



# NURSING E CONFLITTUALITA'

CRO-ICA – IPM BECCARIA – SAN VITTORE

## RELATORI

LORELLA BACCI

DANIEL TUDORESCU

ANNUNZIATA PECORARO



# NURSING

- «LA RESPONSABILITÀ DELL'INFERMIERE CONSISTE NEL CURARE E PRENDERSI CURA DELLA PERSONA NEL RISPETTO DELLA VITA, DELLA SALUTE, DELLA LIBERTÀ DELL'INDIVIDUO»
- «L'INFERMIERE RISPETTA IL SEGRETO PROFESSIONALE NON SOLO PER OBBLIGO GIURIDICO MA PER INTIMA CONVINZIONE E COME RISPOSTA CONCRETA ALLA FIDUCIA CHE L'ASSISTITO PONE IN LUI»

# CONFLITTUALITA' CRO ICA ORVIETO

## **Interni equipe sanitaria**

- **Condivisione**
- **Gestione**
- **Piani assistenziali**

## **Area sicurezza**

- **Collaborazione**
- **Intromissione**
- **Rispetto privacy**

## **Area educ/trat**

- **Rispetto privacy**
- **Mancata condivisione**
- **Decisiono trattamentali**

## **Utenti**

- **Diminuiti dopo passaggio a i.C.A.**
- **Tipologia utenza**

# CONFLITTUALITA' CRO ICA ORVIETO

## CIRCOLARE D.A.P. DAL 2013 TRASFORMAZIONE IN I.C.A.

- NOZIONI SPECIFICHE SUL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO E SUL RUOLO CHE QUESTO RIVESTE
- SVILUPPARE NEGLI OPERATORI UN **SENSO DI COLLABORAZIONE** E DI **CONDIVISIONE** PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ISTITUZIONALI ATTRAVERSO UNA PRESENZA ATTIVA E SENTITA TRA TUTTO IL PERSONALE
- OGNUNO PER LE PROPRIE COMPETENZE DEVE **CONCENTRARSÌ SULLA CENTRALITÀ DELLA PERSONA** DETENUTA MIGLIORARNE LE SUE CONDIZIONI DI VITA PER ACCOMPAGNARLO ALLA SUA RIAMMISSIONE IN SOCIETÀ

# CONFLITTUALITA' CRO ICA ORVIETO

## SUPERARE LA CONFLITTUALITA'

### FOCUS

La sovrapposizione tra i confini delle specifiche attività richiede una chiara condivisione degli obiettivi ed un reciproco rispetto dei ruoli

#### Stile di **reazione**

le reazioni individuali ai conflitti sono specifiche e differenti grado di attenzione:

- bisogni, interessi ed obiettivi dell'altro
- bisogni, interessi ed obiettivi propri

#### Tecniche del **confronto**

affrontarsi in maniera costruttiva, lavorare insieme per raggiungere una decisione consensuale

- mediazione
- arbitrato
- negoziazione per principi

#### Interventi **organizzativi**

- regole, procedure, politiche condivise
- formazione multidisciplinare (passaggio a ica)

# CONFLITTUALITA' CRO ICA ORVIETO

## SUPERARE LA CONFLITTUALITA'

### FOCUS

Il conflitto non va mai evitato, deve essere gestito e trasformato in risorsa.

*«Saper trovare aspetti di reciproco vantaggio senza perdenti ne vincenti»*

### PERCHÉ GESTIRE IL CONFLITTO

- rafforza il rapporto e il senso di identità comune
- aumento della fiducia e l'autostima
- stimola la creatività' produttività e cooperazione
- sprona all'impegno
- attiva più alti livelli di comunicazione e consenso
- migliora la coscienza del proprio ruolo
- aumenta l'energia psichica per l'innovazione



*“Non si può comprendere davvero un'organizzazione,  
finché non si è provato a cambiarla”*

*Kurt Lewin*



**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

# CONFLITTUALITÀ IN IPM BECCARIA





# APPROCCI ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI

## COMPROMESSO

Questa modalità fa uscire dalla dinamica vincente/ perdente perché cerca appunto un compromesso secondo cui entrambe le parti in causa ricavano qualcosa per sé. E il primo passo verso la cooperazione, ma rimane fermo ad un piano più razionale e legato al raggiungimento degli obiettivi. **Il rischio è che sia appunto una situazione temporanea di compromesso, che lascia parzialmente insoddisfatti gli interlocutori e non risolve il problema.**

## EVITARE IL CONFLITTO

Questo comportamento esce dalla dinamica vincente/ perdente perché non entra proprio nel conflitto, però non salvaguarda né la relazione né gli interessi scopi di una discussione perché l'argomento di possibili divergenze non viene proprio affrontato. **E' utile quando si avverte che la situazione è troppo viva e le persone troppo emotivamente coinvolte**

## COLLABORAZIONE

Quest'atteggiamento che possiamo definire d'integrazione è uno stadio evoluto del compromesso sia sul piano della relazione sia su quello dei risultati. Si entra nella dinamica del vincente/ vincente. Nel processo di collaborazione infatti i due interlocutori mettono in campo disponibilità, capacità d'ascolto, riconoscimento dell'altro e fiducia reciproca. I risultati sono più duraturi anche se questa modalità ha però bisogno di tanto tempo e della disponibilità e fiducia di entrambi.

## MEDIAZIONE

La mediazione è un processo attraverso cui le parti in causa si rivolgono ad una terza. Obiettivo della mediazione è ristabilire il dialogo tra le parti per poter raggiungere un obiettivo concreto che soddisfi tutte le parti. Le parti che sono in conflitto non solo ricevono un supporto per risolvere il problema, ma vengono motivate affinché possano visionare e riconoscere consapevolmente possibili conflitti futuri.

# CONCLUSIONI

- DEFINIZIONE CHIARE E CONDIVISIONE DELLE LINEE GUIDA E PROTOCOLLI
- DEFINIZIONE DI UN PERCORSO COMUNE DI CRESCITA PROFESSIONALE, CHE NEL RISPETTO DELLE SINGOLE COMPETENZE E DEI RUOLI, METTA INSIEME LE RISORSE PER LA BUONA GESTIONE DELLA COMPLESSA SITUAZIONE DELLA RECLUSIONE



«NON VI È PROGRESSO SENZA CONFLITTO: QUESTA È LA LEGGE CHE LA CIVILTÀ HA SEGUITO  
FINO AI NOSTRI GIORNI»

K. MARX

IL CONFLITTO NON VA MAI EVITATO MA DEVE ESSERE RAGGIRATO, GESTITO E TRASFORMATO IN  
RISORSA AFFINCHÈ POSSA DIVENTARE UN MOMENTO COSTRUTTIVO E DI CONFRONTO



# CONFLITTUALITA' NEL CARCERE SAN VITTORE

- ADERENZA TERAPEUTICA
- MANCANZA DELLA CARTELLA INFERMIERISTICA
- TIPOLOGIA DI RAPPORTO CHE SI ISTAURA CON IL PAZIENTE DETENUTO
- LIMITATE RESPONSABILITÀ
- MANCANZA DI DIALOGO E COLLABORAZIONE TRA TUTTI I COMPONENTI DEL TEAM CHE ORBITA INTORNO AL PAZIENTE

# CONFLITTUALITA' NEL CARCERE SAN VITTORE

- SORVEGLIATI OGNI ISTANTE, IN INFERMERIA E DAVANTI LE C.D.P.
- DURANTE LA SOMMINISTRAZIONE DELLA TERAPIA, SPESSO I PAZIENTI TENTANO DI OCCULTARLA – «CI FANNO PERDERE TEMPO ED ENERGIE»
- NON ABBIAMO SPAZI NOSTRI DA POTER GESTIRE, DOBBIAMO SEMPRE FAR RIFERIMENTO AGLI AGENTI
- LA NETTA SEPARAZIONE TRA IL GARANTIRE ORDINE E SICUREZZA E IL DIRITTO ALLA SALUTE
- LAVORARE IN UN RAGGIO
- LA STRUMENTALIZZAZIONE DELLA MALATTIA

# CONCLUSIONI

- MEDIARE E COLLABORARE: LE CRITICITÀ CHE STIAMO VIVENDO HANNO PORTATO COMUNQUE AL COINVOLGIMENTO DEGLI AGENTI DI POLIZIA PENITENZIARIA. LA COLLABORAZIONE È INDISPENSABILE POICHÉ GLI ASSISTENTI SONO A STRETTO CONTATTO CON IL DETENUTO E POSSONO ESSERE IL TRAMITE DI INFORMAZIONI PER IL MONITORAGGIO DI DIVERSE SITUAZIONI
- MA ANCHE COLLABORARE CON LE DIVERSE FIGURE CHE CARATTERIZZANO IL TEAM MULTIDISCIPLINARE INTORNO AD OGNI PAZIENTE
- MEDIARE CON I PAZIENTI STESSI PER EVITARE TENSIONI E CONFLITTI