



GESTIONE DEI CONFLITTI SITUAZIONE CONFLITTUALE CON UN PAZIENTE/CLIENTE O NEL GRUPPO DI PAZIENTI/CLIENTI.

Conflitti ed equivoci non sono rari nelle interazioni quotidiane con pazienti e clienti di diversa estrazione culturale e sociale, in tutte le relazioni interpersonali. Equivoci dovuti a barriere linguistiche o poca familiarità con il sistema sociale o sanitario, differenze culturali, creano un terreno fertile per la crescita dei conflitti. Dall'altra parte, i conflitti possono sorgere anche a causa di pregiudizi verso altre culture o persone di diversa estrazione. Una sfida particolare, invece, è rappresentata dai conflitti generati da un comportamento discriminatorio o razzista.

Come professionista, è necessario possedere le skill comunicative per eliminare l'impatto di questi incidenti sulle procedure terapeutiche e garantire il risultato salutare per il paziente/cliente. La rottura di una relazione può essere causata da piccole cose, come ad esempio un gioco di parole poco felice che offende l'altro, oppure un gesto non gradito.

01

Flessibilità ed adattabilità alle situazioni. Ogni persona incontrata è diversa e per questo l'approccio più utile è quello che mette al centro il paziente.

02

Chiedere alle persone coinvolte come si sentono. L'interpretazione dell'incidente può apparire molto diversa da persona a persona. Metter in gioco apertura e onestà con il paziente, rispetto ai fatti che non si conoscono e sui quali si potrebbero commettere errori.

03

In caso di conflitti prolungati o di situazioni stressanti, potrebbe risultare utile consultarsi con i collaboratori e con un mediatore culturale per capire come gestire queste situazioni.

04

ESEMPIO PRATICO

Un anziano paziente rifiuta il trattamento di un badante/assistente di colore e non lo lascia entrare in casa. L'agenzia si interfaccia con la famiglia, descrivendo il comportamento dell'assistito e sottolineando molto pragmaticamente le ottime referenze dell'assistente, spiegando che il paziente non può far altro che accettare. L'agenzia apprezza il suo lavoro e si aspetta che anche la famiglia e il paziente stesso accettino e rispettino il lavoro del badante, indipendentemente dal suo background culturale. Sarà però difficile modificare l'atteggiamento del paziente verso persone di diversa estrazione culturale.

SOLUZIONE

Al fine di ridurre i conflitti, sarebbe auspicabile riuscire a parlare con la famiglia del paziente, cercando la loro cooperazione per incoraggiare il paziente a conoscere meglio l'assistente e, magari, ad accettarlo.

Partner di progetto



Per maggiori informazioni visita
www.i-care-project.net



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The I-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.