

## MODALITÀ DI ISCRIZIONE

È possibile effettuare l'iscrizione accedendo al sito [www.formatsas.com](http://www.formatsas.com) seguendo le indicazioni fornite alla sezione "modalità di iscrizione".

La segreteria invierà una **comunicazione di conferma della prenotazione**, con indicazioni per completare la procedura di iscrizione e inserire i documenti relativi al pagamento o all'impegno di spesa dell'Ente di appartenenza.

Dal momento della prenotazione vi sono **3 giorni** di tempo per effettuare il versamento della quota di iscrizione:

1. tramite bonifico bancario, indicando come causale: nome, cognome e codice evento, intestato a:

**FORMAT sas - Via Cavallotti 8 - Codigoro (FE)**  
**Cassa di Risparmio di Bolzano**  
**Filiale di Trento - Via del Brennero**  
**COD. IBAN: IT04 F060 4501 8020 0000 0091 700**

2. tramite bonifico/ricarica effettuato/a presso gli uffici postali, indicando come causale: nome, cognome e codice evento:

**Carta Postepay Evolution**  
**intestata a Telloli Silvano**  
**NUMERO CARTA: 5333171015027804**  
**COD. IBAN: IT11 T076 0105 1382 0822 5108 229**

Le prenotazioni e le iscrizioni verranno accettate in ordine cronologico. **Dopo 3 giorni, se la procedura di iscrizione non verrà completata, il posto riservato potrà essere reso disponibile.**

L'iscrizione si intende completata al ricevimento di una email da parte della segreteria per la **conferma dell'iscrizione.**

Tutte le comunicazioni relative all'evento verranno trasmesse solamente tramite email, pertanto Format non si assume la responsabilità nel caso in cui le comunicazioni via email siano ignorate. Il corsista si impegna ad indicare l'indirizzo email valido, a visionarlo con frequenza e a rispondere alle comunicazioni pervenute.

Per richieste di assistenza è possibile scrivere all'indirizzo [iscrizioni@formatsas.com](mailto:iscrizioni@formatsas.com) oppure contattare la segreteria: 0533-713275 o 0461-825907.

### DISDETTE E RIMBORSI

**In caso di disdetta entro il termine delle iscrizioni, verrà restituito il 50% della quota versata.**

In tutti gli altri casi non verrà effettuato nessun rimborso.

La Segreteria organizzativa si riserva di non attivare il corso qualora non sia raggiunto il numero minimo di partecipanti previsto. In questo caso verranno concordate con gli iscritti le modalità di riutilizzo della quota o di rimborso.



### ●● Orario

Registrazione Partecipanti: 08.00  
Corso: 08.30/12.30 - 13.30/16.30

### ●● Scadenza iscrizioni

28 ottobre 2019

### ●● Quota di partecipazione

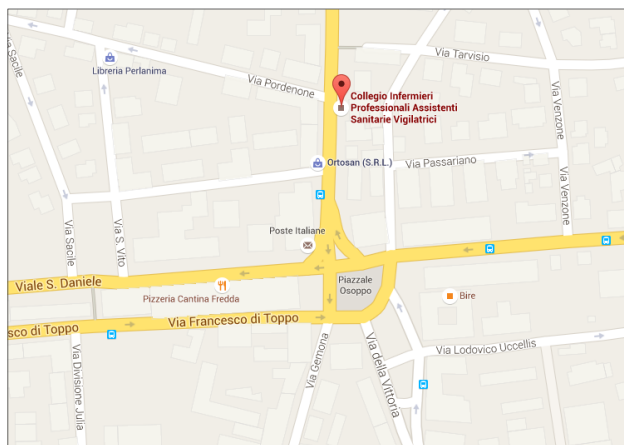
Iscritti OPI Udine: € 10,00

Iscritti altri OPI: € 40,00

*Le quote sono IVA esente (art. 10 DPR 633/72)*

### ●● Sede del corso

OPI Udine - Viale Volontari Della Libertà 16



### Provider ECM e Segreteria Organizzativa



via del Brennero, 136 - trento

tel. 0533 713 275 - fax 0533 717 314

[info@formatsas.com](mailto:info@formatsas.com) - [www.formatsas.com](http://www.formatsas.com)

Iscrizione al Registro delle Imprese di Ferrara, C.F. e P.I. 01569060385 - REA FE 178788



Azienda con sistema di qualità  
certificato ISO 9001:2008



Provider ECM Standard  
Min. Salute 514

**E.C.M.**  
Educazione Continua  
in Medicina



## GESTIONE DEI CONFLITTI NELLE ORGANIZZAZIONI SANITARIE



**Udine, 30 ottobre 2019**

OPI UDINE  
Viale Volontari della Libertà 16



## ●●finalità

L'organizzazione sanitaria ha caratteristiche sue proprie ed ogni mutamento genera problemi complessi che richiedono una particolare attenzione. La capacità di valutare, rispondere e risolvere queste situazioni, in modo efficace ed efficiente, è un elemento sostanziale della professionalità dell'operatore sanitario. L'ambito delle cure sanitarie si trova al centro di un continuo e crescente cambiamento organizzativo mentre, contemporaneamente, sono in rapida trasformazione l'attività di ricerca e sperimentazione. A tutto ciò si aggiunge la crescente complessità delle relazioni tra diversi settori dell'organizzazione che richiede l'adozione di nuove pratiche comunicative che aiutino le diverse parti ad assumere decisioni condivise tra loro. Il personale senza obbligo di crediti formativi sarà costituito da personale amministrativo e operatori socio sanitari.

## ●●Codice corso

OPI1019UD3010

## ●●Contenuti

- 08.30 Esercitazione introduttiva
- 09.00 Fonti e tipologie dei conflitti più comuni nei diversi contesti
- 10.00 Role playing
- 11.00 Che cosa c'entra Maslow con i conflitti? Posizioni e bisogni, conflitti tecnici e conflitti relazionali
- 11.30 Le fasi del conflitto nelle organizzazioni
- 12:00 Lavori di gruppo
  
- 12.30 Pausa pranzo
  
- 13.30 Riconoscere il conflitto
- 14.00 Lavori di gruppo
- 15.00 La mediazione: dal vinco-perdi al vinco-vinci
- 15.30 La negoziazione
- 15:00 Analisi di casi
- 15:30 Lavori di gruppo
- 16:15 Conclusioni e verifica finale
- 16.30 Fine evento



## ●●Obiettivi

- Riconoscere il conflitto all'interno delle organizzazioni;
- Descrivere la mediazione: dal vinco-perdi al vinco-vinci;
- Riferire gli aspetti fondanti della negoziazione;
- Descrivere le tecniche di problem solving e l'uso della creatività per risolvere i problemi;
- Lavorare in gruppo per la risoluzione dei problemi

*Obiettivo Nazionale ECM*

NAZ-12 ASPETTI RELAZIONALI  
(COMUNICAZIONE INTERNA, ESTERNA, CON PAZIENTE) E UMANIZZAZIONE CURE

## ●●Destinatari

Infermiere, infermiere pediatrico  
(posti disponibili: 35)

## ●●Crediti ECM

7,9

## ●●Responsabile Scientifico e Docente

**Dott.ssa Olga Passera**

Dirigente e Docente in Scienze Infermieristiche  
Direttore SOS Relazioni, comunicazione e fund raising - ASS N° 3 "Alto Friuli"

Master di II° Livello In Comunicazione Istituzionale  
Sociologa