

CONFLITTO E NEGOZIAZIONE IN MEDICINA GENERALE

Conflitto : caratteristiche

- IL CONFLITTO VIENE CONSIDERATO ASPETTO COSTITUTIVO DELLE RELAZIONI
- DAL LATINO CUM-FLIGERE (SOFFRIRE ASSIEME), ALLUDE ALLA RICERCA DI UNA SOLUZIONE CONDIVISA.
- SI PUÒ GOVERNARE
- STRUMENTO PRINCIPALE PER L'EMERGENZA DEL NUOVO E DEL CREATIVO

NOTA: *punti estremi del conflitto che non si vuole governare sono **la guerra** (si levi dai piedi, non la voglio più vedere) o **la pace** (mi arrendo e le do quello che vuole)*

Negoziiazione

- **Negoziiazione e relazione medico paziente**

Negoziiazione come stile di relazione	Molto spesso è usato in questo modo, mettendolo a confronto con lo stile paternalistico, lo stile egualitario, lo stile orientato al paziente ecc.
Negoziiazione come strumento	In questo caso è sempre uno stile di relazione, ma flessibile, che viene usato in momenti ben precisi della consultazione o della relazione con il paziente, come strumento (un otoscopio un ecografo, ecc.). La frase "ora è il momento di aprire una negoziiazione" esemplifica questo tipo di posizione.
Negoziiazione come aspetto implicito nella relazione	Rumore di fondo, aspetto implicito nella relazione medico-paziente a prescindere dalla consapevolezza degli interlocutori. In questo caso ci si interroga sulle strategie negoziali, sugli obiettivi e sugli esiti.

NEGOZIAZIONE

- Processo interattivo che si instaura tra due o più persone per raggiungere un fine.
- Motore del processo possono essere interessi, valori, senso e significato

....

NEGOZIAZIONE

ELEMENTI BASE CHE CARATTERIZZANO UN NEGOZIATO:

INTERDIPENDENZA

- Le parti contano una sull'altra, anche in modo non paritario, per perseguire un obiettivo, per realizzare un guadagno, un progresso, per soddisfare un bisogno. Siamo comunque di fronte ad una dipendenza reciproca.
- E' bene ricordare che se i "pazienti" hanno bisogno di un medico è anche vero che senza pazienti non esisterebbero medici.

NEGOZIAZIONE

ELEMENTI BASE CHE CARATTERIZZANO UN NEGOZIATO:

Riconoscimento di una certa conflittualità.

Senza conflitto non c'è negoziato. (O pace o guerra). Il conflitto è quasi sempre presente nella relazione medico paziente poiché possono essere diversi i livelli di rapporto desiderati, i vissuti di malattia e di salute, la valutazione della praticabilità delle risoluzioni, il problema più importante da risolvere, ecc. Il conflitto spaventa e molte volte si parla di "difetti di comunicazione" o di "problemi caratteriali", laddove esistono veri e propri conflitti

NEGOZIAZIONE

ELEMENTI BASE CHE CARATTERIZZANO UN NEGOZIATO:

Interazioni opportunistiche.

- Ciascuna delle parti tenta, più o meno consapevolmente, di influenzare l'altra nascondendo qualche informazione, cercando di incidere sulle percezioni, sulle aspirazioni altrui, ecc.

La possibilità di un accordo.

- Gli attori del negoziato partono dal presupposto che verrà trovata una soluzione comune che sarà migliore di quella che ciascuno poteva trovare da solo.
- Molte volte si tratta di scoprire se un accordo è conveniente e/o più arricchente o soddisfacente.

NEGOZIAZIONE

SVILUPPI NEGOZIALI

- **NEGOZIAZIONE RIPARTITIVA (RIPARTIZIONE DI VALORE)**

Ripartire valore vuole dire mettersi in un'ottica di scambio di prestazioni ove ciascuno tende a dare meno ed ottenere di più.

- **NEGOZIAZIONE GENERATIVA (CREAZIONE DI VALORE)**

Creazione di valore vuole dire mettersi in un'ottica di scambio dove l'ascolto dell'altro permette lo scaturire di soluzioni qualitativamente nuove che generano soddisfazione ed accrescimento reciproco

PRESUPPOSTI ALL'APPROCCIO NEGOZIALE

- **RELATIVISMO CRITICO**

Il paziente non ha sempre ragione ma ha sempre una ragione

- **ASIMMETRIA CRITICA**

Conoscenza e responsabilità maggior competenza del medico; proprie percezioni e vissuti maggior competenze del medico

- **POLITICA DEL DOPPIO BINARIO**

Il proprio punto di vista e quello del paziente hanno uguale dignità

- **POLITICA DEL MINOR DANNO**

L'obiettivo migliore e quello raggiungibile.

STRUMENTI DI ELABORAZIONE CONFLITTO

- Ragionamento (conversazione con scambio di argomentazioni)
- Valorizzazione di quello che si può raggiungere
- Ricerca di modifica concordata della relazione
- Rilettura degli eventi tramite approccio narrativo (ed anche autobiografico)
- Valorizzazione ruolo attivo del paziente e dei suoi successi anche se scarsi
- Alleanza per la modifica dei contesti
- Gioco ed humor con altro sguardo sul mondo

STRUMENTI (CARATTERISTICHE PERSONALI)

- Ascolto
- Capacità di riconoscere e controllare la propria ansia
- Capacità di attendere
- Curiosità
- Costruzione di un contesto di contenimento
- Capacità di coinvolgere gli altri.