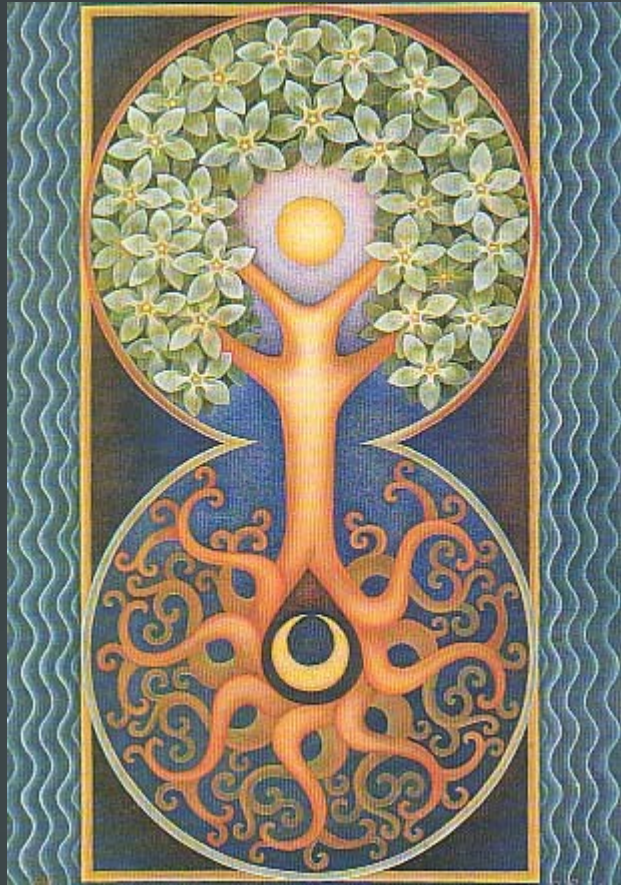


# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.

## Corso II livello



La vita si basa sugli opposti,  
inconciliabili solo in  
apparenza, poiché necessari  
o impliciti all'esistenza.

Il legame fra due polarità  
opposte crea energia. Lo  
scorrere dell'energia da un  
polo all'altro le unifica.

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.

## Corso II livello

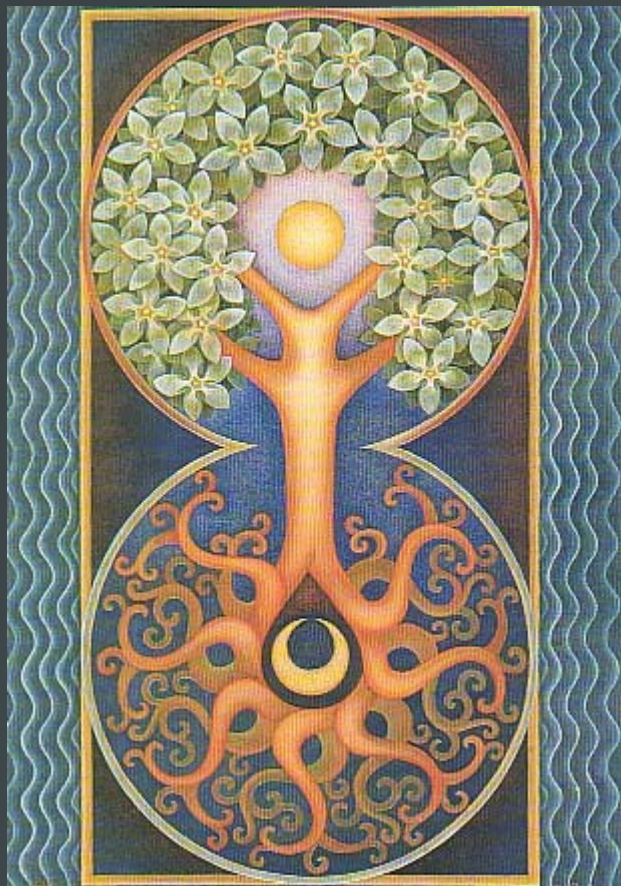


Et commiscendo cum semine forte virilem  
Femina vim vicit subita vi corrupuitque,  
Tum similes matrum materno semine fiunt,  
ut patribus patrio, sed quos utriusque figurae  
esse vides, luxtim miscentis vulta parentum,  
corpore de patrio et materno sanguine crescunt,  
semina cum Veneris stimulis excita per artus  
obvia confligit conspirans mutuus ardor,  
et neque utrum superavit eorum nec superatumst.

dal quarto Libro del De rerum natura di Tito  
Lucrezio, I sec. AC

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.

## Corso II livello

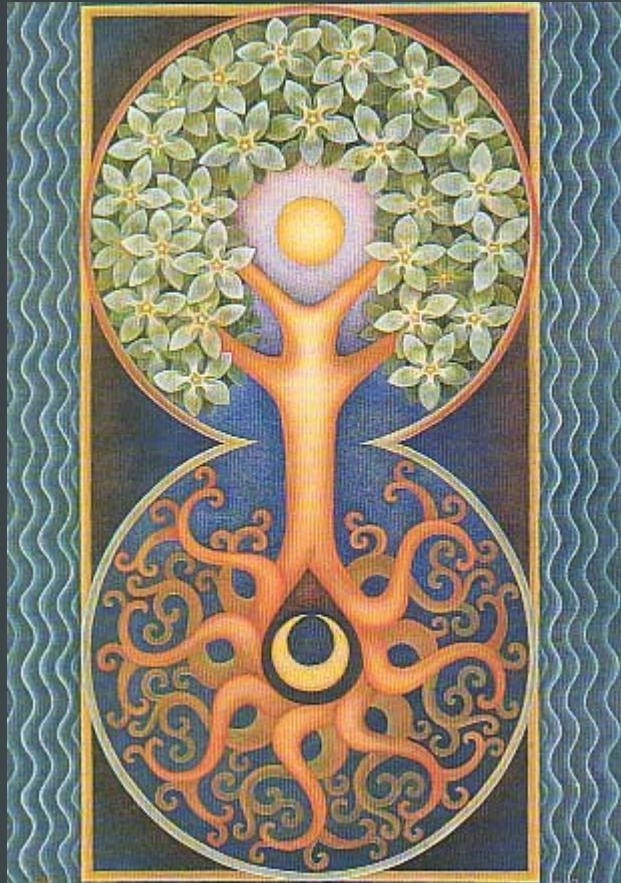


Se all'atto in cui avviene il miscuglio di semi  
la femmina vince con slancio improvviso  
la forza dell'uomo e l'afferra o lo fiacca,  
la prole, uscita in tal caso dal seme materno,  
somiglia alle madri: se invece prevale il seme  
paterno, vien simile ai padri.  
Ma quelli che tengon dell'uno e dell'altra,  
e dei lor genitori presentano i tratti mischiati,  
si forman del germe del padre e del sangue  
materno

allorquando l'ardore d'entrambi affluisce eguale  
in un solo momento e s'incontrano  
e fondono i semi eccitati da Venere,  
così che non vinca né l'uno né l'altro.  
(traduzione di Enzo Cetrangolo)



**La gestione dei conflitti,  
problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.  
Corso II livello**



In sintesi:

non conflitto, ma incontro e  
scambio di reciproco  
ardore, senza vincitori né  
vinti. Conflitto, in origine,  
è ricerca d'armonia.

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello



La presenza di conflitti non risolti o non riconosciuti all'interno delle organizzazioni e dei gruppi, rendono disfunzionali le relazioni ed il clima organizzativo.

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello

Conseguenze della non gestione:

- Aumento dei licenziamenti e turnover
- Diminuzione della produttività
- Perdita del senso di squadra
- Ostacolo al raggiungimento degli obiettivi
- .... stress elevato (distress)



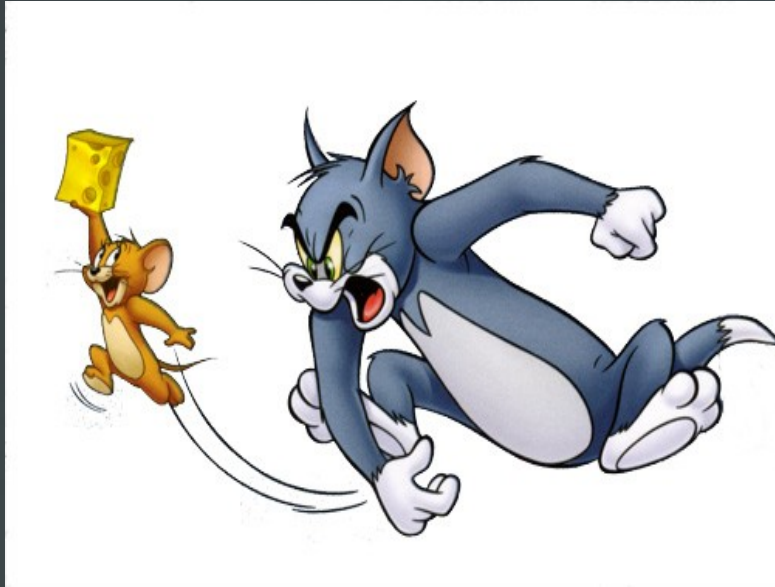
# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello

Conseguenze della corretta gestione:

- Aumento dell'autostima
- Benessere personale
- Aumento della produttività
- Migliore sinergia nel raggiungimento degli obiettivi.



**La gestione dei conflitti,  
problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.  
Corso II livello**



Non potendo vivere senza  
conflitti...

È necessario imparare a  
gestirli correttamente!



**La gestione dei conflitti,  
problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.  
Corso II livello**

The image shows a white rectangular box containing the Chinese characters '危机' (Wēi Jī) in a bold, red, sans-serif font. The characters are positioned centrally within the box. The character '危' (wēi) is on the left and '机' (jī) is on the right. The red color is vibrant against the white background.

→ gestire correttamente  
un conflitto significa,  
trasformare un episodio  
di crisi in una  
opportunità!

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello

Primi passi per gestire correttamente  
un conflitto:

- riconoscere il conflitto e le persone coinvolte
- riconoscere il motivo della contesa
- definire il contesto in cui si sviluppa
- riconoscere le emozioni in gioco



# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello



Eric Berne

Approccio alla gestione dei conflitti  
basato sulle posizioni di vita:

- Win-lose (Vincente-perdente)
- Lose-win
- Lose-lose
- Win-win

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello

Posizioni di vita:



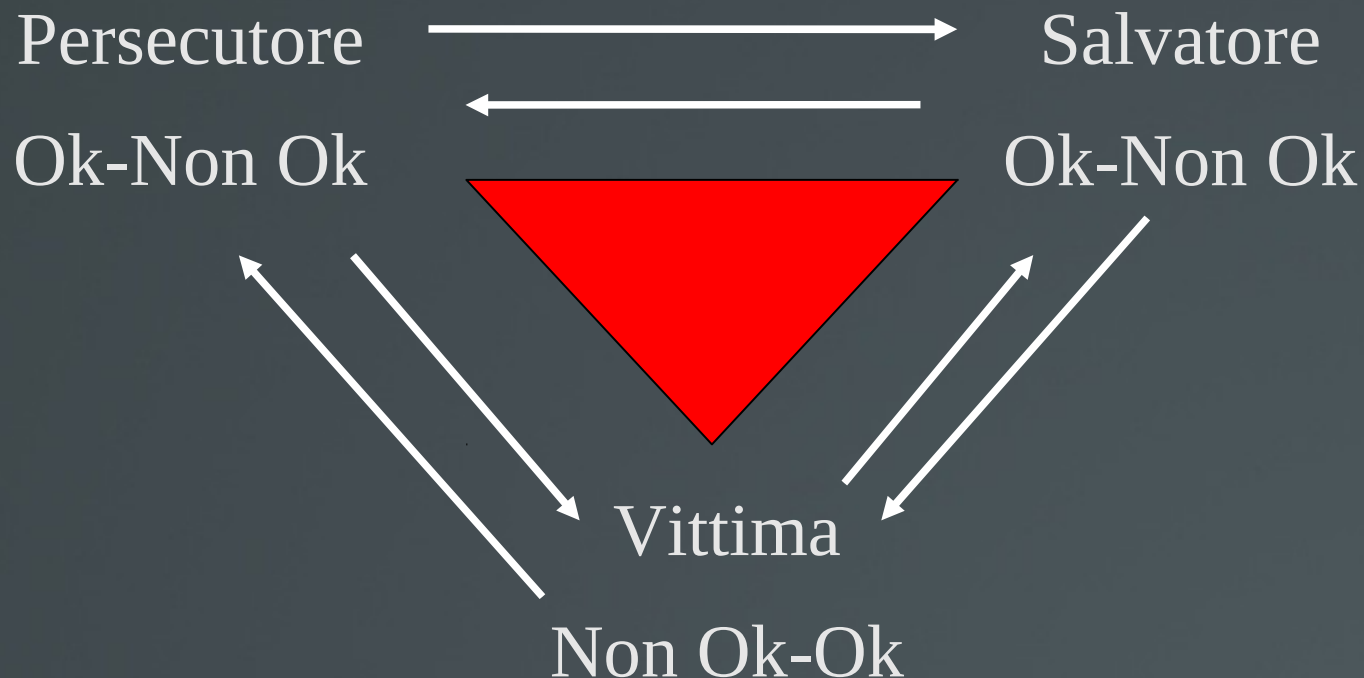
Eric Berne

- Io sono OK - Tu non sei OK  
(posizione paranoide)
- Io non sono Ok – Tu sei OK  
(posizione depressiva)
- Io non sono OK – Tu non sei OK  
(posizione inutile)
- Io sono OK – Tu sei OK  
(posizione sana)



**La gestione dei conflitti,  
problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.  
Corso II livello**

**TRIANGOLO PSICODRAMMATICO DI KARPMAN**



# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello



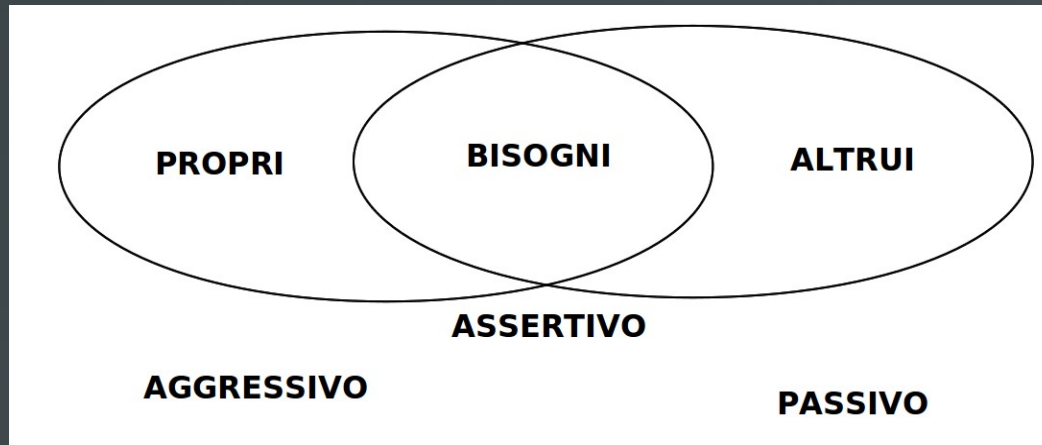
L'atteggiamento giusto per attuare  
la posizione

win-win

*è l'assertività!*

→ aggressività empatica

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello



→ comunicare i propri bisogni, riconoscendo anche gli altri come portatori di bisogni

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.

## Corso II livello



Alcune modalità di gestione  
del conflitto sono:

- Il problem solving
- La negoziazione
- Il counseling
- La mediazione



La gestione dei conflitti,  
problematiche relazionali nel lavoro infermieristico.  
Corso II livello



Oggi ci occuperemo di:

- Problem solving
- Negoziazione

# La gestione dei conflitti, problematiche relazionali nel lavoro infermieristico. Corso II livello

Oltre all'atteggiamento assertivo ed alle tecniche di gestione, per affrontare correttamente un conflitto sono necessari due presupposti di base:

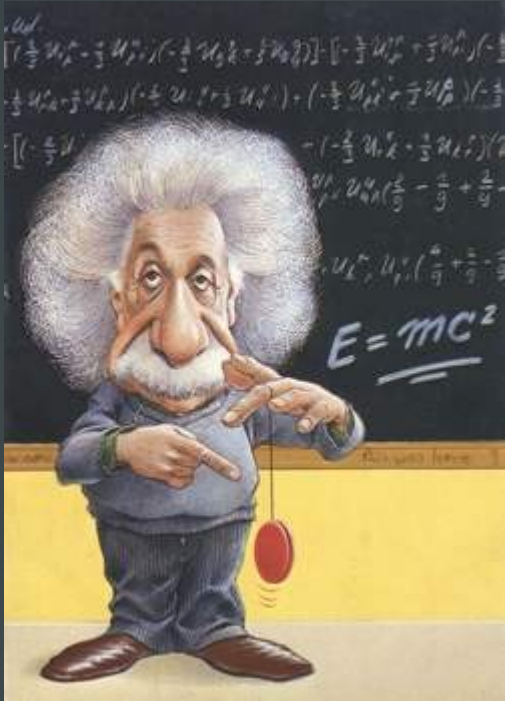
- la volontà delle parti in causa di giungere alla soluzione del conflitto
- la certezza per tutte le parti in causa di uscire vincenti dal conflitto (win-win)



# Problem solving

Ovvero

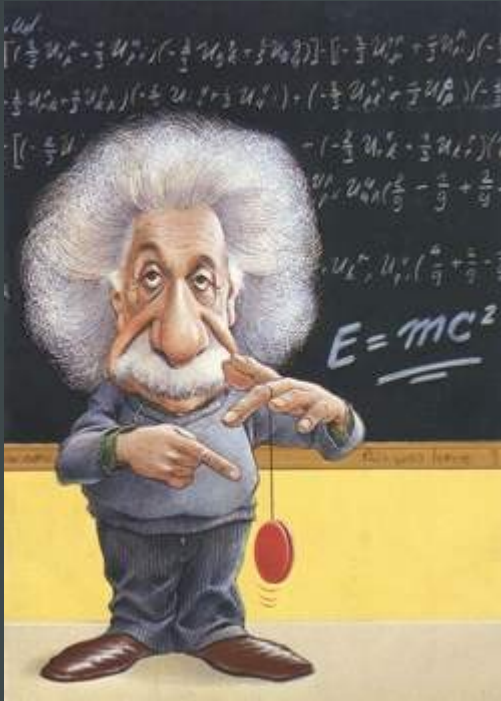
l'arte di risolvere i  
problemi!



# Problem solving

Affrontare situazioni di diversa natura:

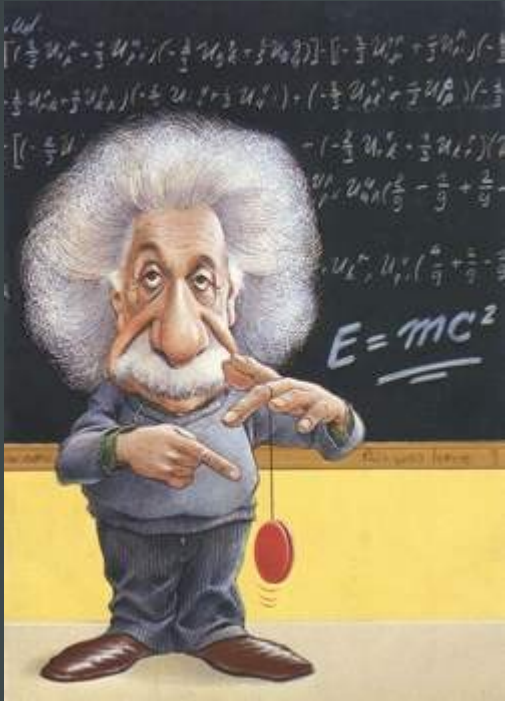
- Tecnica
- Organizzativa
- Relazionale



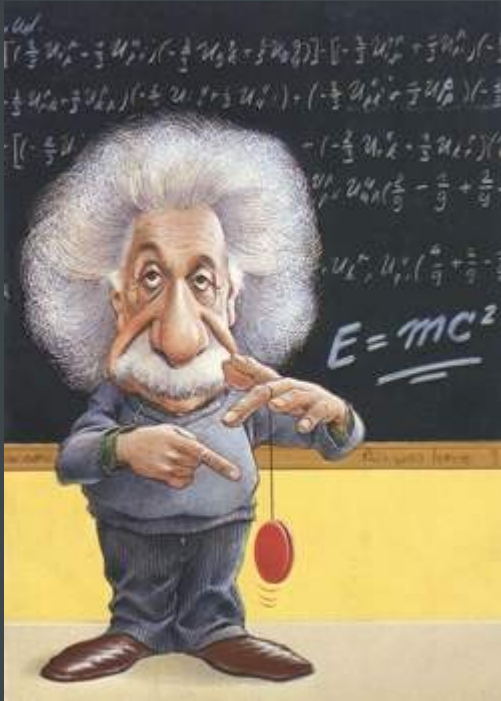


# Problem solving

Risolvere serve a fare  
esperienza ed affrontare  
in maniera più agevole  
nuove situazioni con  
caratteristiche simili

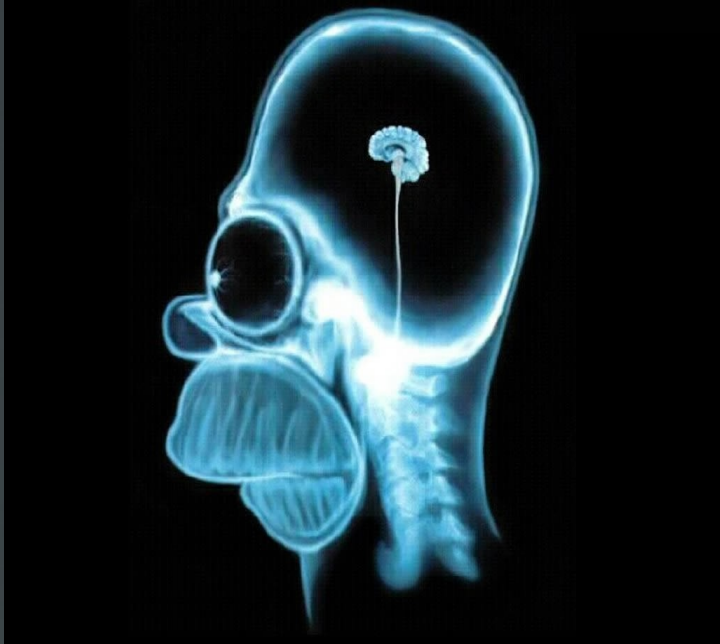


# Problem solving



**SE ASCOLTO DIMENTICO  
SE VEDO RICORDO  
SE FACCIO IMPARO**

# Problem solving



Il nostro cervello è “programmato” per registrare tutti i dati legati ad un vissuto siano essi di natura:

- Fisica
- Mentale
- Emotiva

# Problem solving



# Problem solving

- Schema del passo
- Piacere dell'autonomia
- Il distacco volontario dalla base sicura



# Problem solving

→ Trasformare il problema in una serie di compiti da svolgere





# Problem solving



**...in maniera positiva  
e generativa di  
soluzioni!**

→ **Predisporre lo  
stato d'animo e  
mentale ...**



**Problem solving**

**L'acronimo**

**FARE**

**ci guida nella soluzione  
del problema**

# Problem solving

- Focalizzare
- Analizzare
- Risolvere
- Eseguire



# Problem solving



*Focalizzare*: mettere a fuoco, come un fotografo che regola l'obiettivo, definire qual'è il vero problema senza confonderlo con i sintomi (vedi: conflitto manifesto e conflitto latente = diversi bisogni in gioco).

# Problem solving



**Analizzare:** raccogliere tutte le informazioni e i fatti legati al problema, in maniera oggettiva, evitando opinioni personali ed ipotesi, rischiano di generare confusione → porre l'obiettivo (SMART).



# Problem solving

**Risolvere:** generare soluzioni, il maggior numero possibile, per poter scegliere la “migliore”, guardando la situazione con distacco, come se non fossimo coinvolti (come se il problema non ci riguardasse!).





# Problem solving

*Esequire:* sperimentare la strategia scelta, monitorare i risultati e verificare il raggiungimento dell'obiettivo.



Problem solving

# OBIETTIVO SMART



Specifico

Misurabile

Accattivante

Realistico

Tempificato

# Problem solving

... Inoltre l'obiettivo dovrà essere **PER:**



P ositivo

E cologico

R esponsabilizzante

# Problem solving

... RICAPITOLANDO, LE CARATTERISTICHE  
DELL'OBIETTIVO “SMART” SONO:

POSITIVO  
ECOLOGICO  
RESPONSABILIZZANTE



SPECIFICO  
MISURABILE  
ACCATTIVANTE  
RAGGIUNGIBILE  
TEMPIFICATO



# La negoziazione



Negare  
l'ozio!

# La negoziazione

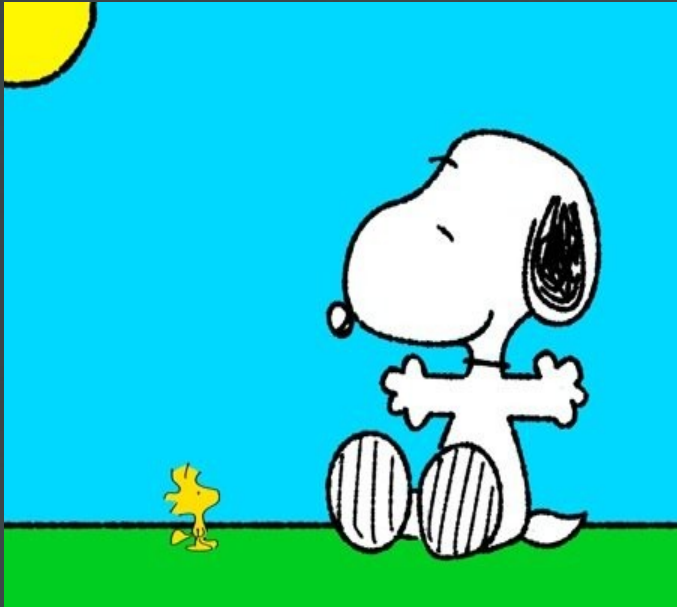
È uno scambio relazionale finalizzato a raggiungere la cooperazione e l'accordo tra le parti, divise da interessi conflittuali.



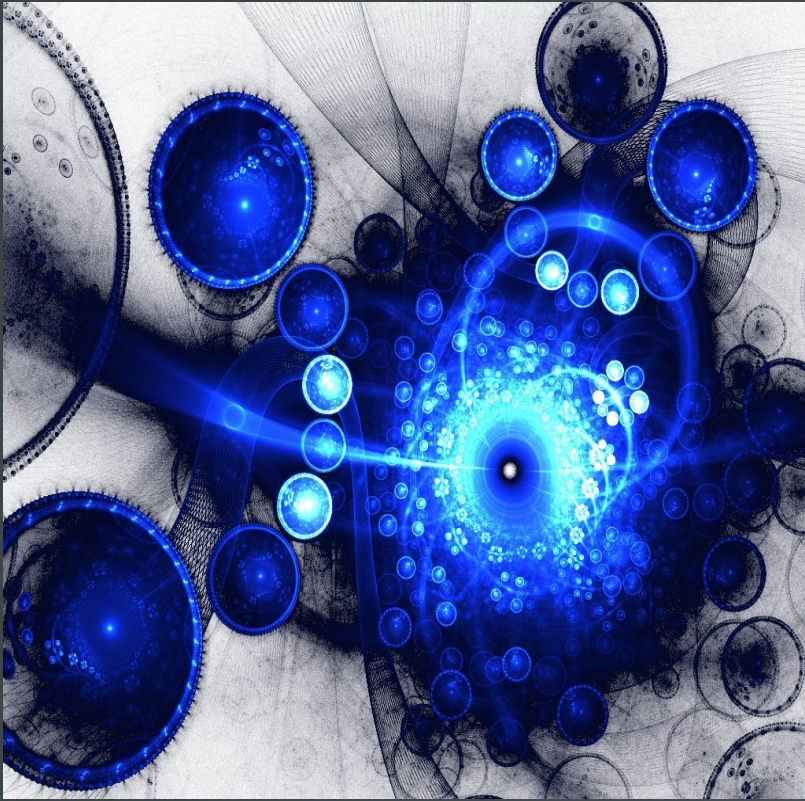


# La negoziazione

Partendo da posizioni diverse, si definiscono obiettivi comuni, accettati e realizzabili che mirano a produrre la massima soddisfazione possibile dei rispettivi bisogni.



# La negoziazione



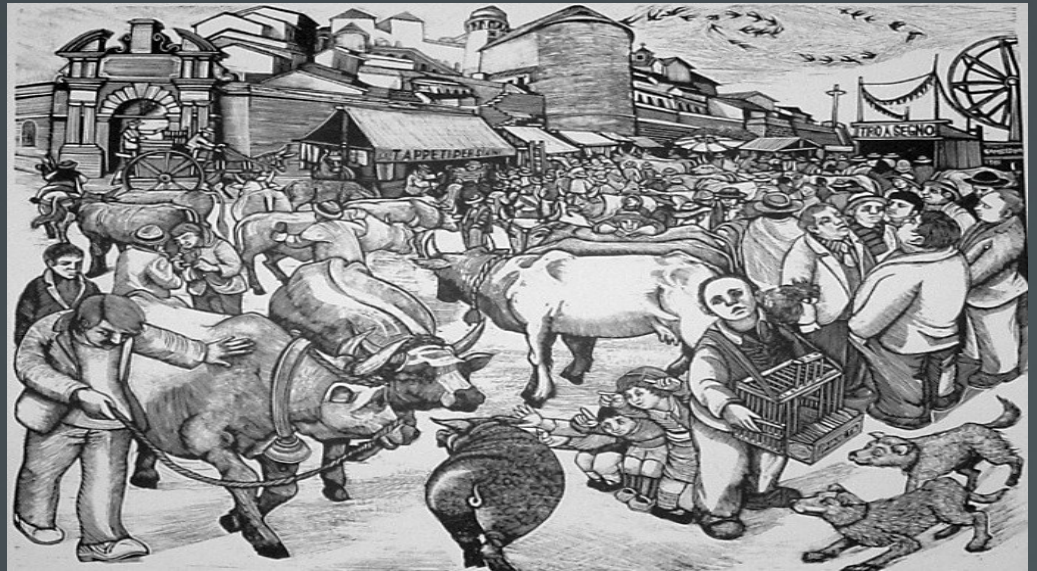
Si ritiene improduttiva la ricerca dell'ordine e dell'equilibrio nella relazione.

Si rivaluta invece il disequilibrio e il disordine conseguente alle differenze cognitive, emotive ed esperienziali esistenti tra le persone.

# La negoziazione

I tre elementi della negoziazione:

- 1 Le questioni
- 2 Le posizioni
- 3 Gli interessi



# La negoziazione

## LE QUESTIONI

Sono l'oggetto stesso della negoziazione su cui si cerca l'accordo:

- Prezzo di acquisto di un bene
- Uno sconto
- Le condizioni di pagamento
- La partecipazione ad un corso
- Cambio di orario
- Gestione dei turni
- Ecc





# La negoziazione

## LE POSIZIONI

Sono i comportamenti che le parti in causa hanno deciso di tenere in merito alle singole questioni, comprendono le opinioni che ci siamo fatti sulla situazione (preconcetti!?), i comportamenti che abbiamo deciso di tenere o di evitare.



# La negoziazione

## GLI INTERESSI



Sono ciò che abbiamo di mira con la negoziazione, sono la spinta interna legata al soddisfacimento dei bisogni.



# La negoziazione

## GLI INTERESSI



Esempi in ambito professionale:

- Crescita professionale
- Possibilità di una nuova collocazione in azienda
- Avere più tempo libero
- Guadagnare di più.

# La negoziazione

NB:



→ Le POSIZIONI assunte verso una certa QUESTIONE sono determinate dagli INTERESSI!

# La negoziazione

NB 2:



→ È importante capire quali sono le POSIZIONI della controparte, ma ancora più importante è conoscere gli INTERESSI!

# La negoziazione

NB 3:



→ POSIZIONI diverse possono essere indotte da INTERESSI comuni!

# La negoziazione

Preparare una  
negoziazione:

- Comprendere bene qual'è la propria posizione ed i relativi interessi
- Comprendere posizione ed interessi della controparte
- Individuare la propria BATNA (Best Alternative To a Agreement)





# La negoziazione

## IL PONTE D'ORO



→ La tattica più efficace in una negoziazione è quella di costruire un “ponte d'oro” sul quale le parti possono incontrarsi!

# La negoziazione

NB:



→ Non esprimere per primi i propri punti di vista, ma *prima di tutto ascoltare* la controparte per comprenderne il suo punto di vista, per renderlo protagonista del processo e artefice della soluzione!

# *Pausa!*



## APPLICAZIONE DEL PROBLEM SOLVING SECONDO L'ACRONIMO **FARE**

| FASI        | DESCRIZIONE - DOMANDE  |
|-------------|--|
| FOCALIZZARE | DESCRIZIONE SCRITTA DELLA SITUAZIONE PERCEPITA COME "PROBLEMA".  |
| ANALIZZARE  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- COME MAI QUESTA SITUAZIONE PER ME È UN PROBLEMA?</li> <li>- QUALI SONO GLI ELEMENTI RILEVANTI CHE NE FANNO UN PROBLEMA PER ME?</li> <li>- CHE COSA VORREI CAMBIARE?</li> </ul>  |
| RISOLVERE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- SCEGLIERE L'OBIETTIVO IN MODO CHE SIA <b><u>SMART (SPECIFICO, MISURABILE, ACCATTIVANTE, REALISTICO, TEMPIFICATO)</u></b></li> <li>- GENERARE PIÙ SOLUZIONI PER RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO</li> <li>- SCEGLIERE UNA SOLUZIONE IN BASE A DEI CRITERI CHARI E CONDIVISI</li> <li>- SVILUPPARE UN PIANO D'ATTUAZIONE PER RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO.</li> </ul> |
| ESEGUIRE    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- METTERE IN ATTO IL PIANO PER IL TEMPO STABILITO DALLA "T" DI SMART</li> <li>- MONITORARE I RISULTATI OTTENUTI</li> <li>- VALUTARE IL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO</li> <li>- EVENTUALMENTE... RIPETERE IL PROCESSO TENENDO CONTO DELLA DISCORDANZA TRA I RISULTATI OTTENUTI E I RISULTATI ATTESI.</li> </ul>   |

**RICORDATE....  
NON  
FERMATEVI  
AL  
PROBLEMA!**

危机