

CORSO DI FORMAZIONE:
GESTIONE DEI CONFLITTI E DELLO STRESS
PER IL PERSONALE DEI DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE
ASL SASSARI

1. Obiettivo del Progetto

Tutti i Professionisti e le Professioniste della salute ormai riconoscono che un'efficace interazione con se stessi, con i colleghi e con l'utenza è alla base del successo organizzativo e professionale. La comunicazione è lo strumento esclusivo per la costruzione non solo di relazioni sane, ma anche di una vera integrazione professionale e clima costruttivo. Questa consapevolezza rende i professionisti e le professioniste sempre più attenti all'acquisizione di strategie per gestire gli interlocutori difficili o fragili, lo stress e il conflitto. In ogni ambito professionale della salute si sta concretizzando la necessità di un'azione mirata alla sostenibilità psicosociale, alla valorizzazione dello human factor e alla prevenzione dello stress. Queste competenze sono spesso considerate una qualità invisibili da chi ignora le tecniche di comunicazione efficace, di gestione dei conflitti, di sviluppo della consapevolezza relazionale, ma sono invece uno straordinario strumento operativo. La capacità di relazionarsi in modo eccellente può essere appresa, progettata o incrementata con gli strumenti offerti dalle scienze della comunicazione umana. Questo Corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti tecniche utili ed immediatamente disponibili e non un compendio accademico sulla gestione dello stress e dei conflitti. Dalla psicologia clinica il percorso trae indicazioni circa la comunicazione in situazioni di malessere fisico e psichico; dalla psicologia sistemico-relazionale trae le modalità di funzionamento della comunicazione "normale", quella che governa le relazioni quotidiane tra persone e gruppi; dalla psicologia strategica, invece, si apprendono le tecniche di comunicazione efficace, derivate dallo studio empirico dell'interazione tra professionisti della salute; dal coaching, infine, derivano una serie di modelli e strumenti per affrontare in modo più consapevole alcune situazioni critiche. Il Corso ha l'obiettivo di formare i partecipanti all'utilizzo di tecniche di comunicazione specificamente finalizzate al supporto nel proprio campo professionale. Per questo motivo, pur non trascurando gli aspetti teorici degli argomenti trattati, la metodologia si discosta dalla didattica tradizionale e prevede il coinvolgimento attivo dei singoli e del gruppo. La metodologia adottata segue il principio del learn-by-doing (imparare facendo) ed è incentrata sulla costruzione di un clima positivo in un ambiente confortevole e facilitante. La formazione viene centrata sulle esigenze del gruppo: poiché il solo modo per imparare a relazionarsi è farlo in un contesto coinvolgente e protetto, il Corso viene proposto in modo intensivo.

Si tenga conto inoltre che secondo la normativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro (decreto 81/2008), si deve procedere all'individuazione di tutti i possibili fattori di rischio da stress e delle possibili interazioni con essi da parte del lavoratore. Secondo i dati dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro oltre il 27% dei lavoratori soffre per eccesso di stress legato al lavoro; questo problema si colloca, quindi, al secondo posto dopo il mal di schiena e l'emicrania, tra i problemi più diffusi di salute legata al lavoro, con importanti conseguenze sul piano sociale, economico ed organizzativo. In letteratura è ormai noto e condiviso l'assunto secondo il quale la gestione del rischio di stress occupazionale costituisce una leva organizzativa di benessere e di efficacia. In altre parole, considerare il rischio psicosociale in tutte le sue espressioni può determinare sia un aumento dei livelli di benessere organizzativo, una diminuzione della conflittualità interna ed esterna ed una migliore performance con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende sanitarie coinvolte.

Pertanto un ulteriore obiettivo del percorso è quello di approfondire il tema dei rischi psicosociali e del rischio da stress occupazionale secondo le normative vigenti e l'esperienza nel settore dei docenti, da un punto di vista clinico, tecnico e psicologico. L'evento formativo accompagnerà i partecipanti ad un confronto interdisciplinare, proponendo casi reali, modelli e strumenti di valutazione come quelli offerti dallo Spin Training.

2. Target: Professionisti della Salute suddivisi per Professione

Medici Veterinari	Dirigenti Medici	Personale Amm.vo	TOTALE
80	40	60	180

3. Struttura del Progetto

Si propone di erogare il corso in complessive 8 edizioni così strutturate:

Durata in Ore:	N° partecipanti per edizione Medici Veterinari	Numero di edizioni	Data inizio Prima edizione	Data Seconda edizione	Data terza edizione	Data fine edizione

8	30	4	08/06/2026	09/06/2026	24/09/2026	22/10/2026
Durata in Ore:	N° partecipanti per edizione Medici	Numero di edizioni	Data inizio Prima edizione	Data fine edizione	X	
8	30	2	19/05/2026	23/10/2026		
Durata in Ore:	N° partecipanti per edizione Personale Amministrativo	Numero di edizioni	Data inizio Prima edizione	Data fine edizione		
8	30	2	18/05/2026	25/09/2025		

4. Abstract del corso

Durante gli incontri verrà proposta la metodologia della consulenza di processo attraverso il training strategico e il coaching strategico. Si tratta di un modello interattivo d'intervento che riporta nello sviluppo HR (anche a livello psicosociale) il rigore metodologico del Project Management e la profondità umana della Psicoterapia Strategica Integrata. Si tratta di un processo di intervento in cui si integrano imparare e disimparare, che coinvolge una pluralità di attori mossi da motivazioni più o meno consapevoli, spesso in conflitto tra loro. Si configurano dunque come attività di consulenza ed empowerment finalizzate alla costruzione di soluzioni efficaci ed efficienti ed alla decostruzione delle resistenze al cambiamento, a partire dagli copioni organizzativi (o tentate soluzioni) che mantengono i problemi e/o impediscono il cambiamento. Alla base di questo approccio si trovano gli studi cognitivo-comportamentali applicati alle organizzazioni di P. Watzlawick e G. Nardone, gli studi sulla consulenza di processo di R. Shine e lo Spin Training ©, attualmente in fase di sperimentazione in numerose organizzazioni italiane da C. Duò e nello sviluppo personale da E.M. Secci. Lo Spin Training ©, è una particolare forma di consulenza di processo che genera un rapporto di "partnership consulenziale" tra facilitatore e partecipanti, con l'obiettivo di aiutare questi ultimi ad ottenere risultati ottimali in ambito professionale ed organizzativo. Si distingue dalla consulenza di contenuto in quanto non punta a trasmettere il sapere o il saper fare, ma aiuta innanzitutto a saper essere, permette cioè un salto di livello, dal semplice apprendimento ad una prospettiva evolutiva e culturale. Non trasmette quindi informazioni, ma facilita ed agevola l'identificazione ed il raggiungimento di obiettivi concreti superando i pregiudizi anche attraverso metodologie contro-intuitive. Si tratta infatti di un intervento che potrà offrire strumenti organizzativi, comunicativi e relazionali immediatamente utilizzabili, misurabili e spendibili. Allo stesso modo, l'intervento potrà fornire alcune linee guida generalizzabili per sviluppare la responsabile sia individuale che di gruppo verso gli obiettivi di lungo termine. Al pari di qualsiasi altra competenza, la competenza strategica ricopre un ruolo trasversale, ma primario per un buon funzionamento di tutti i team di lavoro: come tale, dunque, potrà essere professionalmente gestita ed implementata.

- Argomenti specifici per I°, II° Edizione:

Focus su comunicazione verso gli operatori del settore alimentare e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

- Argomenti specifici per III°, IV° Edizione:

Focus su comunicazione di gruppo e verso utenza

5. Programma dettagliato

PRIMO GIORNO	Inizio	Fine	Descrizione	Metodo	Docente
Dettaglio 1	9:00	11:00	Il conflitto e lo stress come copioni psicosociali: dalla performance alla "transformance"	RTP	CARLO DUO'
Dettaglio 2	11:00	13:00	Fasi del conflitto, interlocutori difficili e tattiche di gestione	RTP	CARLO DUO'
<i>Pausa pranzo</i>					
Dettaglio 3	14:00	16:00	Quattro copioni conflittuali: abbandono, inadeguatezza, controllo, esistenza	LPG	CARLO DUO'

Dettaglio 4	16:00	18:00	Problem Solving e analisi di casi e autocasi	LPG	CARLO DUO'
--------------------	-------	-------	--	-----	------------

6. Docente

Carlo Duò è Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Consulente Risorse Umane, Trainer e Professional Coach. Dal 1998 lavora presso Organizzazioni pubbliche e private, professionisti e associazioni a livello nazionale e internazionale. Nel 2000 fa parte dei fondatori del primo Direttivo AIF (Associazione Italiana Formatori) e sino al 2014 ha fatto parte del Consiglio di Amministrazione della Fondazione FIRRM Onlus. Ha collaborato con centinaia di Aziende e P.A.: è stato consulente di Enel, Sky, Poste Italiane, Apple, Mutui Online, Fluorsid, Mapei, Bridgestone, Saras, Bekaert, IEM, di organizzazioni socio-sanitarie come ASL, AOU, AO, Associazioni, Onlus, Cooperative e istituzioni come la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministero dei Beni Culturali, Ministero della Funzione Pubblica, MIUR, Confindustria ed è stato docente a contratto presso le Università di Cagliari, Sassari e Verona. Si occupa inoltre di selezione del personale come senior consultant / socio di SP srl (www.selper.it) e di editoria scientifica come co-founder / socio di BOOKIA srl (www.ebookecm.it).

7. Calendario e Budget

Il calendario dettagliato delle attività potrà essere stabilito di comune accordo a partire dal mese di maggio 2026 per proseguire sino al mese di ottobre 2026.

Il budget previsto è di complessi Euro 9.500,00 + 2% enpap + 22% iva /. Il pagamento potrà avvenire in 2 tranches da definire, al termine del primo e del secondo 50% delle attività. Nel budget sono comprese tutte le attività di front office (presentazione, formazione, follow up, coaching e riunioni) e back office (progettazione, riprogettazione, realizzazione materiali, report vari). Non sono compresi i materiali didattici per i partecipanti (es. cartelle, penne, blocco note, etc.).

Nel ringraziarvi per la fiducia, restiamo a disposizione per qualsiasi esigenza, rimodulazione o approfondimento.

Cagliari, 08/04/2026

Carlo Duò

