

**GESTIRE E PREVENIRE IL CONFLITTO: NEGOZIARE POSIZIONI  
E INTERESSI CON UNA COMUNICAZIONE EFFICACE**

Bis Hotel Varese, Via Fusinato 35 - Varese

Sabato 12 Aprile 2025

Evento n. 2603-448136 – Ed.1 - Crediti ECM n. 5

**Relatore:** [Avv. Anna Napoli](#)

**Responsabile Scientifico:** [Dr Enrico Bianchi](#)

**Moderatore:** [Dr Enrico Bianchi](#)

**Destinatari dell'attività formativa:** [iscritti all'Albo Odontoiatri](#)

**Obiettivi dell'evento:** [La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato](#)

**Obiettivo formativo:** [5.3 Acquisizione competenze di processo](#)

Il corso "Gestire e prevenire il conflitto: negoziare posizioni ed interessi con una comunicazione efficace" ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli strumenti necessari per affrontare, in ambito professionale, le dinamiche relazionali con collaboratori, colleghi e pazienti in modo proattivo, trasformando potenziali conflitti in opportunità di crescita e collaborazione

## PROGRAMMA

Ore 8.00 Registrazione dei partecipanti

### 1^ SESSIONE

Moderatore: Dr Enrico Bianchi

Relatore: Avv. Anna Napoli

Ore 8.30 *"Gestire e prevenire il conflitto: con una comunicazione efficace"*

#### Introduzione e contestualizzazione

- **Presentazione del corso:** Obiettivi formativi e programma.
- **Importanza della gestione dei conflitti in ambito sanitario:** Esempi pratici per medici odontoiatri.

#### Il conflitto

##### Come individuarlo

- Comprendere le dinamiche sottostanti dei conflitti: identificare posizioni, interessi e bisogni

##### Con quali strumenti:

- Comunicazione efficace, ascolto attivo, domande

#### Discussione di gruppo:

- Identificare posizioni e interessi in scenari realistici quali ad esempio: conflitto tra colleghi, conflitto con il personale, conflitto con i pazienti.
- Come utilizzare le tecniche di comunicazioni all'interno del conflitto per risolverlo o prevenirlo

Ore 11.30 Pausa

### 2^ Sessione

Moderatore: Dr Enrico Bianchi

Relatore: Avv. Anna Napoli

Ore 11.45 *"Negoziazione Posizioni ed Interessi"*

#### La negoziazione:

- **Stili di negoziazione**
- **Casi studio:** Analisi di situazioni reali nelle quali un medico odontoiatra negozia con un cliente, con i colleghi, con il personale utilizzando gli strumenti e le tecniche acquisite.

#### Conclusioni

Ore 13.45 Post test

Ore 14.00 Chiusura lavori