

## AFFRONTARE ED ELABORARE I CONFLITTI EFFICACEMENTE

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

### OBIETTIVI

Esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e le proprie opinioni senza aggredire l'interlocutore né tantomeno farsi schiacciare: è questo l'obiettivo a cui tende la comunicazione e, più in generale, il comportamento assertivo, volto alla gestione del conflitto. Il corso è strutturato per trasmettere ai/le partecipanti modalità e strumenti in grado di acquisire e mantenere un comportamento assertivo, grazie al quale imparare a difendere il proprio interesse ed esprimere il proprio punto di vista con sincerità e disinvoltura e ascoltando l'opinione dell'altro evitando di aggredire verbalmente l'interlocutore o rinchiudersi in sé stessi. In questo contesto è fondamentale acquisire abilità di comunicazione e di ascolto attivo e migliorare la propria autostima.

### METODOLOGIA FORMATIVA

La formazione attiva in azienda è un metodo molto efficace per aiutare i/le partecipanti a prendere consapevolezza dei loro comportamenti e dei loro schemi mentali auto-limitanti e aiutarli a trovare un modo concreto per cambiarli. Prende spunto dal ciclo di apprendimento di Kolb. Si invitano i/le partecipanti a sperimentare delle attività che hanno lo scopo di vivere nel momento i concetti su cui vogliamo lavorare. Si attivano i 5 sensi creando un'esperienza (azione + emozione provata) che il nostro cervello ricorderà come un vissuto (un pezzo di vita sperimentata).

AZIONE → EMOZIONE → ANCORAGGIO → RICORDO

L'obiettivo è mettere in pratica comportamenti diversi, da quelli usuali, grazie ad un cambio di pensiero attivato da un'esperienza vissuta.

L'approccio sarà totalmente concreto, implicherà attività di coaching, reportistica ed analisi dei feed-back in merito al proprio ruolo ed al suo esercizio.



VALORE GUIDA  
**FIDUCIA**

Trasparenza, Accoglienza, Empatia

**CREDITI ECM** Sì

**DURATA** 8 ore

**MODALITÀ**  
Online

**CALENDARIO**  
Vedi Calendario Corsi

## ARGOMENTI

- Stili di comunicazione.
- Che cos'è un conflitto.
- A chi appartiene il problema.
- Berne. Io sono ok tu sei ok.
- Tecniche di negoziazione per la risoluzione di conflitti.
- Definizione di assertività e le sue caratteristiche.
- Produrre comportamenti e messaggi assertivi.
- Tecniche per affermare le proprie opinioni.
- I tempi della comunicazione assertiva emozionale.

## 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 ed 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)

Iscrizione:

- <https://forms.office.com/e/V6D3mnnD7I>