

# TECNICHE DI GESTIONE DEI CONFLITTI CON L'UTENTE

3 EDIZIONI: MATTINO / POMERIGGIO / SABATO

**Mercoledì 03 + Mercoledì 10 ottobre 2018 (Ed. Mattino / Pomeriggio)**

**Sabato 13 + Sabato 27 ottobre 2018 (Ed. Sabato)**

Sala Convegni Villa Margherita - Arcugnano (VI)

## EDIZIONE MATTINO mercoledì 03 ottobre

- h. 08:30 Registrazione dei partecipanti
- h. 09:00 **Presentazione programma, obiettivi, giro di conoscenza dei partecipanti**
- h. 09:30 **I motivi del disaccordo nella relazione sociale e nella relazione professionale**  
(Lavoro individuale e di gruppo su domande stimolo del docente)
- h. 10:15 **Competenza emotiva e comunicativa nella relazione di cura con l'utenza utilizzando capacità sociali efficaci**  
(Lezione frontale)
- h. 11:00 **Simulare e analizzare situazioni relazionali nella gestione del paziente/famigliare**  
(Role playing)
- h. 12:30 Chiusura prima giornata

## mercoledì 10 ottobre

- h. 09:00 **La comprensione del comportamento, dei bisogni, delle aspettative e dei sentimenti degli altri. Competenza emotiva e comunicativa nella gestione del conflitto con l'utenza**  
(Lezione frontale)
- h. 09:45 **Simulare e analizzare situazioni relazionali nella gestione del paziente/famigliare**  
(Role playing)
- h. 11:00 Analisi e discussione di casi
- h. 12:00-12:30 Compilazione questionari ECM e chiusura del corso

## EDIZIONE POMERIGGIO mercoledì 03 ottobre

- h. 14:00 Registrazione dei partecipanti
- h. 14:30 **Presentazione programma, obiettivi, giro di conoscenza dei partecipanti**
- h. 15:00 **I motivi del disaccordo nella relazione sociale e nella relazione professionale**  
(Lavoro individuale e di gruppo su domande stimolo del docente)
- h. 15:45 **Competenza emotiva e comunicativa nella relazione di cura con l'utenza utilizzando capacità sociali efficaci**  
(Lezione frontale)
- h. 16:30 **Simulare e analizzare situazioni relazionali nella gestione del paziente/famigliare**  
(Role playing)
- h. 18:30 Chiusura prima giornata

## mercoledì 10 ottobre

- h. 14:30 **La comprensione del comportamento, dei bisogni, delle aspettative e dei sentimenti degli altri. Competenza emotiva e comunicativa nella gestione del conflitto con l'utenza**  
(Lezione frontale)
- h. 15:15 **Simulare e analizzare situazioni relazionali nella gestione del paziente/famigliare**  
(Role playing)
- h. 16:30 Analisi e discussione di casi
- h. 17:30-18:00 Compilazione questionari ECM e chiusura del corso

## EDIZIONE SABATO sabato 13 ottobre

- h. 08:30 Registrazione dei partecipanti
- h. 09:00 **Presentazione programma, obiettivi, giro di conoscenza dei partecipanti**
- h. 09:30 **I motivi del disaccordo nella relazione sociale e nella relazione professionale**  
(Lavoro individuale e di gruppo su domande stimolo del docente)
- h. 10:15 **Competenza emotiva e comunicativa nella relazione di cura con l'utenza utilizzando capacità sociali efficaci**  
(Lezione frontale)
- h. 11:00 **Simulare e analizzare situazioni relazionali nella gestione del paziente/famigliare**  
(Role playing)
- h. 12:30 Chiusura prima giornata

## sabato 27 ottobre

- h. 09:00 **La comprensione del comportamento, dei bisogni, delle aspettative e dei sentimenti degli altri. Competenza emotiva e comunicativa nella gestione del conflitto con l'utenza**  
(Lezione frontale)
- h. 09:45 **Simulare e analizzare situazioni relazionali nella gestione del paziente/famigliare**  
(Role playing)
- h. 11:00 Analisi e discussione di casi
- h. 12:00-12:30 Compilazione questionari ECM e chiusura del corso

### RAZIONALE

Gli operatori sanitari debbono possedere una adeguata competenza comunicativa e relazionale in quanto hanno il compito di indurre cambiamenti positivi negli assistiti relativamente ai problemi di salute, competenza che si traduce in azioni come: educare, motivare, informare, porre divieti, prescrivere, dare sostegno, gestire il conflitto...

Compito non facile per l'operatore saper comunicare efficacemente con i pazienti e le loro famiglie! Altrettanto non facile è tutelarsi da un coinvolgimento emotivo eccessivo, da situazioni di incessanti richieste o di rifiuto alle cure, da aspettative elevate dei pazienti e dei famigliari, specialmente in situazioni critiche correlate al dolore e alla sofferenza.

Il contatto personale diventa per l'operatore, a ogni livello di responsabilità il mezzo privilegiato per accrescere la comprensione dei problemi che vengono posti dagli assistiti. Il "buon colloquio" ha per obiettivo l'esatta comprensione di quello che avviene nell'altro, la scoperta in cui l'altro sperimenta la situazione, la progressiva chiarificazione del suo vissuto. Non basta l'interesse e il buon senso, occorre metodo (Mucchielli, 1996). Per questo la competenza comunicativa non deve essere considerata opzionale per l'operatore, qualunque sia l'ambito lavorativo.

### OBIETTIVI

Il corso di formazione ha lo scopo di: 1) sviluppare abilità comunicative e relazionali per rendere più efficace la comunicazione nella relazione professionale, in particolare in situazioni di tensione e di conflitto con l'utenza; 2) proporre tecniche e strategie per facilitare il superamento di ostacoli comunicativi verbali e non verbali; 3) sperimentare attraverso la metodologia del role playing situazioni relazionali difficili che possono presentarsi nella pratica clinica.

### DOCENTE

**Dott.ssa Laura Cunico:** Infermiere Laurea Magistrale, Docente a contratto nei corsi di Laurea Triennale e Magistrale delle professioni sanitarie - Università degli Studi di Verona. Psicopedagogista e Mediatrice Familiare, esperta nei processi di comunicazione interpersonale e di gruppo, sostegno alla genitorialità e legami famigliari.

### ISCRIZIONI

Il corso è obbligatorio per l'accreditamento regionale ed è rivolto a tutti i medici e gli infermieri di Villa Margherita. Il corso è accreditato per tutte le professioni mediche, sono stati riconosciuti i crediti ECM. Per iscriversi è necessario scrivere il proprio nominativo nel foglio iscrizioni apposto nell'infermeria di ogni reparto scegliendo una delle tre edizioni. Sono ammessi massimo 20 discenti per edizione. Per info: [eventi@casadicuravillamargherita.it](mailto:eventi@casadicuravillamargherita.it) - 0444/997075