

# LA GESTIONE DELL'EQUIPE SANITARIO- ASSISTENZIALE



COME **CAMBIARE** IL CONFLITTO IN COLLABORAZIONE  
ALL'INTERNO DELLE EQUIPE SOCIO-SANITARIO-  
ASSISTENZIALI.

## PREMESSA

In ambito socio-sanitario-assistenziale la collaborazione all'interno della equipe multi-professionale è una condizione indispensabile per garantire continuità nell'erogazione qualitativa di un servizio teso alla centralità dell'utente, limitare gli sprechi e ridurre forme di assenteismo e di turn-over.

Un clima di lavoro collaborativo, infatti, consente di indirizzare pienamente le energie psicofisiche degli operatori nei confronti delle attività di cura destinate ai propri utenti, garantendo al contempo migliori standard qualitativi e minori livelli di stress lavoro-correlato.

Tuttavia, sebbene in tutti gli ambienti in cui si è chiamati a confrontarsi con altre persone, i fenomeni conflittuali siano pressoché inevitabili – si tratta piuttosto di gestirli in maniera efficace –, la collaborazione in ambito socio-sanitario-assistenziale, rispetto ad altri contesti lavorativi, è resa ancor più complessa dalla presenza di profili professionali estremamente diversificati, in alcuni casi dalla turnistica che impedisce il costituirsi di una vera e propria equipe permanente, nonché dalla condizione di sofferenza, fragilità e disagio dell'utenza a cui si rivolge.

## DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Saper attuare modalità assertive di gestione di un equipe multiprofessionale rappresenta un prerequisito essenziale per creare un clima di collaborazione e di partecipazione attenta e responsabile nell'ambito lavorativo, a cominciare dallo stile comunicativo e relazionale adottato del responsabile o coordinatore dell'equipe.

Lo stile di leadership impiegato è infatti in grado di influenzare in una certa misura il clima di lavoro e i rapporti all'interno dell'equipe di lavoro, così come lo stile di gestione dei conflitti adottato dal manager nel proprio ruolo tende a orientare le modalità impiegate nell'equipe tra collaboratori stessi. Gestire i conflitti all'interno dell'equipe significa pertanto saper padroneggiare una serie molto complessa di *soft skills*: competenze manageriali, competenze comunicative e relazionali, competenze di *change management*.

Infine, agire in maniera assertiva e creativa un conflitto vuol dire di fatto produrre cambiamenti negli equilibri e nelle dinamiche di un'equipe, mutamenti che è necessario conoscere, prevedere, interpretare e saper accompagnare.

## FINALITÀ E OBIETTIVI DEL PROGETTO FORMATIVO

Il corso di formazione intende fornire un inquadramento generale rispetto, al ruolo e all'impatto del manager sulla propria equipe, alla tipologia di conflitti, alle diverse modalità di gestione e ai conseguenti effetti sul clima, sulla collaborazione e sui risultati in termini di prestazioni erogate, nonché trasferire alcuni strumenti per una loro gestione efficace all'interno dell'equipe multi-professionale. Nel concreto, gli obiettivi del corso sono così declinati:

1. acquisire consapevolezza del proprio stile manageriale, relazionale e comunicativo;
2. riflettere sul ruolo e sull'importanza del manager rispetto all'impatto esercitato dallo stile di leadership sull'equipe, sul clima di lavoro, sulla tipologia di conflitto, sui risultati;
3. condividere, valorizzare e diffondere cultura esperienziale e *best practices*;
4. fornire *strumenti* per la gestione manageriale e motivazionale della propria equipe di lavoro;
5. favorire l'impiego di modalità comunicative e relazionali atte alla gestione assertiva e creativa dei conflitti;
6. sviluppare stili manageriali di gestione situazionale;
7. preparare alla lettura, alla comprensione e all'accompagnamento dei fenomeni legati al cambiamento all'interno dell'equipe di lavoro.

## DESTINATARI E PARTECIPANTI

Responsabili e coordinatori di equipe o servizi.

Numero minimo 8, massimo 20 partecipanti.

## DURATA E PROGRAMMA DEL CORSO

Durata del corso 24 ore suddivise in tre moduli di 8 ore ciascuno (9.00-13.00 e 14.00-18.00).

### MODULO A: COMUNICAZIONE

*Ore 9.00: inizio lavori*

- A.1** Apertura lavori e patto formativo d'aula
- A.2** Evoluzione delle organizzazioni e del ruolo del manager

*Ore 10.50: pausa (10 min.)*

- A.3** Mappe e modelli mentali
- A.4** Profili e stili comunicativi

*Ore 13.00: pranzo (60 min.)*

- A.5** Fatti, sensazioni, opinioni
- A.6** Atteggiamenti comunicativi

*Ore 15.50: pausa (10 min.)*

- A.7** Dare e ricevere feed-back efficaci
- A.8** Esercitazione: modello BEST e SCI

### MODULO B: MANAGEMENT

*Ore 9.00: inizio lavori*

- B.1** I cappelli del manager
- B.2** Gruppo di lavoro ed equipe di lavoro

*Ore 10.50: pausa (10 min.)*

- B.3** Stili di leadership
- B.4** Esercitazione: motivazione e demotivazione dell'equipe

*Ore 13.00: pranzo (60 min.)*

- B.5** Leadership situazionale
- B.6** Fasi di sviluppo di un'equipe di lavoro

*Ore 15.50: pausa (10 min.)*

- B.7** Chi ha il potere? Esercitazione
- B.8** Analisi casi reali

## **MODULO C: COLLABORAZIONE E CAMBIAMENTO**

*Ore 9.00: inizio lavori*

- C.1** Creatività e gestione creativa dei conflitti
- C.2** Dalle posizioni ai bisogni

*Ore 10.50: pausa (10 min.)*

- C.3** Esercitazione: i nodi del conflitto
- C.4** Gestione del cambiamento: la curva del cambiamento

*Ore 13.00: pranzo (60 min.)*

- C.5** Atteggiamento mentale e postura relazionale
- C.6** Aspettative e obiettivi

*Ore 15.50: pausa (10 min.)*

- C.7** Piano d'azione per la propria equipe
- C.8** Chiusura corso: customer satisfaction e consegna attestati

Il programma del corso potrà subire variazioni per meglio adattarsi alle esigenze formative dei partecipanti coerentemente alle dinamiche sviluppate in aula.

## **METODOLOGIA**

A seconda della tematica trattata e per la maggior efficacia, si utilizzerà un'ampia metodologia didattica: lezioni frontali, lavori in sottogruppi, role-play, esercitazioni in plenaria, simulazioni, analisi casi reali.

## **SETTING E MATERIALI (a cura del committente)**

- Sedie (possibilmente con ribaltina/tavolino) disposte a cerchio o a U (ferro di cavallo).
- Lavagna a fogli mobili (flip chart).
- Videoproiettore.
- Casse audio (per visione filmati).

- Blocchi note (o fogli bianchi) e penne per i partecipanti.

Le dispense verranno fornite in formato elettronico (.pdf) al termine del percorso formativo. Non verranno consegnati i filmati proposti e i questionari di autovalutazione.