

Evento ECM anno 2020

GESTIONE DEI CONFLITTI CON PAZIENTI E PARENTI E TERZI

Descrizione del corso

Il conflitto può essere definito come una divergenza nella quale ciascuno degli attori coinvolti vuole imporre il proprio punto di vista senza fare concessioni all'altro. I conflitti sono inevitabili in qualsiasi contesto di vita: familiare, amicale e professionale, per questo bisogna essere in grado di riconoscerli, gestirli e risolverli.

Offrire ai partecipanti la possibilità di apprendere strumenti di intervento in situazioni difficili con pazienti, parenti e terzi. Dare una panoramica sul come comportarsi nei casi di conflitto e a chi ci si può rivolgere.

Note sulle norme legislative

Il corso si svolge su parte teorica, e pratica/simulazioni a piccoli gruppi.

Relatore:

dott.sa Psicologa Deborah Pozzoli

Destinatari:

- (ECM) Infermieri
- (ECM) Fisioterapisti
- (ECM) Logopedisti
- (ECM) Tecnici sanitari di radiologia medica
- (non ECM) Assistente geriatrico e familiare
- (non ECM) Educatore/rice soggetti portatori handicap

Luogo:

LEARNING CENTER S.C.S. ONLUS – Via Roma 4 – 39100 Bolzano

Durata:

1 giornata – 9 ore

Verifica apprendimento:

Questionario

SCELTA DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI

Area del dossier formativo

- Obiettivi formativi tecnico-professionali
(Sviluppo di competenze e conoscenze tecnico professionali nel settore specifico di attività)
- Obiettivi formativi di Processo
(Sviluppo di competenze e conoscenze nelle attività e procedure atte a promuovere il miglioramento della qualità, efficienza, efficacia, appropriatezza e sicurezza di specifici processi di produzione delle attività sanitarie)

- Obiettivi formativi di Sistema
(Sviluppo di competenze e conoscenze nelle attività e procedure atte a promuovere il miglioramento della qualità, efficienza, efficacia, appropriatezza e sicurezza dei sistemi sanitari)

Area tematica di rilevanza strategica

N. 4 - Sviluppo ed innovazione nell'assistenza infermieristica residenziale di base e territoriale

OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO

(A) Acquisire conoscenze teoriche su:

Legislazione e organizzazione.

(B) Acquisire competenze, abilità, capacità tecniche e pratiche rispetto a:

Essere a conoscenza della problematica, analisi e anamnesi della situazione, priorità nella risposta degli operatori sanitari nei riguardi dei soggetti difficili. Saper fronteggiare eventuali i rischi sia dal punto di vista verbale che in caso di aggressione fisica, precauzioni distanze da rispettare , tono e sguardo postura del corpo da tenere in queste situazioni.

Sviluppare competenze relazionali rispetto a:

saper individuare eventuali ostilità di tipo verbale o che possono presagire ostilità di tipo fisico.

(C) Acquisire competenze gestionali e organizzative relative all'area.

Acquisire termini, modalità di porsi in queste situazioni .

METODI DIDATTICI

	OBIETTIVO DID.				ORE	MIN
Lezioni magistrali	A				2	00
Lezione frontale standard con dibattito tra discenti ed esperto/i con conduttore	A				0	00
Tavole rotonde con dibattito tra esperti (non corsi brevi o simposi)	A				0	00
Dimostrazione tecniche senza esecuzione diretta da parte dei partecipanti		B			2	00
Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo		B		D		00
Lezione integrata con filmati, questionari, casi didattici, flash di stimolo, etc.	A	B	C		2	00
Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche		B			1	00
Role playing		B	C		0	00
Lavori a piccoli gruppi su problemi e casi clinici e didattici con breve presentazione				D	1	30
Verifica di apprendimento	A	B	C	D	0	30
TOTALE ORE					9	00

Programma del corso

Gli obiettivi del corso sono:

- individuare i differenti tipi di conflitto, quali sono le cause del conflitto e gli stadi della loro intensificazione.
- Acquisire le tecniche di gestione dei conflitti al fine di migliorare il clima aziendale.
- Imparare a vedere i conflitti come espressione di visioni differenti e momenti di crescita individuale, o addirittura come possibilità di migliorare le proprie relazioni attraverso una comunicazione più efficace.

- distinguere tra conflitti funzionali e disfunzionali.
- Imparare a gestire i conflitti senza evitarli per poterli superare e riprendere il percorso verso il raggiungimento degli obiettivi. Dai conflitti possono nascere nuove opportunità.
- cause scatenanti e presupposti individuali alla base del conflitto
- Identificare i diversi tipi di critiche e come difendersene o, diversamente, quali accettare in ottica di crescita personale e professionale.
- Acquisire la capacità di esercitare una critica costruttiva.
- fornire strategie di risoluzione dei conflitti attraverso teoria e pratica, role play.

Contenuti

1. Definizione del concetto di conflitto e individuazione delle cause alla base di un conflitto.
2. Analisi del mio atteggiamento rispetto al conflitto.
3. Individuazione dei diversi tipi di conflitto: intrapersonali, interpersonali, interni al gruppo e tra gruppi.
4. la comunicazione efficace come strategia base per la soluzione dei conflitti.