DOCENTI

MEZZENGA ***Lorella*** (Psicologa, Psicoterapeuta, Infermiera presso ASL Città di Torino, Formatore Aziendale e Docente all'Università degli Studi di Torino e Cuneo)

CREDITI ECM: 13

I crediti formativi acquisiti a seguito del superamento della verifica finale e alla compilazione del questionario online, verranno registrati dal Provider sul **Dossier Formativo** individuale.

INFORMAZIONI

I posti disponibili sono **14.**

L'evento è rivolto a Medici, Infermieri, Fisioterapisti, OSS, Biologi, Tecnici di laboratorio dell'Area Servizi (Poliambulatori, Fisioterapia, Brest, Pre-ricovero, Laboratorio) del PS Ospedale Cottolengo.

La partecipazione è da considerarsi **in orario di servizio** per il personale dipendente:

- *Medici*
- *Infermieri, Fisioterapisti, OSS, Biologi, Tecnici di laboratorio*

I nominativi dei partecipanti saranno inviati via e-mail dai Coordinatori Infermieristici e Responsabili Medici al seguente indirizzo: centroformazione@ospedalecottolengo.it (entro il 20 novembre 2026).

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

A conclusione dell'evento formativo il partecipante dovrà procedere alla compilazione online dei questionari di gradimento *Corso* e *Docenti* accedendo al sito www.formazionesanitapiemonte.it utilizzando le proprie credenziali di accesso. Non sarà possibile, da parte della Segreteria organizzativa, registrare i crediti Ecm acquisiti fino a quando TUTTI i partecipanti non avranno effettuato tale procedura.
Si prega, quindi, di effettuare tale procedura entro 3 giorni dal termine del corso.

Segreteria Organizzativa
Via Cottolengo 13 ◆ Torino ☏ 011/5294.487
ecm.ecm@ospedalecottolengo.it

Ospedale Cottolengo

S.S. FORMAZIONE E RICERCA
Direttore:
Dott. Donato Antonio CALOCERO
Tel. 011 5294.481 / 487 (segreteria)

Evento formativo residenziale



"Gestione dei conflitti nei gruppi di lavoro. Il conflitto come problema e come risorsa"

1ª edizione:
30 Novembre e 04 Dicembre 2026

(Auletta e Laboratorio – piano -1 del Centro di Formazione)

Dalle ore 13.30 alle ore 17.30

Centro di Formazione
Via Cottolengo 13, 10152 Torino

RAZIONALE

In ogni organizzazione o gruppo di lavoro, dove più persone si trovano a lavorare insieme e a confrontarsi, è inevitabile che si possono verificare dei conflitti. Essi si verificano per svariati motivi ed è sempre bene cercare di prevenirli e prevederli. Se questo non è possibile, occorre affrontarli non appena si verificano. Le cause più comuni sono ascrivibili a carenza di risorse e divergenza di obiettivi. Tutti i conflitti presentano un'escalation, per cui risulta indispensabile riconoscerli, al fine di disinnescarli al più presto. Tutti gli operatori, devono riconoscere i segnali precoci del conflitto latente al fine di gestirli al meglio e saperli eventualmente utilizzare al fine di stimolare il cambiamento dell'organizzazione.

Il corso si svolgerà con lezioni teoriche e la sperimentazione attraverso giochi di *role-playing* e simulazioni. Tutti i partecipanti potranno sperimentare quanto appreso in varie esercitazioni su situazioni vissute direttamente nei loro contesti di cura e riceveranno *feed back* continui agendo a rotazione come leader delle negoziazioni.

OBIETTIVI

- Conoscere il fenomeno conflitto nelle sue componenti psicologiche e comunicative
- Acquisire comportamenti, strategie e tecniche per la gestione positiva dei processi negoziali
- Acquisire gli elementi base della negoziazione
- Acquisire un metodo per migliorarsi continuamente

.

PROGRAMMA

Giornata 1

30 novembre 2026
Ore 13.30 – 17.30

13.30 – 14.00
Registrazione partecipanti. Presentazione del corso e patto d'aula

14.00 – 15.00
Il Conflitto: cos'è, come nasce, come si risponde: teoria e modelli del conflitto e gli elementi che ne favoriscono l'insorgere; il conflitto come malattia?; fattori della nascita del conflitto: individuali, istituzionali, organizzativi; le risposte al conflitto: a ciascuno il suo stile

15.00 – 16.00
La gestione del conflitto: stili di gestione del conflitto; la scala d'inferenza nella gestione del conflitto; gli step per una buona gestione del conflitto

16.00 - 17.00
Il conflitto in ambito socio-sanitario: contesti, scenari e problemi: definire le parti in causa e la loro configurazione di interessi; specificità del sistema sanitario viste dalla prospettiva dei conflict studies; i contesti

17.00 - 17.30
Condivisione, discussione e confronto in gruppo

Giornata 2

04 dicembre 2026
Ore 13.30 – 17.30

13.30 – 14.00
Sintesi della prima giornata e presentazione degli obiettivi della giornata conclusiva.

14.00 – 15.00
Strategie di gestione e trasformazione costruttiva dei conflitti: la negoziazione integrativa e la mediazione (parte 1): strategie di negoziazione; dalla negoziazione distributiva alla negoziazione integrativa; la negoziazione basata sugli interessi reciproci

15.00 – 16.00
Strategie di gestione e trasformazione costruttiva dei conflitti: la negoziazione integrativa e la mediazione (parte 2): come aumentare il proprio potere negoziale; il *problem solving* cooperativo; le skill del negoziatore efficace

16.00 – 17.00
Come migliorarsi nel tempo: essere un negoziatore eccellente; aree sulle quali impostare il proprio piano di miglioramento individuale; metodologia didattica

17.00 – 17.30
Verifica di apprendimento e conclusione del corso