conflitto come base positiva.		60'

## **RAZIONALE**

Con il verbo comunicare, mettere in comune, ci si riferisce alla possibilità di passare in modo immediato informazioni, sentimenti, opinioni, racconti ed intenzioni, da un soggetto emittente ad un soggetto ricevente.

Affinchè ciò sia possibile è necessario che la comunicazione sia efficace: chiara, carismatica, credibile e persuasiva; in modo da garantire la comprensione tra sé e l'altro.

Nel passaggio tra i due interlocutori accade spesso, però, che il contenuto del messaggio possa subire delle modificazioni, a causa della non coincidenza dei filtri di accesso dei soggetti.

Questa disparità può rappresentare un terreno fertile per incomprensioni e, in alcuni casi, per pericolose escalation nella comunicazione che potrebbero sfociare in conflittualità.

In ambito sanitario, nello specifico, se il conflitto non viene gestito correttamente, può andare fuori controllo e dare luogo a situazioni in cui la cooperazione si rompe e gli obiettivi comuni 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 di comunicazione efficace e di una strategia per la trasformazione dei conflitti può favorire una relazione più costruttiva tra colleghi, pazienti o i loro caregiver, oltre che a un miglior lavoro nel team professionale.

## INFORMAZIONI GENERALI

<b>AREA DELL'OGGETTIVO FORMATIVO</b>	OBIETTIVI FORMATIVI DI PROCESSO
<b>OBIETTIVO</b>	13 - METODOLOGIA E TECNICHE DI COMUNICAZIONE, ANCHE IN RELAZIONE ALLO SVILUPPO DEI PROGRAMMI NAZIONALI E REGIONALI DI PREVENZIONE PRIMARIA
<b>ACQUISIZIONE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:</b>	L'obiettivo dell'acquisizione delle competenze tecnico-professionali viene raggiunto attraverso la conoscenza e l'acquisizione di uno stile comunicativo efficace.
<b>ACQUISIZIONE COMPETENZE DI PROCESSO:</b>	L'obiettivo dell'acquisizione di processo viene raggiunto attraverso strategie e tecniche utili a gestire attivamente conflittualità disfunzionali trasformandole in situazioni di crescita individuale e collettiva.
<b>ACQUISIZIONE COMPETENZE DI SISTEMA:</b>	L'obiettivo dell'acquisizione di competenze di sistema è il miglioramento del clima lavorativo a vantaggio di tutti gli attori della Struttura Sanitaria.
<b>PROFESSIONI ALLE QUALI SI RIFERISCE L'EVENTO</b>	Tutte
<b>ORE FORMATIVE:</b>	6
<b>CREDITI</b>	9
<b>AMBIENTE DI COLLABORAZIONE TRA I DISCENTI</b>	Si
<b>TIPOLOGIA PRODOTTO FAD</b>	CORSI / VIDEOCORSI ONLINE SU APPOSITE PIATTAFORME DI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) - E-LEARNING
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Fino a 500
<b>COSTO</b>	€ 50.00 + IVA
<b>MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO</b>	Il materiale di studio (file video) potrà essere liberamente consultato da ciascun utente durante la fruizione del corso.
<b>EVENTO TIPO</b>	ATTIVITÀ FORMATIVA A DISTANZA (FAD)
<b>SEGRETERIA ORGANIZZATIVA</b>	4C Lab Srl Via Luigi Arnaldo Vassallo 13 – 00159 ROMA Tel. 06 4386649

**RESPONSABILE SCIENTIFICO: Dott.ssa Sara Michetti**

**DOCENTE: Dott.ssa Sara Michetti**