

PREVENZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE

SOMMARIO

PREMESSA.....	1
DURATA DELL'EVENTO	1
CREDITI ECM RICONOSCIUTI	1
PROGRAMMA	2
METODOLOGIA.....	2
IL FORMATORE	3

PREMESSA

L'Associazione, a partire dall'esperienza sviluppata dal 2002 nei propri Servizi di Ascolto e Mediazione dei Conflitti, ha sviluppato un modello teorico e operativo di gestione dei conflitti, applicandolo anche a quelli in ambito organizzativo. In particolare rispetto al contesto formativo, ha sviluppato una proposta per la prevenzione e riduzione della conflittualità in ambito organizzativo-lavorativo definita **ORGANIZATIONAL AND INTERPERSONAL CONFLICTS MANAGEMENT**.

DURATA DELL'EVENTO

Il percorso si svolgerà venerdì 8 marzo 2019, dalle ore 09,30 alle ore 18,30.

CREDITI ECM RICONOSCIUTI

I crediti ECM assegnati all'evento sono 12,8

PROGRAMMA

Contenuti	Metodologia didattica	Orario	Durata	Docente
Il bisogno di riconoscimento e il conflitto	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo	9,30-10,30	1 ora	Dr. A. Quattrococo
Le criticità nella comunicazione quali fattori d'innescio o sviluppo del conflitto	Role Playing	10,30-12,00	1,5 ore	Dr. A. Quattrococo
La permeabilità tra la conflittualità esterna e i rapporti interni alle equipe	Role playing	12,00 – 13.00	1 ora	Dr. A. Quattrococo
Pausa pranzo				
Limiti e difficoltà di gestione delle interazioni conflittuali interne alle equipe con approcci di natura negoziale orientati a stimolare la cooperazione tra le parti.	Lezione integrata con filmati, questionari, casi didattici, flash di stimolo, ecc.	14,00-15,00	1 ora	Dr. A. Quattrococo
Possibilità e approcci nella gestione dei conflitti di gruppo: l'orientamento centrato sulle persone e quello negoziale.	Role playing	15,00-16,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrococo
Limiti e difficoltà di gestione delle interazioni conflittuali interne alle equipe con approcci di natura negoziale orientati a stimolare la cooperazione tra le parti	Lezione integrata con filmati, questionari, casi didattici, flash di stimolo, ecc.	16,00-17,00	1 ora	Dr. A. Quattrococo
L'efficacia di approcci mediativi che focalizzano l'attenzione sulla "persona"	Role playing	17,00-18,00	3 ore	Dr. A. Quattrococo
Questionario finale di apprendimento		18,00-18,30	30 min.	Dr. A. Quattrococo

METODOLOGIA

Si prevede il ricorso ad una metodologia che, fatte salve poche introduzioni di carattere più teorico, faccia ampio ricorso allo svolgimento di esercizi pratici (quali, ad esempio, simulazioni e giochi di ruolo) e di altre tecniche interattive (discussioni guidate, analisi e discussione di casi, visione di filmati, ecc.).

L'approccio del formatore sarà caratterizzato da un'elevata propensione all'ascolto, attivo ed empatico, e alla sospensione del giudizio. Infatti, l'atteggiamento non giudicante costituisce di per sé un contenuto formativo, essendo uno dei modi di rapportarsi nelle situazioni di escalation delle tensioni all'interno del

gruppo di lavoro che si mira a far sì che i partecipanti possano poi eventualmente applicare in alcune delle modalità relazionali tese alla prevenzione dei conflitti e alla loro de-escalation. Inoltre tale atteggiamento del formatore è essenziale per ottenere la compliance dei partecipanti, quindi la loro disponibilità a riconsiderare criticamente le prassi o gli atteggiamenti poco efficaci, eventualmente adottati, in rapporto alle possibilità di sviluppo di atteggiamenti ostili o risentiti nei loro confronti da parte dei colleghi.

L'ascolto svolto dal formatore non significa, perciò, l'adozione di un atteggiamento passivo. Infatti, a titolo esemplificativo si pone in evidenza come all'avvio della formazione, la richiesta del formatore ai partecipanti di accennare, al momento della loro auto-presentazione, a situazioni di difficoltà relazionali o di conflittualità con i colleghi, di cui essi hanno fatto esperienza, sono stati testimoni o sono comunque venuti a conoscenza, sarà seguita da una restituzione del formatore stesso sui contenuti proposti dal gruppo-aula. Ciò consente di introdurre le tematiche centrali del percorso formativo, partendo dall'esperienza vissuta e da un principio di riflessione sulla stessa.

IL FORMATORE

Alberto Quattrocolo

Laureato in giurisprudenza. Ha conseguito il Master Europeo in Mediazione presso l'Istituto Universitario IUKB di Sion (CH), con tesi di ricerca sulla mediazione nei conflitti tra medici e pazienti sorti nei casi di responsabilità professionale. Presidente di Me.Dia.Re. dal 2003 e docente di tutte le attività formative svolte dall'Associazione in ambito familiare, penale e sanitario. È stato autore, docente e referente dei percorsi formativi di 192 ore finalizzati a costituire "Equipe di Ascolto e Mediazione nelle Aziende Sanitarie Pubbliche per la prevenzione/riduzione del contenzioso", svolti presso l'ASR dell'Emilia Romagna (3 dal 2005 al 2007), l'A.RE.S.S. Piemonte (3, nel 2009, nel 2010, e nel 2011), presso Eupolis – Scuola di Direzione in Sanità – su disposizione della Direzione Generale Sanità della Regione Lombardia (2 nel 2010, 1 nel 2011 e 1 nel 2015), presso la Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori di Milano (1 corso nel 2009-2010), presso l'Azienda USL di Modena (1 corso nel 2009-2010), presso l'Azienda Ospedaliera di Lecco (1 corso nel 2009-2010) e presso l'Azienda Ospedaliero- Universitaria Sant'Orsola Malpighi di Bologna (1 corso nel 2012). È formatore di numerosi percorsi formativi per professionisti della sanità di più contenuta durata (8, 16, 24 o 48 ore), sulla gestione di situazioni relazionali critiche con l'utenza, sulla gestione dei conflitti con il paziente/suoi famigliari o dei conflitti interni alle équipes, sull'ascolto, l'accoglienza e l'orientamento delle vittime di reato e sulla prevenzione e gestione dell'aggressività dell'utenza. Si segnalano tra questi ultimi, in particolare, quelli, di 16 ore, svolti negli anni 2015, 2016, 2017 e 2018 a favore di medici, infermieri e operatori socio-sanitari dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Sant'Orsola Malpighi di Bologna, quelli analoghi svolti presso l'ASL CN " negli anni 2016 e 2017 e quelli svolti presso la propria sede torinese, come ente provider ECM. Per conto di Me.Dia.Re. ha collaborato come docente con: la Seconda Università di Napoli Facoltà di Studi Politici e di Alta Formazione Europea e Mediterranea Jean Monnet nel Master in Mediazione Familiare e dei Conflitti Interpersonali; l'Università degli Studi di Palermo – Facoltà di Lettere e Filosofia (in collaborazione con IL3 – Istituto di Formazione Continua di Barcellona e Insitut Universitarie Kurt Bosch di Sion – CH) nel Master Internazionale di I Livello "Processi di Mediazione; l'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa di Napoli nel Corso di Mediazione Familiare (Corso di perfezionamento post-lauream presso la Facoltà di Scienze della Formazione); Les Heures Fundació Bosch i Gimpera -

Università di Barcellona nel Master in Mediazione familiare e Sociale presso “Emmeciquadro - Centro Studi, Ricerche, Formazione professionale” di Palermo; il Corso di Laurea in Scienze Sociali della Facoltà di Lettere di Palermo per una docenza di ottanta ore sulla mediazione. È socio A.I.Me.F. È mediatore nella “sperimentazione di interventi di giustizia ripartiva e mediazione penale di soggetti condannati adulti” del Ministero della Giustizia. È referente del progetto di Mediazione Penale “REPAIR” realizzato da Me.Dia.Re. in collaborazione con l’Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna di Piemonte, Liguria e Valle d’Aosta del Dipartimento della Giustizia Minorile e di Comunità del Ministero della Giustizia. È supervisione inserito nell’elenco dei Supervisor Professionali A.I.Me.F. (<http://www.aimef.it/supervisione/elenco-mfs>). È autore di alcune pubblicazioni in materia di mediazione familiare e di mediazione sanitaria nonché di un testo sui temi della vittimologia (<http://www.me-dia-re.it/associazione-mediare/pubblicazioni/>).