



**Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
"Saverio de Bellis"**

Ente Ospedaliero Specializzato in Gastroenterologia
via Turi n°27 - 70013 Castellana Grotte - Bari
C.F. – P.IVA: 00565330727
Ente di diritto pubblico D.M. del 31-3-1982



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-1208-14



GESTIRE I CONFLITTI E LE CRITICITA': LA COMUNICAZIONE CHE GENERA VALORE

Docente: **Dr.ssa Rossella Colonna**

Castellana Grotte (BA), 02 Dicembre 2016
I.R.C.C.S. "Saverio de Bellis" – Aule della Formazione

DURATA: 8 ore in una unica giornata, 09:00 -13:00 e 14:00 – 18:00

PROGRAMMA:

- Introduzione al corso con esplicitazione dei metodi e dei modelli di riferimento. Esercitazione. Esperienza guidata in gruppo sulla complessità della comunicazione e condivisione significati.
- Mappatura della comunicazione guidata per comprendere la comunicazione generativa e orientarsi verso comportamenti funzionali ed efficaci. Co-costruzione insieme ai partecipanti di un modello condiviso di comunicazione avanzata.
- Principi e tecniche per ben-lavorare: ascolto attivo e capacità negativa. Esercitazioni. Analisi casi concreti in cui si sono verificate criticità individuali e analisi delle soluzioni agite.
- Analisi e sperimentazione di "comportamenti che generano valore": darsi e prendersi tempo, esprimersi con chiarezza, ri-orientare l'aggressività propria ed altrui, comprendere i bisogni altrui, so-stare nel disagio: problem solving. Esercitazioni per allenarsi a trasformare le difficoltà in opportunità di crescita.
- La critica costruttiva per ben-lavorare: esercitazioni.
- Esercitazione su "Comunicare feedback positivi: dare e ricevere apprezzamenti". Lavori in gruppo su situazioni problematiche e possibili soluzioni.
- Role-playing in piccoli gruppi su casi concreti individuati dai partecipanti, ricorrenti e/o difficili. Allenarsi a fronteggiare gli eventi e individuare strategie più funzionali da agire nel proprio lavoro.
- Co-costruzione di comportamenti applicabili. Esercitazioni per ampliare la propria sfera d'influenza.

RESPONSABILE SCIENTIFICO: Dr. Francesco Laricchia



Segreteria Organizzativa
Segreteria Provider n. 1534
I.R.C.C.S. "S. de Bellis"

Per schede di iscrizione rivolgersi a:
Ufficio Formazione: Tel: 080.499.41.59 Fax:080.499.43.20
www.irccsdebells.it - formazione@irccsdebells.it

Evento ECM: 1534–175462 ED.1
Per tutte le professioni
Crediti nr. 8,1