FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Co-funded by the European Union

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ

# Attività 4.1.1 Analisi collaborativa di scenari reali

## Materiale didattico

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i punti di vista espressi sono tuttavia esclusivamente quelli degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi. Questo lavoro è concesso in licenza ai sensi della CC BY-SA 4.0.

Questo lavoro è concesso in licenza ai sensi della CC BY-SA 4.0. Per visualizzare una copia di questa licenza, visitare il sito https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

# 1. Schede di casi di studio (versione cartacea / digitale)

## Scenario 1: Interruzione della comunicazione

Maria, un'anziana assistita a domicilio, ritiene che la sua assistente non tenga conto delle sue preferenze riguardo alla routine quotidiana. A causa della mancanza di tempo, l'assistente segue un programma fisso senza consultare Maria. Maria si sente frustrata e smette di esprimere i propri bisogni.

Domande guida:

1. Quali tipi di conflitto sono presenti?
2. Quali sono le possibili cause?
3. Come si potrebbe migliorare questa situazione in linea con i principi di FairCare?

# Scenario 2 – Conflitto di ruoli tra gli assistenti

Un familiare (assistente informale) non è d'accordo con un assistente professionale sul modo migliore per aiutare una persona bisognosa di cure. L'assistente informale si sente escluso dal processo decisionale, mentre l'assistente professionale ritiene che la propria competenza non sia rispettata.

Domande guida:

1. Quali tipi di conflitto sono presenti?
2. Quali sono le cause sottostanti?
3. Come si può rafforzare la cooperazione?

# Scenario 3 – Stress emotivo e incomprensioni

Una persona bisognosa di assistenza esprime frustrazione con tono aspro a causa del dolore e della stanchezza. Il caregiver lo interpreta come una critica personale e risponde in modo difensivo, creando tensione.

Domande guida:

1. Quali tipi di conflitto sono presenti?
2. Quali fattori emotivi contribuiscono al conflitto?
3. Quali strategie potrebbero aiutare a placare la situazione?

# Scenario 4 – Differenze culturali e comunicative

Un assistente e una persona assistita provengono da contesti culturali diversi. Le differenze negli stili di comunicazione e nelle aspettative portano a incomprensioni e disagio nelle interazioni quotidiane.

Domande guida:

1. Quali tipi di conflitto sono presenti?
2. Quali sono i fattori che contribuiscono a questo?
3. Come si possono promuovere l'inclusione e la comprensione reciproca?

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

# 2. Scheda di identificazione dei conflitti (foglio di lavoro)

**Titolo: Analisi dei conflitti in contesti assistenziali**

| Scenario | Tipi di conflitto (✓) | Cause | Possibili soluzioni |
|---|---|---|---|
| **Scenario 1** | ☐ Interpersonale ☐ Emotivo ☐ Legato al ruolo ☐ Comunicativo | | |
| **Scenario 2** | ☐ Interpersonale ☐ Emotivo ☐ Legato al ruolo ☐ Comunicazione | | |
| **Scenario 3** | ☐ Interpersonale ☐ Emotivo ☐ Legato al ruolo ☐ Comunicazione | | |
| **Scenario 4** | ☐ Interpersonale ☐ Emotivo ☐ Legato al ruolo ☐ Comunicazione | | |

# 3. Scheda con le indicazioni per la presentazione di gruppo

Ogni gruppo presenta brevemente:

- “Nel nostro scenario, il tipo di conflitto principale è…”
- “Le cause principali che abbiamo individuato sono…”
- “Suggeriamo le seguenti soluzioni…”
- “Queste soluzioni riflettono i principi di FairCare in quanto…”

# Scheda riassuntiva dei concetti chiave (Guida rapida)

## Tipi di conflitto nelle strutture di assistenza:

**Conflitto interpersonale:** disaccordi tra individui
**Conflitto emotivo:** stress, frustrazione, bisogni emotivi insoddisfatti
**Conflitto legato ai ruoli:** ruoli o aspettative poco chiari
**Conflitto comunicativo:** incomprensioni o mancanza di informazioni

## Cause comuni:

Comunicazione errata
Stress emotivo e affaticamento
Mancanza di partecipazione al processo decisionale
Aspettative poco chiare

## Principi FairCare applicati:

**Rispetto:** riconoscere la voce di ogni persona
**Inclusione:** garantire la partecipazione di tutte le parti interessate
**Cooperazione:** promuovere la comprensione condivisa e il lavoro di squadra
**Autodeterminazione:** sostenere l'autonomia della persona bisognosa di assistenza