

Corso di formazione: CHANGE MANAGEMENT, docente DR. FABIO CRAPITTI

**Sala Conferenze – palazzo Ulivo Cittadella della Salute – Erice
11-18-20 marzo 2013**

PROGRAMMA LEZIONI TEORICHE

11 marzo 2013 ore 9.00-14.00

“*Change Management*” per una Sanità evoluta
L’*arte* di comunicare con la comunità scientifica
La comunicazione interpersonale
Il ciclo comunicativo : il *feedback*
Comunicazione e Relazione
L’approccio individuale e di gruppo
Il messaggio e il suo significato
La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
Disturbi nella Comunicazione
Tono di voce e postura corporea ovvero la *prosodica* e la *prosemica*
Principi guida per la comunicazione interpersonale
Gli stili di comunicazione : la comunicazione *inibita, aggressiva, assertiva*
La comunicazione efficace
Come assumere un atteggiamento aperto e amichevole
Come sviluppare un rapporto empatico
L’ascolto attivo e la gestione del conflitto
Come rispondere a domande o interventi critici
La gestione del reclamo
Il concetto di “Orientamento” al cittadino-paziente
La cultura del servizio e la gestione delle relazioni con il cittadino-paziente

18 marzo 2013 ore 9.00-14.00

La comunicazione organizzativa, modalità e strumenti
La comunicazione medico-paziente
L’autostima, la consapevolezza, la responsabilità, il rispetto
Leadership e gestione del potere in Sanità
Leadership e cambiamento
La leadership motivazionale
La leadership situazionale/trasformativa
Rapporti interpersonali e stili di leadership
Management autoritario e management partecipativo
Modalità di coinvolgimento dei collaboratori
Capacità e competenze nel ruolo del responsabile : competenze manageriali e umane
Problem solving e decision making come modello di lavoro in condizioni di stress
Tipologie del conflitto e cause : sul problema e sulla relazione
La gestione del conflitto
Teorie e tecniche comunicative e di negoziazione per il management sanitario
Change, flessibilità e gestione del cambiamento
“*Personal Change*”
La costruzione del cambiamento
Modello ADKAR
Dimensione *Change Management*
Il processo di cambiamento
“Leadership e Performance”
Coaching – Counseling – Mentoring (innovation culture)
Lean Six Sigma (Performance and Patient Centric)

SESSIONE LABORATORIALE

20 MARZO 2013 ore 9.00-14.00

Le esercitazioni di tipo analogico intendono focalizzare l’attenzione dei partecipanti sulle dinamiche interpersonali/relazionali con particolare attenzione alla predisposizione al “Change Management”.
Verranno svolte anche analisi e discussioni in plenaria, focus group e attività di brainstorming.