



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna

Un modello per la gestione dei conflitti nell'organizzazione: l'esperienza dell'Ausl di Bologna.



BenEssere
Organizzativo

Spazio ufficio, Smarter Working, Corporate Wellness, People care, Sicurezza sul lavoro

SABRINA COLOMBARI
Azienda **USL di Bologna**





COSA VORREI DIRE

- **CONFLITTO NELLE ORGANIZZAZIONI SANITARIE**
- **I CONSIGLIERI DI FIDUCIA**
PROGETTO INTERAZIENDALE
OPERATIVITA'
CASISTICA





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna

IL CONFLITTO

“Polemos è padre di tutte le cose, di tutte re; e gli uni disvela come dèi e gli altri come uomini, gli uni fa schiavi gli altri liberi”



BenEssere
Organizzativo

Spazio ufficio, Smarter Working, Corporate Wellness, People care, Sicurezza sul lavoro





PERCHE' OCCUPARSENE

- Conflitti una delle più importanti **fonti di stress**;
- 50-60% di tutti i giorni di lavoro persi hanno legame con lo stress lavoro-correlato (EWCO 2011);
- Elevati costi di non gestione;
- In sanità: relazione d'aiuto già espone a stress e burn out ;
- Conflitto lavorativo compromette qualità delle relazioni di cura.





COME OCCUPARSENE

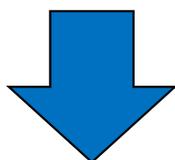
- Non sempre i leader riescono a gestire i conflitti.;
- Mediazione (paradigma teorico relazionale – simbolico) strumento efficace;
- Terzo neutrale, aiuta le parti a:
 - ✓ ripristinare la **comunicazione**,
 - ✓ esplicitare i propri **bisogni**,
 - ✓ assumere la **prospettiva della controparte**,
 - ✓ favorire il **superamento di stalli**,
 - ✓ generare **ipotesi di soluzione** e superamento del conflitto.
- Negoziazione fase centrale del processo di mediazione.
- Aiuta a raggiungere accordi soddisfacenti per tutti





I CONSIGLIERI DI FIDUCIA

- Il codice di condotta AUSL di Bologna individua strumenti di prevenzione e gestione di disagio/confitto;.



- La procedura informale gestita dai CDF.,
- 10 professionisti, interni all'organizzazione, in possesso di specifiche competenze;
- Risoluzione pacifica, riservata e veloce;
- Processo di mediazione ove possibile.





LA SELEZIONE

- Selezione attraverso percorso di assessment tra dipendenti interessati;
- Focus su:
 - ✓ capacità di ascolto
 - ✓ solida motivazione a svolgere questo ruolo
 - ✓ conoscenza dell'organizzazione
 - ✓ equilibrio personale
 - ✓ creatività.
- Nomina attraverso incarico fiduciario del Direttore Generale



WE WANT YOU!





PREPARAZIONE

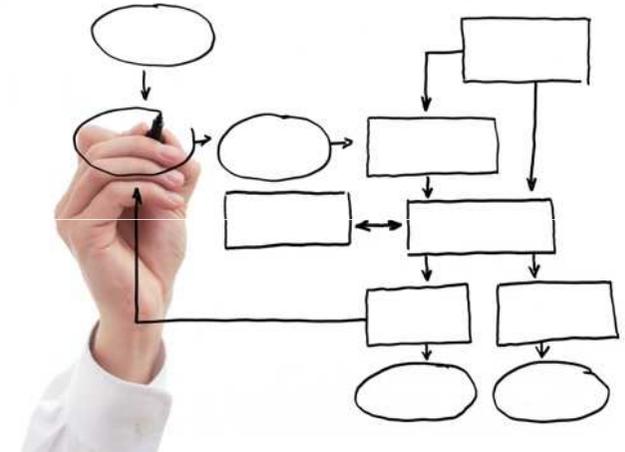
- Corso di perfezionamento all'Università di Verona;
- Formazione sulla gestione del conflitto;
- Definizione delle modalità e strumenti di intervento;
- Diffusione della funzione:
 - ✓ incontri di presentazione
 - ✓ brochure informative
 - ✓ pagina web aziendale.





MODALITA' OPERATIVE

- Accesso tramite e.mail /telefono;
- 2 CdF gestiscono richiesta (NO relazioni amicali o lavorative con le persone coinvolte);
- Primo colloquio entro 7/15 giorni;
- Analisi soggettiva (vissuto, sofferenza, strategie di coping...) ed organizzativa (attori coinvolti, comportamenti riferiti, ricadute organizzative);
- Frequente secondo colloquio per delineare percorso di intervento;
- Accordo preventivo su ogni intervento;
- Garanzia di assoluta riservatezza.





LA MEDIAZIONE

- Proposta di mediazione, ove possibile;
- Invito ai diversi attori implicati;
- Fase di negoziazione congiunta;
- Talvolta mediazione indiretta con negoziazione a distanza;
- Funzione formativa della mediazione, empowerment;
- In alternativa soluzioni organizzative;
- Coinvolgimento di figure diverse: medico competente, HR, RSPP.





PRIME VALUTAZIONI

- Follow up a 6 mesi;
- Attività utile ed apprezzata;
- Prevalente miglioramento della situazione e valutazione positiva della funzione dei CdF.;
- Soprattutto:
 - ✓ tempestività di risposta;
 - ✓ Competenza dei Consiglieri, anche su processi specifici delle aziende sanitarie;
 - ✓ Attenzione e vicinanza dell'azienda, attraverso i Consiglieri.





CONCLUSIONI

- Attività iniziata come sfida, no esperienze italiane per bench marking;
- Incoraggianti valutazioni ricevute;
- Punti critici:
 - ✓ Raro invio da parte dei capi;
 - ✓ Difficile emersione delle molestie sessuali;
 - ✓ Necessità di sviluppare strumenti di valutazioni quantitativi oltre che qualitativi.
- Costruire una comunità di pratica.

