

LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE NELLA NUOVA MISURA RSA APERTA



La comunicazione consapevole come
strumento di prevenzione dei conflitti fra
operatore sanitario e utenti

Roberto Biella-Battista
psicologo

Brescia, 27 marzo 2018

un percorso fra...

consapevolezze
«odierne»...



...manutenzione e
utilizzo consapevole di

strumenti «antichi»

premessa

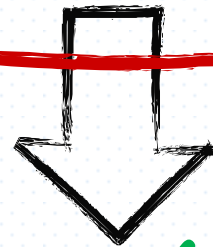
Conoscenze



Abilità



Capacità



Competenze

Credibilità professionale

Sostenibilità professionale



EFFICACIA



*PREVENZIONE
DEI CONFLITTI*

Consapevolezze «odierne»

- Regolazione dei rapporti sociali
- Autorità vs. Autorevolezza
- Utenti vs. Pazienti
- Pseudo-informazione
- Patto cittadino-sanità
- Rapporto con la malattia e...
- ...con la morte



Gli strumenti «antichi» al servizio della...

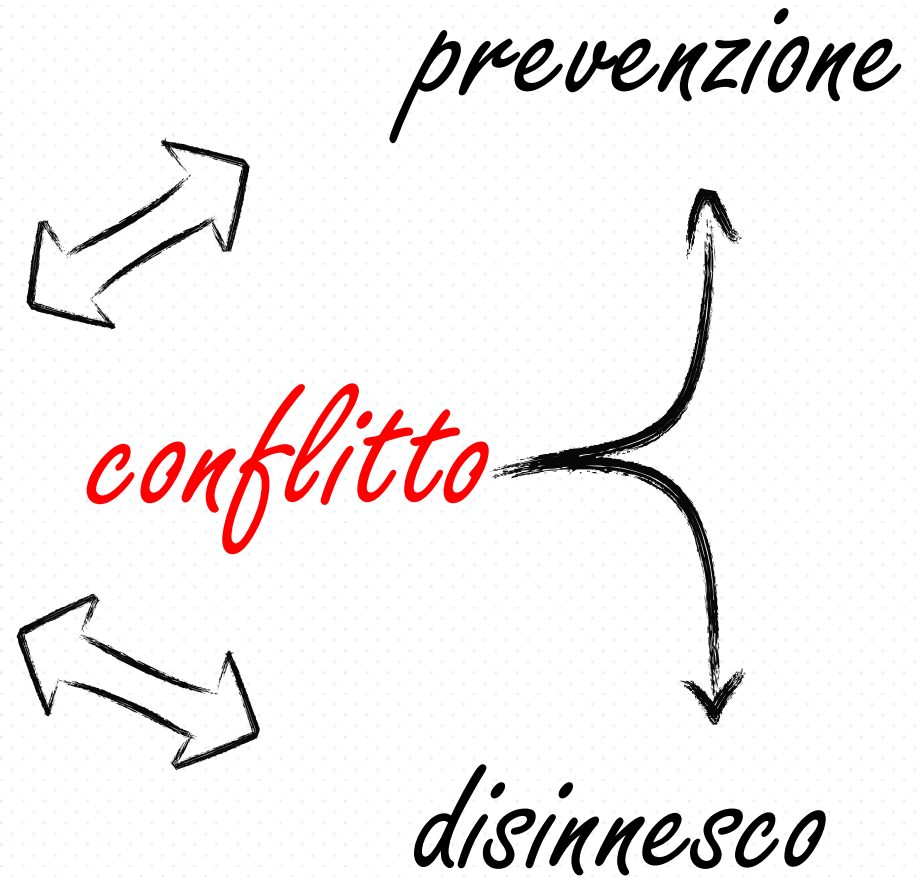
NEGOZIAZIONE

- Comunicazione
- Assertività
- Empatia



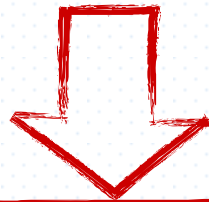
L'importanza della comunicazione *azione*

- Inform *azione*
- Educ *azione*
- Valut *azione*
- Manipol *azione*
- **NEGOZI** *AZIONE*



Per comunicare bene...

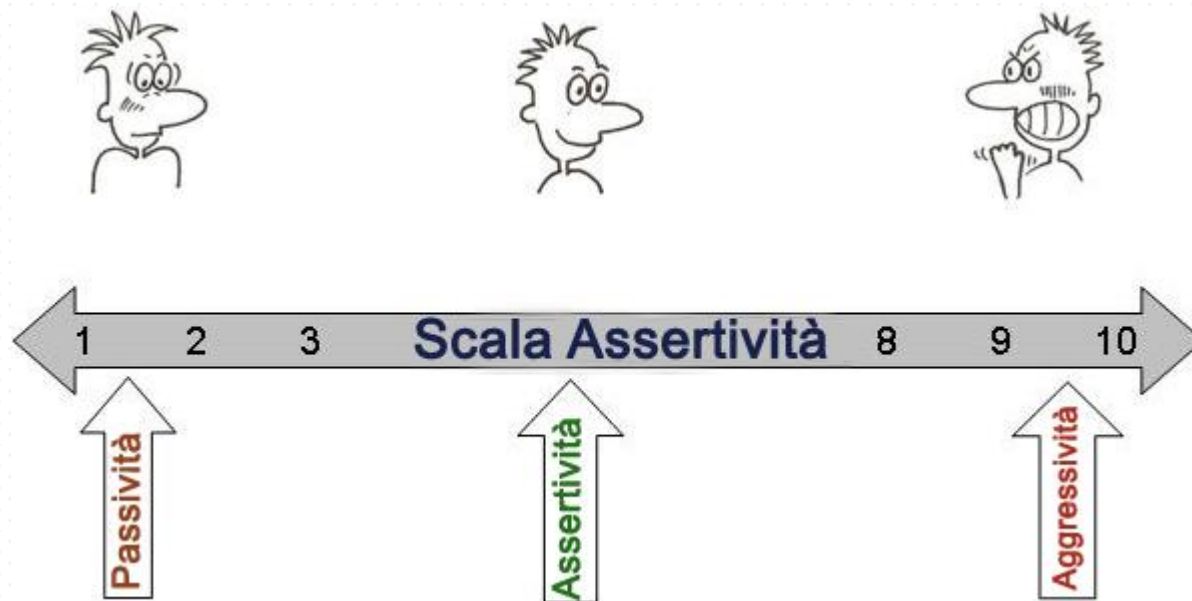
è importante saper «negoziare» con
l'elemento chiave della comunicazione



Le nostre emozioni E le emozioni DELL'UTENTE



Assertività



INCAPACITÀ DI PRESERVARE
E SOSTENERE IL PROPRIO
OBIETTIVO



COMPROMESSO
TRA I MIEI E ALTRUI
OBIETTIVI



IMPORRE
IL PROPRIO OBIETTIVO SU
QUELLO DELL'ALTRO



Comportamenti passivi, tendenza ad evitare il conflitto, frustrazione, rancore, senso di sopraffazione, aggress. passiva

Capacità di sostenere e valorizzare le proprie idee nel confronto e nel rispetto di quelle altrui, scegliendo sempre attivamente di rinunciare o sostenere un obiettivo a seconda dalla situazione e dell'utilità e valore che esso riveste

Comportamenti ostili, aggressività verbale, assenza di interesse per scopi e bisogni altrui, tendenza ad imporsi, competitività.

ESSERE ASSERTIVI

...per non essere inutilmente passivi o aggressivi

Significa saper esprimere i propri bisogni , desideri o aspettative in modo chiaro e conciso, rispettando allo stesso tempo il punto di vista dell'altra persona

Una persona è assertiva quando

- ✓ Riesce ad avere ben chiaro cosa desidera
- ✓ Agisce per ottenerlo
- ✓ Rispetta i diritti degli altri
- ✓ Non si sente in colpa
- ✓ Mantiene una buona opinione di sé anche nel caso sia difficile raggiungere ciò che desidera

EXAMPLE

SITUAZIONI IN CUI SONO RICHIESTE COMPETENZE SOCIALI DI ASSERTIVITÀ

- *Fare richieste*
- *Rifiutare richieste*
- *Esprimere lamentele*
- *Rispondere alle lamentele*
- *Esprimere emozioni spiacevoli*
- *Esprimere emozioni di rabbia*
- *Chiedere informazioni*
- *Porgere delle scuse*
- *Gestire i conflitti*



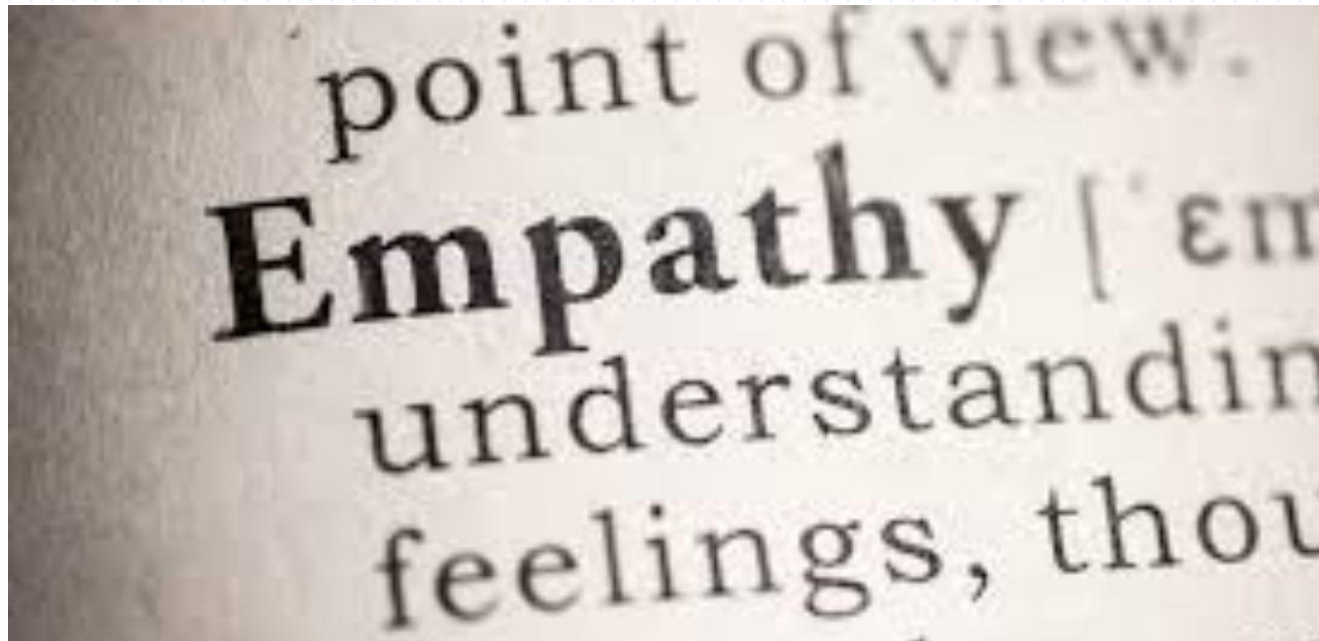
PASSI DELL'ASSERTIVITA'

1. guardare l'altra persona negli occhi e rimanere calmi
2. spiegare brevemente il proprio punto di vista
3. ascoltare il punto di vista degli altri
4. verificare la propria comprensione del punto di vista altrui, ripetendolo
5. proporre un compromesso

LA COSTRUZIONE DI UNA RISPOSTA COMPETENTE: LE COMPONENTI VERBALI

- DARE E RICEVERE LIBERE INFORMAZIONI
- AUTOAPERTURA
- ANNEBBIAMENTO
- ASSERZIONE NEGATIVA
- INCHIESTA NEGATIVA
- DISCRIMINAZIONE SELETTIVA
- DISARMO DELL'AGGRESSIVITÀ

Empatia



il mondo visto dall'altro

Le dimensioni della competenza emotiva

LA CONSAPEVOLEZZA

IL GOVERNO

L'ESPRESSIONE

Un'emozione: la rabbia

- *Un ostacolo*
- *Un'ingiustizia*
- ...

ma anche...

- Una perdita non elaborata
- Un modo per farsi notare
- Il modo per ottenere

**La funzionalità: energia per
battersi e superare l'ostacolo,
l'ingiustizia**

La rabbia vuole essere vissuta

Rabbia repressa

Modalità pericolose

Rabbia agita

Rabbia sfogata

Rabbia elaborata

Modalità funzionali

Rabbia comunicata

Rabbia canalizzata

La rabbia comunicata

- *Assumersi la responsabilità del proprio stato emotivo*
- *Dare un feedback emotivo*

"Quando ... io sento ..."

L'allargamento della *consapevolezza*

**ENTRARE
IN CONTATTO**

DESCRIVERE

ESPLORARE

RIVIVERE

PENSARE

COMPRENDERE

**ATTIVARE
L'ADULTO**

NOMINARE

CHE COS'È IL CONFLITTO?

*L'unico modo per superare il
conflitto è attraversarlo*

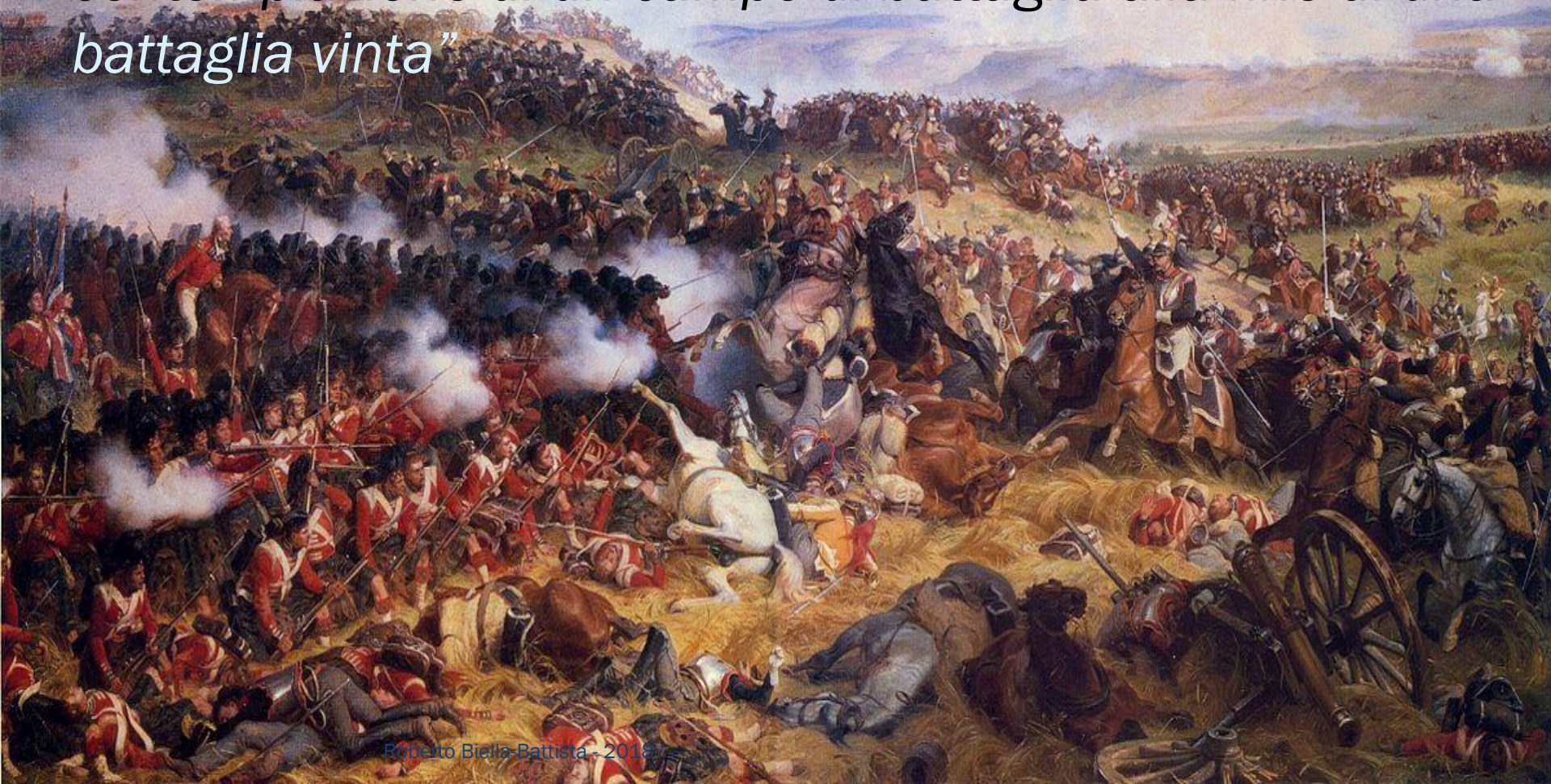
Robert Frost



IL CONFLITTO

Il Duca di Wellington:

“L'unica cosa peggiore di una battaglia persa è la contemplazione di un campo di battaglia alla fine di una battaglia vinta”



Il conflitto: una definizione



Il conflitto è quella situazione che si determina tutte le volte che su un individuo agiscono contemporaneamente due forze psichiche di intensità più o meno uguale, ma di opposta direzione

Kurt Lewin (1890-1947)

Il conflitto: fenomeno naturale

Il conflitto è un **fenomeno naturale** le cui dinamiche costituiscono un **potenziale fattore di crescita** per gli individui e per i gruppi sociali

Quando il conflitto non emerge o qualora esso venga evitato, negato, proiettato, rimosso, vi sarà un blocco alla crescita e alla differenziazione

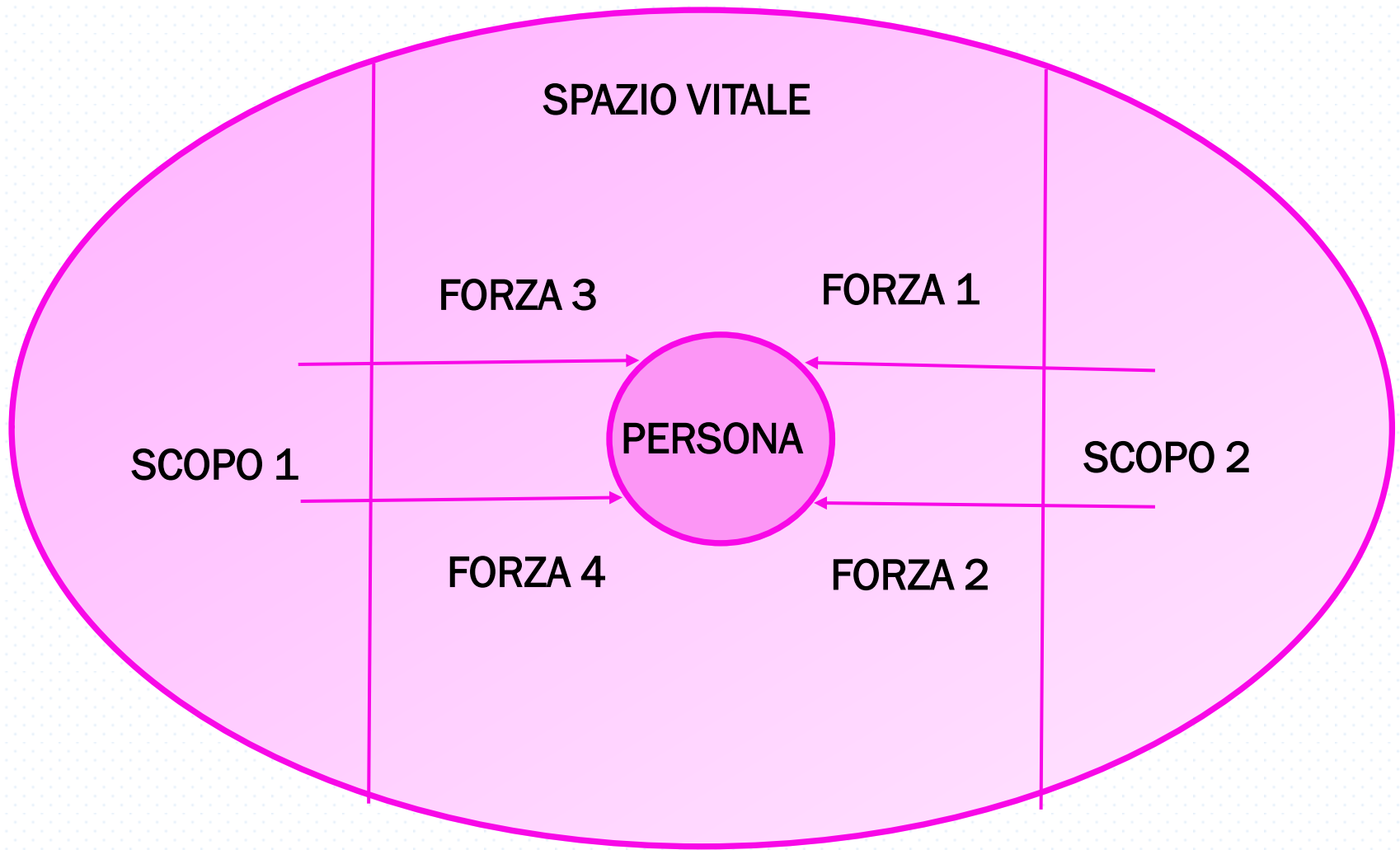
Teoria del campo

Ogni persona è immersa in un campo di FORZE che agiscono, simultaneamente, trascinandola o sospingendola in direzione diverse (1951)

Alcune FORZE sono ENDOGENE = corrispondono a desideri, scopi e abilità della persona stessa

Altre FORZE sono ESOGENE= provengono dall'ambiente esterno, sociale e interagiscono con le endogene

TEORIA DEL CAMPO





Glossario minimo

REAZIONE

Si tratta di **un automatismo, di un'azione estemporanea e tempestiva** che priva il soggetto della possibilità di attivare risorse creative più raffinate, più meditate; favorisce la fuoriuscita di modalità arcaiche, istintive

Glossario minimo

RABBIA

Si tratta di un'emozione che ha un carattere esplosivo e temporaneo

VIOLENZA

Danneggiamento intenzionale dell'avversario per creare un danno irreversibile.

Volontà di risolvere il problema (conflitto) eliminando chi porta il problema stesso.


Area dell'eliminazione relazionale (distruzione).

Glossario minimo

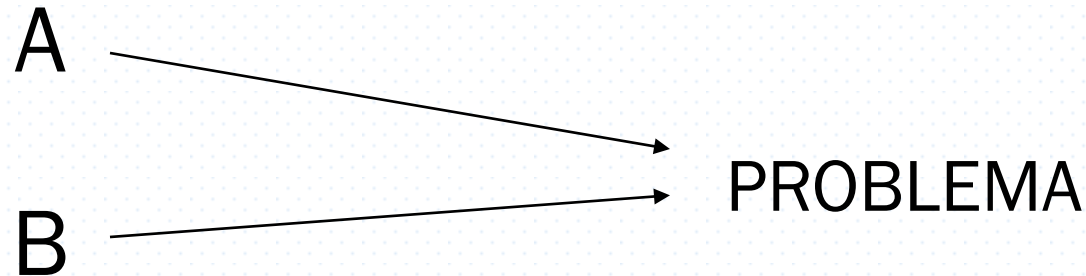
GESTIONE

Si tratta di agire intenzionalmente e consapevolmente per **orientare la trasformazione del conflitto in *una certa direzione***, tenendo conto dei propri **bisogni/interessi** e di quelli dell'altro/a

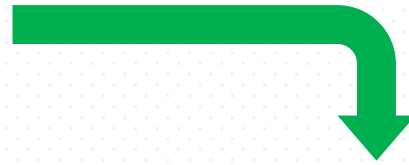
Gestione trasformativa dei conflitti

PROBLEMA A  B PROBLEMA

L'altra persona viene identificata con il problema



Il problema viene riconosciuto e risolto insieme



NEGOZIARE E CERCARE UN COMPROMESSO

Anzitutto dentro se stessi!

FINALITÀ

Spesso accade che le persone si trovino in disaccordo tra loro, anche quando desiderano fare qualcosa insieme.

Può essere di aiuto trovare un **COMPROMESSO**: consente ad ognuno di ottenere in parte ciò che vuole, rinunciando però a qualcosa

Lo scopo è quello di trovare una **SOLUZIONE SODDISFACENTE PER TUTTI**

IL CONFLITTO IN CONTESTI MULTICULTURALI

Le relazioni fra diversità culturali si configurano sempre, in qualche modo, come conflittuali, in quanto è la compresenza stessa di diversità a determinare il conflitto,

ma esso si manifesta secondo modalità differenti, a seconda degli atteggiamenti degli individui che concretamente lo agiscono

Per un dialogo fra soggetti appartenenti a culture diverse

E' possibile utilizzare aspetti di una cultura diversa e stabilire una relazione con un altro, culturalmente differente anche senza capirli del tutto e, dunque, **entrare in dialogo con la differenza senza la pretesa di penetrarla interamente ed una volta per tutte.**

E' possibile *intendere* quello che l'altro fa, dice, pensa, **senza tuttavia condividere**, accettare quello che si è capito

I PRIMI PEZZI DEL PUZZLE...



Grazie per l'attenzione

rbb@ascoltoecura.it