

CORSI VALORE Pubblica Amministrazione – Anno 2018

[John Cabot University, Roma](#) in partnership con [Elidea Psicologi Associati](#)



LA PREVENZIONE DEL CONFLITTO IN AMBITO ISPETTIVO A TUTELA DELLA SALUTE

Sede: Marche.

Durata: 60 ore

Premessa

Il focus di questo corso sarà orientato allo sviluppo della capacità di prevenire, riconoscere, far emergere e gestire conflitti potenziali e manifesti nel processo ispettivo, per la tutela e la salvaguardia della salute di tutti gli attori coinvolti, attraverso l'attenta analisi di scenario, contesto e fattori in gioco. Il corso fornisce le chiavi per imparare a decodificare le situazioni conflittuali tipiche e ad adattare le risposte e gli atteggiamenti alle persone coinvolte e al tipo di contesto, in un'ottica di qualità del servizio a tutela della salute.

Obiettivi e risultati attesi

In particolare, l'esperienza formativa sarà l'occasione per:

- Condividere la tutela della salute come principio guida del processo ispettivo
- Conoscere gli strumenti di approccio migliore per prevenire, anticipare e risolvere conflitti.
- Aumentare la propria qualità relazionale nella gestione dei conflitti, per ampliare la gamma di reazioni con i singoli e con i gruppi.
- Capitalizzare le buone pratiche nella gestione del conflitto.
- Sviluppare le competenze di base della negoziazione ed apprendere le tecniche per raggiungere un accordo.
- Apprendere le basi dell'analisi transazionale applicata ai conflitti.

Contenuti principali

La tutela della salute come principio guida del processo ispettivo

Il conflitto nel processo ispettivo

I comportamenti che producono conflitti: le varie facce del conflitto

La gestione dei conflitti come valore organizzativo e gestionale

Analisi dei modelli di prevenzione dei conflitti

Un modello di analisi dei conflitti nelle organizzazioni

Le convinzioni personali e le loro conseguenze

Prepararsi a negoziare: lo scopo e la costruzione del processo

L'approccio al processo negoziale e l'orientamento al problema

Negoziazione e trattativa

Gli schemi di relazione interpersonale

Le azioni necessarie per promuovere l'integrazione: la gestione produttiva della relazione con la controparte

L'analisi delle posizioni e la scoperta degli interessi

Posizioni e interessi: i cosa e i perché

L'individuazione della posizione della controparte

Le tipologie di motivazione che spingono gli interessi

La scoperta degli interessi sotto la posizione

La tecnica delle domande

Le aree di indagine

La comunicazione di influenza e il linguaggio dei benefici

La produzione delle alternative e la ricerca dei parametri.

Il ruolo della creatività: uscire dai propri schemi mentali

La tecnica del brainstorming in negoziazione

Giocare le alternative in funzione degli interessi della controparte in ottica cooperativa

La ricerca dei parametri oggettivi

Il confronto tra alternative e parametri e l'integrazione delle proposte

La gestione dell'accordo

La logica WIN WIN

Superare le aspettative della controparte

La gestione dei giochi sporchi

L'individuazione e la gestione dei "giochi sporchi"

Negoziare sotto pressione

Superare lo stress

Abbassare la tensione relazionale

Orientarsi all'obiettivo

Evitare le trappole di comunicazione

L'accordo di chiusura

Pianificare le azioni in funzione dell'accordo

Diagnosticare e prevenire i conflitti: definizione, cause e tipologie di conflitto

La dimensione emotiva e quella di contenuto nella gestione del conflitto

Fasi di gestione del conflitto

Approcci al conflitto e strategie di risoluzione

Il Feedback come strumento di gestione del conflitto

Lavorare con i casi di studio: la propria esperienza di conflitto