



Studio Associato di Servizio Sociale e Sociologia

## *Laboratorio di formazione*

*“La gestione del conflitto nelle organizzazioni socio – sanitarie”*

2013

Il conflitto è fondativo della vita delle persone. Si presenta come esperienza trasversale che ciascuno vive nella vita privata, in famiglia, nelle relazioni sociali e professionali. Diverso è il modo in cui si vive ed affronta.

Nella specificità del lavoro degli operatori del comparto sanità esso si manifesta a livelli diversi: con gli utenti, i loro familiari, tra colleghi, tra operatori di professionalità diverse e responsabili di servizio.

I recenti cambiamenti normativi ed organizzativi e la contrazione delle risorse disponibili, rendono necessario approfondire, da un lato, la conoscenza dei meccanismi e delle dinamiche che generano conflittualità, dall'altro le diverse strategie di gestione alternativa dei conflitti.

## Obiettivi

1. Fornire ai partecipanti un supporto per conoscere e riflettere sugli elementi che caratterizzano il conflitto
2. Sostenere gli operatori nell'individuazione di strategie per la gestione alternativa dei conflitti

## Contenuti della formazione

Il conflitto: caratteristiche ed implicazioni.

Definizioni di conflitto.

Elementi che lo caratterizzano.

Implicazione razionali ed emotive nella gestione del conflitto.

Situazioni che generano conflitto tra colleghi, nell'organizzazione, tra servizi e con gli utenti

Strategie alternative di gestione del conflitto: ascolto attivo, assumersi la responsabilità del problema, approccio integrativo, sistemi mediatori promozionali e riparativi.

# Metodologia

- 2 giornate con lezioni teoriche ed esercitazioni in gruppo