FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Co-funded by the European Union

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ
ΠΕΛΕΝΔΡΙΟΥ

Attività 4.1.4 Il conflitto in generale – Dinamiche del conflitto

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 le dinamiche del conflitto nell'assistenza

Il conflitto è un **processo dinamico** che può svilupparsi e intensificarsi nel tempo se non viene affrontato in modo appropriato.

Nel contesto dell'assistenza, le dinamiche di conflitto sono spesso influenzate da:

Lo stress e le pressioni legate al carico di lavoro

Il coinvolgimento emotivo

Interruzioni della comunicazione

Ruoli e aspettative poco chiari

Le fasi tipiche dello sviluppo di un conflitto includono:

Tensione latente (differenze o preoccupazioni sottostanti)

Disaccordo emergente (le differenze diventano visibili)

Escalation (le emozioni si intensificano, la comunicazione si deteriora)

Crisi o confronto

Risoluzione o allentamento della tensione

L'approccio FairCare promuove:

Il riconoscimento precoce dei segnali di conflitto

Comunicazione rispettosa ed empatia

La risoluzione collaborativa dei problemi e la responsabilità condivisa

2. Scenari di gioco di ruolo (Sezione del foglio di lavoro)

Titolo: Esplorare le dinamiche del conflitto attraverso il gioco di ruolo

Scenario 1: Disaccordo tra infermiera e familiare

Un'infermiera segue un piano di cura strutturato, mentre un familiare insiste su pratiche alternative basate su convinzioni personali. La comunicazione diventa tesa ed entrambe le parti si sentono inascoltate.

Scenario 2: Tensione tra assistente e persona assistita

Una persona assistita rifiuta l'aiuto nelle attività quotidiane. L'assistente insiste nel portare a termine le attività per motivi di sicurezza, causando frustrazione da entrambe le parti.

Scenario 3: Conflitto di coordinamento del team

Due assistenti professionali non sono d'accordo sulle priorità delle attività durante un turno intenso. La mancanza di comunicazione porta a una duplicazione del lavoro e a un aumento dello stress.

3. Istruzioni per il gioco di ruolo

Per i partecipanti:

Formare piccoli gruppi (3-4 partecipanti).

Assegnate i ruoli (ad es. assistente, familiare, persone bisognose).

Recitate lo scenario, concentrandovi su:

- Stile di comunicazione
- Risposte emotive
- Comportamento durante l'interazione

Osservatori:

- Osservate attentamente l'interazione.
- Prendete appunti utilizzando il modello di osservazione.

4. Domande di riflessione (Discussione dopo il gioco di ruolo)

Per la riflessione di gruppo:

- Cosa è successo durante l'interazione?
- In quale fase il conflitto si è inasprito?
- Quali approcci comunicativi si sono rivelati efficaci?
- Cosa ha contribuito all'escalation?
- Come si sarebbe potuto allentare la tensione?
- Quali strategie alternative potrebbero migliorare il risultato?

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Sintesi dei concetti chiave

L'escalation del conflitto è spesso legata a:

- Reazioni emotive e stress
- Mancanza di ascolto attivo
- Supposizioni e fraintendimenti

Le strategie di de-escalation includono:

- Ascolto attivo e riconoscimento dei diversi punti di vista
- Comunicazione chiara e rispettosa
- Concentrarsi sugli obiettivi condivisi nell'assistenza
- Mantenimento dei confini professionali e relazionali

FairCare pone l'accento su:

- Empatia e rispetto reciproco
- Collaborazione tra tutte le parti interessate
- Approcci alla risoluzione dei conflitti incentrati sulla persona

Punti chiave (Conclusioni per i partecipanti)

I conflitti si evolvono attraverso fasi identificabili e possono essere **gestiti in modo costruttivo**.

La consapevolezza delle dinamiche del conflitto consente:

- **Un intervento tempestivo**
- **Prevenire l'escalation**
- **Una migliore cooperazione nelle relazioni di cura**