



COMUNICARE EFFICACEMENTE PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE ORGANIZZATIVA E RELAZIONALE (CCCUD_90)

Date: 28 settembre, 05 – 12 – 19 ottobre 2010

Luogo :aula Enaip - Pasion di Prato (Ud)

Premessa:

La necessità di rendere le organizzazioni operanti nel settore della Sanità sempre più flessibili e rispondenti a contesti dinamici e complessi, ha condotto verso l'affermazione di soluzioni organizzative e gestionali improntate alla trasversalità e alla connettività.

Tutto ciò ha innalzato il grado di interdipendenza tra i soggetti appartenenti ad aree di competenza sempre più specialistiche e tra loro complementari. In uno scenario così definito la capacità di integrarsi con gli altri sia da un punto di vista relazionale che operativo, diviene un fattore chiave di successo per le organizzazioni e per le persone che le abitano. Tuttavia, portare un gruppo di professionisti da una condizione di mera aggregazione ad una di vera e propria integrazione non è certo cosa semplice ed automatica, e presuppone lo sviluppo di sensibilità e competenze relazionali.

L'iniziativa si rivolge a personale tecnico e infermieristico appartenente ai diversi ambiti organizzativi, ciò costituirà un'importante occasione di conoscenza e confronto tra ambiti diversi volto a favorire un clima di disponibilità entro cui promuovere il superamento di barriere funzionali e di ruolo.

Obiettivi:

Il corso sarà articolato in quattro incontri in cui verranno trattati i seguenti argomenti:

- ✚ Dinamiche che caratterizzano il lavoro in team. L'importanza delle le competenze relazionali nelle organizzazioni d'oggi.
- ✚ Possibilità e limiti nell'apprendimento delle competenze relazionali, dall'aggregazione all'interdipendenza.
- ✚ Struttura e caratteristica del processo comunicativo, aspetti di relazione e contenuto; la fase espositiva e la fase recettiva.
- ✚ Il ruolo del feedback nelle relazioni, le critiche come opportunità; un metodo semplice per dare feedback costruttivi.
- ✚ Inquadramento del conflitto ed elementi che lo compongono; fattori che innescano la conflittualità.
- ✚ Comprendere lo stato emotivo dell'interlocutore - l'empatia- e gli elementi di contenuto - la tecnica delle domande. Oggettivazione della situazione - problema attraverso la tecnica della riformulazione. Elementi per la gestione del processo negoziale: centratura sulle esigenze, ricerca dei punti di contatto, argomentazione.

Il corso è rivolto alle seguenti figure professionali: Infermiere professionale e generico, Tecnico di laboratorio, Tecnico di radiologia, Ostetrica, Fisioterapista, Biologo.

Si ricorda che per conseguire i crediti formativi (19) è obbligatorio partecipare a tutti gli incontri previsti dal programma.

PROGRAMMA

Giornata 1 (28/09/2010)		
		Le dinamiche che caratterizzano il lavoro in team.
	14:00 14:30	L'importanza delle competenze relazionali: possibilità e limiti. Il ruolo dei fattori di personalità.
	14:30 15:00	Dall'aggregazione all'interdipendenza.
	15:00 16:00	Un'esperienza di lavoro in team. <i>Role playing</i>
	16:00 17:30	Debriefing sull'esercitazione: analisi delle dinamiche. <i>Confronto/dibattito tra discenti ed esperto/i guidato da un conduttore ("l'esperto risponde")</i>
	17:30 17:45	Sintesi dei principali apprendimenti della giornata <i>Confronto/dibattito tra discenti ed esperto/i guidato da un conduttore ("l'esperto risponde")</i>

Giornata 2 (05/10/2010)		
		Rendere efficace la propria comunicazione.
	14:00 15:00	Struttura e caratteristica del processo comunicativo: modalità verbali e non verbali, aspetti di relazione e contenuto. <i>Lezioni magistrali</i>
	15:00 16:00	La fase espositiva ed i fattori dell'incisività <i>Role playing</i>
	16:00 17:15	La fase recettiva e l'arte di ascoltare. <i>Role playing</i>
	17:15 17:30	Sintesi dei principali apprendimenti della giornata. <i>Confronto/dibattito tra discenti ed esperto/i guidato da un conduttore ("l'esperto risponde")</i>
	17:30 18:00	Verifica dei principali apprendimenti della giornata. <i>Verifica dell'apprendimento</i>

Giornata 3 (12/10/2010)		
		Fare critiche costruttive.
	14:00 15:00	Il ruolo del feedback nelle relazioni ed il vissuto che accompagna le critiche. Le critiche come opportunità. <i>Lezioni magistrali</i>
	15:00 16:00	Un metodo per dare feedback costruttivi. <i>Dimostrazioni tecniche senza esecuzione diretta da parte dei partecipanti</i>
	16:00 17:30	Feedback: applicazione del modello. <i>Role playing</i>
	17:30 17:45	Sintesi dei principali apprendimenti della giornata. <i>Confronto/dibattito tra discenti ed esperto/i guidato da un conduttore ("l'esperto risponde")</i>
	17:45 18:00	Verifica dei principali apprendimenti della giornata. <i>Verifica dell'apprendimento</i>

Giornata 4 (19/10/2010)		
		Gestire il conflitto.
	14:00 15:00	Definizione di conflitto ed elementi che lo compongono. fattori che innescano la conflittualità. <i>Lezioni magistrali</i>
	15:00 15:30	Comprendere lo stato emotivo dell'interlocutore: l'empatia. <i>Role playing</i>
	15:30 16:00	Comprendere gli elementi di contenuto: la tecnica delle domande. <i>Role playing</i>
	16:00 16:45	Oggettivazione della situazione - problema attraverso la tecnica della riformulazione. <i>Lezioni magistrali</i>
	16:45 17:30	Elementi per la gestione del processo negoziale. Centratura sulle esigenze, ricerca dei punti di contatto, argomentazione. <i>Lezioni magistrali</i>
	17:30 18:00	Verifica dei principali apprendimenti dell'intero percorso. <i>Verifica dell'apprendimento</i>