

## SKILL LAB

### AFFRONTARE ED ELABORARE I CONFLITTI EFFICACEMENTE

Formazione Continua Esperienziale per tutti gli Operatori del settore Sanitario e Socio-Sanitario con crediti ECM, finalizzata all'acquisizione delle competenze per la gestione dei conflitti.

#### OBIETTIVI

Dopo un percorso di formazione sulle competenze di ruolo, è importante che le stesse vengano allenate con momenti di "allenamento" più pratico e intenso, al fine di continuare ad attivare i meccanismi di cambiamento dei comportamenti agiti e di evitare che i partecipanti tornino nella propria zona di comfort.

Lo skill lab consiste proprio di momenti strutturati e destrutturati di pratica e di condivisione rispetto a casi ed esperienze, in parte fornite dal trainer coach e in parte fornite dai partecipanti stessi.

#### METODOLOGIA FORMATIVA

Si prevedono laboratori pratici, in cui i partecipanti esporranno propri particolari casi di insuccesso e di successo per potersi confrontare sulle competenze del proprio ruolo, pensate ed agite in concreto.

La parte iniziale degli incontri è dedicata a rivedere il modello appreso durante la formazione precedente, ricordando quali sono i comportamenti che consentono di agire positivamente le competenze.

La seconda parte è dedicata a:

- Identificare cosa ha funzionato nell'applicazione quotidiana (condivisione di esperienze di successo).
- Identificare cosa non ha funzionato nell'applicazione pratica (condivisione di esperienze non funzionali).
- Affrontare situazioni specifiche in corso rispetto alle tematiche affrontate.



VALORE GUIDA

### FIDUCIA

Trasparenza, Accoglienza, Empatia

**CREDITI ECM** Sì

**DURATA** 6 ore  
3 moduli da 2 h ciascuno

**MODALITÀ**  
Online

**CALENDARIO**  
Vedi Calendario Corsi

## ARGOMENTI

- Evitare gli eccessi utilizzando termini esagerati con l'interlocutore
- Porre più domande di approfondimento
- Approfondire la motivazione per favorire il dialogo
- Evitare di negare od eludere il problema creando una situazione più conflittuale

## FORMATORI

### SIL.CA CONSULTING

Siamo una squadra di persone che mette a disposizione di tutte le Organizzazioni, ma soprattutto di coloro che le costituiscono, la propria esperienza di uomini d'azienda, consulenti, formatori e coach, ma soprattutto di individui che pensano, parlano e agiscono sempre con la consapevolezza che ogni persona è unica nella sua forma, nel suo contenuto, nel suo cuore e nella sua mente.

### La docente Simona Cianchetti

Counselor professionista, business and life coach, senior trainer in sviluppo delle soft skill nello specifico per la comunicazione, leadership e gestione del conflitto. Consulente HR e assessor Six Second. Ha lavorato per molti anni come Manager nella Grande distribuzione alimentare. Completa la descrizione, una laurea magistrale in Psicologia clinica e della riabilitazione.

## COMPETENZE TECNICHE

Conoscenza delle fasi essenziali del processo di gestione dei conflitti.

## COMPETENZE TRASVERSALI

### 1. Spirito di squadra

Sentirsi parte del proprio gruppo di lavoro, collaborare e comunicare in maniera fluida all'interno del gruppo stesso. Contribuire attivamente, in modo visibile e riconosciuto dagli altri, ai risultati del team. Saper valutare e valorizzare i progressi, dare ai colleghi feedback utili e costruttivi, incoraggiando l'apporto degli altri e sostenendone la motivazione.

### Comportamenti descrittivi chiave

- Fornisce feedback sulle proprie attività e valorizza i feedback forniti dal gruppo di lavoro.
- Condivide decisioni, problemi, idee, conoscenze e le mette a disposizione del gruppo di lavoro.
- Collabora e lavora con facilità con colleghi ed esterni in funzione degli obiettivi da raggiungere.

## DESTINATARI

- Assistenti Sociali
- Educatori
- Figure Assistenziali
- Figure Gestionali
- Figure Sanitarie
- Psicologi

## AREA

- Medical & Care
- Hospitality & Service
- Operation & Support

## TIPOLOGIA

- Master
- Percorsi di Leadership
- Formazione Specialistica
- Formazione Continua
- Formazione Obbligatoria

## 2. Comunicazione e disponibilità ai rapporti interpersonali

Interagire in modo costruttivo ed efficace con i vari interlocutori dimostrando empatia e disponibilità a comprenderne le emozioni, i bisogni, i comportamenti. Utilizzare il linguaggio verbale e l'espressione non verbale (gestualità, tono della voce, ecc.) in modo coerente con le diverse finalità della comunicazione. Ideare e produrre documenti di varia natura (lettere, e-mail, comunicati, manuali, relazioni, presentazioni, ecc.) con un uso del linguaggio efficace e adatto alle finalità della comunicazione e alla tipologia degli interlocutori.

### Comportamenti descrittivi chiave

- Si mette nella prospettiva dell'altro in modo empatico, cercando di capire le cause delle sue emozioni e il senso del suo comportamento.
- Si relaziona agli altri con correttezza, manifesta con il proprio comportamento il rispetto verso le altre persone e attenzione ai loro messaggi.
- Integra la comunicazione verbale con un'adeguata espressione non verbale.

## INFORMAZIONI E ISCRIZIONE

[academy@korian.it](mailto:academy@korian.it)

**PREREQUISITI PER L'ISCRIZIONE:** aver già frequentato il corso base AFFRONTARE ED ELABORARE I CONFLITTI EFFICACEMENTE (anche negli anni 2022 e 2023)

Iscrizione:

- <https://forms.office.com/e/V6D3mnnD7T>