FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Co-funded by the European Union

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ
ΠΕΛΕΝΔΡΙΟΥ

Attività 4.1.3 Tipi di 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. Contributo del formatore (Contenuto conciso della presentazione)

Titolo della diapositiva / del materiale informativo: ***Comprendere i tipi di conflitti nell'assistenza***

I conflitti nei contesti di assistenza derivano dalle **diverse interazioni tra le parti interessate** (assistenti formali, assistenti informali e persone assistite).

Nel quadro di FairCare, i tipi comuni di conflitto includono:

Conflitti di comunicazione (incomprensioni, informazioni poco chiare)
Conflitti legati ai ruoli (responsabilità poco chiare o sovrapposte)
Conflitti emotivi (stress, frustrazione, reazioni emotive divergenti)
Conflitti decisionali (disaccordi sulle scelte assistenziali)
Conflitti culturali o basati sui valori (differenze di credenze, aspettative o pratiche)

Riconoscere il tipo di conflitto è essenziale per:

Selezionare **strategie di risposta appropriate**
Prevenire **l'escalation**
Promuovere **la cooperazione e la responsabilità condivisa**

L'approccio FairCare pone l'accento **sulla comprensione delle diverse prospettive** come base per una gestione efficace dei conflitti

2. Casi pratici (Sezione del foglio di lavoro)

Titolo: *Identificazione dei tipi di conflitto nelle strutture di assistenza*

Caso 1

Un familiare ritiene che un operatore sanitario non fornisca aggiornamenti sufficienti sulle condizioni del proprio parente. L'operatore ritiene invece di aver già condiviso tutte le informazioni necessarie.

Scenario 2

Due operatori sanitari (uno professionale e uno familiare) si assumono entrambi la responsabilità della gestione dei farmaci, causando confusione e tensione.

Scenario 3

Un assistente si sente sopraffatto e si sente frustrato durante le interazioni con la persona assistita, che reagisce con resistenza e chiusura.

Scenario 4

I familiari e gli operatori sanitari non sono d'accordo sul fatto che una persona debba rimanere a casa o trasferirsi in una struttura di assistenza.

Scenario 5

L'approccio di un caregiver alle routine di assistenza differisce dalle aspettative culturali della famiglia, creando incomprensioni e insoddisfazione.

3. Istruzioni per il lavoro di gruppo

Per ogni scenario, discutete quanto segue:

1. **Che tipo di conflitto viene presentato?**
2. **Quali sono le cause principali del conflitto?**
3. **Come si potrebbe affrontare o prevenire questo conflitto?**

Istruzioni:

- Lavorate in modo collaborativo all'interno del vostro gruppo.
- Scrivete le vostre risposte in modo chiaro.
- Preparatevi a presentare uno scenario alla plenaria.

4. Modello di analisi (tabella del foglio di lavoro)

Scenario	Tipo di conflitto	Cause principali	Possibili soluzioni
1			
2			
3			
4			
5			

Chiarimento dei concetti chiave (Note di sintesi del formatore)

I conflitti sono spesso **multidimensionali** e possono coinvolgere più di un tipo.

Per reagire in modo efficace sono necessari:

Ascolto attivo e comunicazione chiara
Chiarimento dei ruoli e delle aspettative
Riconoscimento dei fattori emotivi
Processo decisionale inclusivo e trasparente

FairCare promuove:

Il rispetto di tutte le prospettive
La collaborazione tra le parti interessate
Approcci incentrati sulla persona nella risoluzione dei conflitti

Punti chiave (Conclusione per i partecipanti)

Identificare il tipo di conflitto è un **primo passo fondamentale** per gestirlo in modo efficace.

Comprendere le cause sottostanti favorisce:

- **Un dialogo costruttivo**
- **Il rispetto reciproco**
- **Una migliore cooperazione nelle relazioni di assistenza**