Attività 4.1.3 – Comprendere le modalità di escalation e risoluzione dei conflitti

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. **Scheda scenario (per dimostrazioni / giochi di ruolo**)

Titolo: Escalation del conflitto in un contesto assistenziale

Una persona bisognosa di assistenza richiede aiuto prima del previsto. A causa della mancanza di tempo, l'operatore sanitario risponde brevemente e prosegue con la routine pianificata. La persona insiste con maggiore fermezza, esprimendo frustrazione. L'operatore sanitario assume un atteggiamento difensivo e alza il tono di voce. L'interazione si inasprisce, lasciando entrambe le persone con la sensazione di essere state fraintese e mancate di rispetto.

Suggerimento di approfondimento:

1. Come si aggrava questa situazione?
2. In quali momenti il conflitto avrebbe potuto essere evitato o placato?

2. Scheda di lavoro di gruppo

Titolo: Gestire i conflitti nelle diverse fasi

Istruzioni:

- Discutete nel vostro gruppo come si sviluppa il conflitto.
- Individuate le risposte appropriate per ogni fase.
- Concentratevi sulle strategie di prevenzione e di allentamento della tensione.

3. Scheda con spunti per la discussione di gruppo

Ogni gruppo condivide:

- “In questa fase del conflitto, noi risponderemmo…”
- “Questo aiuta a prevenire l’escalation perché…”
- “La strategia più efficace, a nostro avviso, è…”

Scheda informativa sulle fasi dell'escalation del conflitto

Titolo: Comprendere l'escalation del conflitto

Fasi tipiche del conflitto

- Fase latente (tensione nascosta)
  - Bisogni insoddisfatti, aspettative poco chiare o fattori di stress
- Fase emergente (compaiono i disaccordi)
  - Vengono espressi punti di vista o bisogni diversi
- Fase di escalation (reazione emotiva)
  - Frustrazione, comportamento difensivo, linguaggio più forte
- Fase di crisi (interruzione della comunicazione)
  - Il conflitto si intensifica, la cooperazione si interrompe

Scheda informativa sulle tecniche di risoluzione dei conflitti

Titolo: *Strategie chiave per la risoluzione dei conflitti in ambito assistenziale*

Tecniche pratiche

- **Ascolto attivo:** comprendere il punto di vista dell'altra persona
- **Comunicazione serena:** mantenere un tono rispettoso
- **Chiarire i bisogni:** esprimere chiaramente le aspettative
- **Empatia:** riconoscere le emozioni e i fattori di stress
- **Pausa e riflessione:** concedersi del tempo prima di rispondere
- **Risoluzione collaborativa dei problemi:** trovare soluzioni insieme