

COMUNICAZIONE, RELAZIONE E CONFLITTI IN SANITA', GESTIONE DEL TEAM

OLBIA 27-28 NOVEMBRE 2013

Obiettivi

Le dinamiche comunicative influenzano in modo sempre più marcato l'esercizio delle professioni sanitarie. Gli stessi operatori sanitari hanno acquisito la consapevolezza che comunicare meglio permette di relazionarsi in modo efficace con i propri colleghi, di attivare una leadership che stimoli i collaboratori al miglioramento continuo e di costruire team di lavoro efficienti. Non da ultimo, la competenza comunicativa aiuta gli operatori a gestire i rapporti con i pazienti.

Competenze sviluppate

Il corso – strutturato attraverso la sperimentazione attiva delle tecniche insegnate – illustra le principali strategie comunicative finalizzate a migliorare le relazioni professionali in ambito sanitario, favorendo la presa di coscienza della propria identità e azione comunicativa, con particolare riferimento alla gestione del gruppo di lavoro e del conflitto.

Contenuti

Prima giornata

L'approccio professionale alla comunicazione sanitaria

- le variabili della comunicazione
- le regole della comunicazione

La comunicazione come regola di vita per gli operatori sanitari

- la pratica dell'empatia: entrare nel mondo dell'altro
- stabilire il rapporto: la sincronizzazione.

Comunicazione e assertività nella gestione dei collaboratori:

- la pratica dell'assertività: componenti emotive e cognitive
- gli stili comunicativi
- la gestione dei collaboratori difficili: l'ascolto e il feedback

Analisi dell'utente: caratteristiche e motivazioni di fondo

- la comunicazione verbale
- i sistemi di rappresentazione sensoriale.
- i bisogni, la persona, il contesto sanitario

Seconda giornata

Il gruppo di lavoro

- le tipologie dei gruppi organizzativi
- le fasi di evoluzioni del team in sanità
- i fattori chiave di un team efficace
- le disfunzioni patologiche del team: le dinamiche del gruppo

Dalla competizione alla cooperazione

- raggiungere il massimo vantaggio reciproco insieme
- convergenza e divergenza degli obiettivi
- definire gli obiettivi individuali e di gruppo per formulare la visione del team

Gestione del conflitto e negoziazione

- i livelli di conflitto in azienda
- gli stili di gestione del conflitto interpersonale
- la negoziazione nella gestione dei conflitti

Il conflitto interpersonale in ambito lavorativo

- il conflitto interpersonale: origine e percezione
- riconoscere il conflitto: conflitti aperti e conflitti nascosti
- strategie di approccio al conflitto

Orario di svolgimento

1^ e 2^ giornata: ore 9.00 – 13.00 e 14.00 – 17.00

Docente

Ivano Boscardini

Esperto in programmazione neurolinguistica. Docente LIUC Ricerca e Formazione e Accademia di comunicazione, Milano. Consulente in comunicazione e formazione presso aziende sanitarie ed enti pubblici.

Destinatari

Il corso è rivolto a tutte le professioni sanitarie

Quota di partecipazione

Partecipazione gratuita

Sede di svolgimento

HOTEL MERCURE HERMAEA - Via Puglie snc

**CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **BOSCARDINI IVANO GIOVANNI**
Indirizzo 3, piazza G. Giolitti, 20133, Milano
Telefono
Fax
E-mail ivano.boscardini@tiscali.it

Nazionalità italiana

Data di nascita 26/02/1960

Iscritto all'Albo dell'Ordine Nazionale dei Giornalisti dal 6/1997

Docente presso l'Accademia di Comunicazione di Milano
Docente CREMS presso l'Università di Castellanza - LIUC

**Consulente in
COMUNICAZIONE e Gestione del cambiamento**

coaching individuale - conduzione e supervisione di gruppi - sviluppo e gestione di progetti su temi quali:

- public speaking e tecniche di presentazione
- teamwork, teambuilding
- le dinamiche di gruppo, la gestione dei conflitti
- leadership
- la relazione interpersonale e negoziale
- la creatività come mezzo di espressione personale
- i mezzi di influenzamento: il linguaggio di relazione, di precisione e di persuasione
- la multisensorialità nel modello Neurolinguistico

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Data
- Nome e indirizzo del datore di lavoro

2006-2011

AIGO, Associazione Italiana Gastroenterologi & Endoscopisti Ospedalieri, Milano - ANISC, Associazione Nazionale Italiana, Senologi Chirurghi, Brescia A.O. Bolognini, Seriate (BG) - A.O. Fatebenefratelli e Oftalmico (MI) - A.O. "Guido Salvini" Garbagnate (MI) - A.O. Ospedale di Circolo di Busto Arsizio (VA) - A.O. della Valtellina e della Valchiavenna, Sondrio - ASL Varese - AVON, Olgiate Comasco, (CO) - Azienda Ospedaliera S. Giovanni Battista Le Molinette, Torino Brenntag, Milano - Banca Prossima, Milano - British American Tobacco, Roma - Carework International SpA, Milano Casa di cura La Madonnina, Milano - C.C.I.A.A Lodi - CEM Ambiente SpA, Milano - CREA - Comune di Cesenatico - Comune di Garbagnate - Comune di Limbiate - Creativity European Association - CSR, Varese - Fogliani SpA, Gallarate - Dompé, Milano - Fondazione Anziani, Lonate (VA) - Fondazione Bellora, Gallarate - Fondazione Ferrario, Vanzago (MI) - Fondazione Maddalena Grassi, Milano - Fonderia Casati, Varese - Hexion Chemicals SpA, Solbiate Olona (VA) - Hitachi, Milano - Huntsman Italy, Ternate (VA) - Il Melo ONLUS, Gallarate - ILPEA, Malgesso (VA) - Istituto Internazionale di Ricerca, Milano - Italtel One-Ans, Milano - Maggioli Formazione e Management, Rimini - Ministero degli Esteri, Roma - Mölnlycke Health Care, Gallarate, (VA) - Polo Geriatrico Riabilitativo, Milano - Rete A.S.P. Reggio Emilia - SCA Hygiene Products SpA, Milano - Pio Albergo Trivulzio, Milano - RMG Connect, Milano - Sidera, Busto Arsizio - Sigma Aldrich SpA, Milano - SLIMPA/KONE, Cadrezzate (VA) - Università di Torino Facoltà di Economia USAG Monvalle (VA) - Villaggio Amico, Gerenzano - Z&lig, Milano

- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Servizi
Collaborazione
Docenza - progettazione - consulenza

- Data
- Nome e indirizzo del datore di lavoro

2000-2005

Agenzia Regionale per i Servizi Sanitari, Torino - Allaxia SpA, Milano - AMIU, Azienda Municipalizzata, Genova - ASL 1, Milano - Astra Zeneca, Milano - Campoverde, Milano - Caritas, Pavia - Comune di La Spezia - Comune di Venaria - Consiglio Regionale del Piemonte, Torino - EGG comunicazione integrata, Milano - EKMA ricerche, Milano - Ferrarelle SpA, Roma - Ferrero SpA, Alba (CN) - Ferriere Nord SpA, Gruppo Pittini, Osoppo (UD) - Janssen-Cilag SpA, Milano - Ministero della Pubblica Istruzione, Roma - Ospedale Maggiore, Policlinico, Milano - Ospedali Riuniti, 118, Bergamo - Ospedale S. Carlo, Milano - Ospedale S. Matteo, Pavia - Quadrifor, Roma - Ridere per vivere, Associazione Nazionale per la Ricerca e l'Applicazione della Risata in Funzione Terapeutica, Roma - RKB Communication, Milano - RKB Bearings, Milano - Radio RTL, Cologno Monzese (MI) - Schilling, Milano - Sarce, Parma - Scuola d'Arti e Mestieri dello Spettacolo, Teatro alla Scala, Milano - SPES, Università di Savona - The Fund Raising School, Bertinoro (FO) - Unicom, Milano - Università Carlo Cattaneo, Castellanza (VA) - Università Cattolica, Milano - Università degli Studi di Milano, Lodi - Università degli Studi, Pavia - Valtur SpA, Roma - WPP, Milano

- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Servizi
Docenza - progettazione - consulenza
Docenza - consulenza - progettazione

<ul style="list-style-type: none"> • Data 	<p>1999-1995</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro 	<p>Agenzia Liguria Lavoro, Genova - ASL, Genova - Associazione Industriali, Lecco - B Associati, Varese - Bindi SpA, S. Giuliano M.se (MI) - Caritas, Milano - CEPU, San Sepolcro (AR) - CISL Unione Sindacale, Lecco - COMEURO, Varese - Comune di Genova - Comune di La Loggia - Federazione Ginnastica d'Italia, Roma - IREF, Milano - Istituto Nazionale di Bioarchitettura, Bolzano - Leo Burnett Company, Milano - Matrix-Biolage SpA, - Modelli di Comunicazione, Milano - Ordine dei Chimici, Parma - Ordine degli Ingegneri, Prato Regione Piemonte - Salmoiraghi SpA, Milano - Scuola Radio Elettra, Torino - Regione Lombardia - Yves Rocher SpA, Arese (MI)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Servizi - prodotto Collaborazione Docenza – progettazione - consulenza</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Data 	<p>1992-1997 COMUNICAZIONE IN AMBITO INFORMATICO</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro 	<p>Collaboratore e articolista per le riviste dedicate al mondo Macintosh "Applicando" e "Mac Disk" Corsi per Matsushita SpA, Milano - Alloy Pipe& Metal SpA, Agrate (MI) - Zanichelli SpA, Bologna - Giorgio Galli & Partners, Milano - Iketon Italia SpA, Milano - APM srl - Finconsulting srl, Milano - Rigogliosi srl, Milano Giorgetti & Magrini progettazione, Milano - Gallo Advisories SpA, Milano</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Servizi Collaborazione Docenza – progettazione - consulenza</p>

- Data
- Nome e indirizzo del datore di lavoro

1985-1992 COMUNICAZIONE VISIVA

Responsabile della Comunicazione Visiva presso NAUTILUS Tecnologia Creativa Associati, Milano.

Esposizioni

- LA NEOMERCE - XVII Triennale di Milano, 1985
- ANNIOTTANTA - Personal Design - Rimini 1985
- TOUT NEO, TOUT BEAU - Centre Pompidou Paris, 1986
- LA COSA INVENTATA - Tokyo 1986
- PREMIO "DAVID C. HARRIS" PER LA COMUNICAZIONE - Milano 1986
- LA COSA INVENTATA - Milano 1987
- XIV COMPASSO D'ORO 1987 - Milano, Amsterdam, Varsavia, Helsinki 1987
- I SEGNI DELL'HABITAT - Grand Palais Paris 1987
- I SEGNI DELL'HABITAT - Amsterdam 1988
- BAGNOEXTRA - Bologna 1988
- UTECH 88 - Amsterdam 1988
- I SEGNI DELL'HABITAT - Monaco di B. 1989
- POW Progetto Opera Video Videoteatro, Narni 1989
- I SEGNI DELL'HABITAT - Barcellona 1990

Titoli

- OSCAR "L'EQUIPE"
- per il migliore articolo sportivo con AFS 101 ASOLO, Grenoble 1986
- Premio D.CAMPBELL HARRIS,
- menzione per il prodotto SCRAVATTE, Milano 1986
- XIV COMPASSO D'ORO ADI
- Comune di Milano, per AFS 101 ASOLO, Milano 1987
- YOUNG & DESIGN
- menzione speciale per le serie EOR di ALACTA, Milano 1987
- YOUNG & DESIGN
- menzione speciale per il mod. YAMA di ESTASIS, Milano 1988
- YOUNG & DESIGN
- menzione speciale per il mod. JULIUS di ALACTA, Milano 1988
- UTECH 88
- 1° Premio cat. "Industrial" per il progetto MBS, Amsterdam 1988
- INTERFINISH HOLLAND
- Premio per il progetto MWS, Rotterdam 1988
- POW Progetto Opera Video Videoteatro:
- menzione speciale per il miglior progetto, Narni 1989

Pubblicazioni

- in "LA MATERIA DELL'INVENZIONE", Arcadia Milano 1987
- in "DESCENDANTS OF LEONARDO DA VINCI: THE ITALIAN DESIGN", Tokyo 1987
- in "OMNIBOOK 4", Milano 1988
- in "ITALIAN DESIGN", Milano 1989

- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Servizi

Collaborazione

Consulenza - docenza - progettazione

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date 2000-2001
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Hadassah -Wizo-Canada Research institute Jerusalem Israel
- Qualifica conseguita **Applicatore PAS** (Programma di Arricchimento Strumentale)
Metodo Feuerstein sulla modificabilità cognitiva strutturale - livelli I e II
- Date 1992-1996
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione **Master in didattica** presso l'Istituto Italiano di Programmazione Neurolinguistica di Milano (corso quadriennale) e assistenza e tutorship previste per il conseguimento del titolo.
- Date 1982-1986
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione **Scuola d'Arte applicata all'Industria**, Milano (corso quadriennale).

Privacy

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 sulla tutela dei dati personali, il sottoscritto autorizza a trattare, inserire e conservare tutti i dati contenuti nel presente curriculum.

Il sottoscritto, sotto la propria personale responsabilità, ai sensi degli articoli 46-47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e successive modifiche e/o integrazioni e consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del citato D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e di dichiarazioni mendaci dichiara che i dati sopra esposti sono esatti e corrispondenti al vero.

Milano, 1 gennaio 2012

Ivano Boscardini

