

# CONFLITTO E RISCHIO CLINICO

Due sono gli aspetti che mettono in relazione conflitto e rischio clinico:

- il conflitto può essere causa o concausa di errore, soprattutto quando compromette la qualità della convivenza e produce disagio organizzativo;
- il conflitto è un fatto da gestire una volta che un errore si è verificato e si è aperto (o può aprirsi) un contenzioso con il paziente o con i suoi familiari.

Prestare attenzione al conflitto (e più in generale alla comunicazione) è importante quindi **prima** che l'errore si verifichi, per prevenirlo e **dopo**, per gestire le inevitabili conseguenze.

Imparare a riconoscere i conflitti, a capirne le cause e gli effetti e imparare a gestirli è importante per tutti coloro che gestiscono risorse umane ai diversi livelli organizzativi, ma lo è in modo particolare per chi ha la responsabilità della gestione del rischio.

*La MartiniAssociati srl, società di consulenza e formazione, che lavora sui temi della comunità, della convivenza e della comunicazione in ambito sanitario e che da anni collabora con diverse aziende sanitarie, propone i seguenti due corsi:*

**1. Comunicazione, conflitti interprofessionali e prevenzione del rischio clinico**

**2. Comunicazione, conflitto e rischio clinico: la relazione con pazienti e familiari che sono o che si ritengono vittime di errore**

“

## Comunicazione, conflitti interprofessionali e prevenzione del rischio clinico

Per garantire sicurezza sul lavoro e ridurre le possibilità di errore non è sufficiente curare l'aspetto tecnico e la puntuale applicazione delle norme e delle procedure. Servono senso di responsabilità individuale e culture organizzative capaci di sostenerlo ed evitare che le prevedibili conflittualità, che si verificano nella convivenza nel luogo di lavoro, producano un livello di disagio organizzativo tale da compromettere la motivazione, la sicurezza dei lavoratori e, nel caso della sanità, anche dei cittadini.

Nelle organizzazioni sanitarie assistiamo oggi ad un crescente livello di conflittualità intra e interprofessionale, che coinvolge persone, ruoli, gruppi, funzioni, unità operative, ecc. che frena la necessaria integrazione e che di questa necessità è una conseguenza al tempo stesso.

Se pur non si può assumere che l'assenza di conflitti interpersonali, interprofessionali o intergruppo sia di per sé un presidio contro la possibilità di errore, si può essere abbastanza certi che la presenza di un'elevata conflittualità ne aumenti la probabilità. Il conflitto, infatti, se supera un certo livello, assorbe energie, produce stress, introduce elementi di distorsione nel processo di lavoro e rende le relazioni insoddisfacenti e disfunzionali agli obiettivi.

Una corretta gestione dei conflitti serve dunque per ridurre il rischio clinico, ma è utile anche per creare un buon clima e per migliorare il benessere organizzativo.

### GLI OBIETTIVI

Il corso intende fornire strumenti utili per riconoscere e gestire i conflitti, con particolare attenzione ai conflitti interprofessionali e intergruppo, che si verificano nelle organizzazioni sanitarie e che possono aumentare i rischi per la sicurezza e le probabilità di errore.

### LA METODOLOGIA

Il corso è basato su una didattica attiva e pratica che prevede il coinvolgimento personale dei partecipanti e la valorizzazione della loro esperienza, delle loro esigenze e delle loro preoccupazioni come risorse per l'apprendimento. Ogni partecipante deve trovare una risposta concreta ai propri quesiti.

La dimensione di gruppo non troppo ampia, la presenza costante di due formatori e la tecnica di conduzione del gruppo permettono di garantire ai partecipanti un ruolo attivo e di essere protagonisti del loro apprendimento.

Un aspetto importante della metodologia è l'apprendimento cooperativo, il mutuo aiuto, la correzione reciproca e l'attenzione al clima e al benessere organizzativo.

Nel corso delle due giornate si alternano contributi teorici, condotti con una modalità interattiva, discussioni di gruppo, narrazione, ricerca d'aula, esercitazioni individuali e di gruppo, role play, discussioni di casi e simulazioni.

### GLI ARGOMENTI

#### Primo giorno

- Conflitti, disagio organizzativo e probabilità di errore.
- Comprendere il conflitto e la sua escalation.
- Persone, ruoli e appartenenze nella genesi dei conflitti.
- I conflitti nelle organizzazioni: definizione, cause, tipologie.
- I conflitti e il processo di integrazione.

#### Secondo giorno

- Le conseguenze dei conflitti non gestiti.
- Ruoli e responsabilità: analisi e competenze nella gestione efficace dei conflitti.
- Stili di leadership nella gestione dei conflitti.
- Come affrontare le diverse situazioni conflittuali e favorire un clima collaborativo.

### I PARTECIPANTI

Responsabili, operatori professionisti che lavorano nel campo del rischio clinico e personale incaricato a gestire i reclami e i contenziosi. Numero massimo di partecipanti 20.

### LA DURATA

Due giornate consecutive di 7 ore ciascuna.

### I FORMATORI

Un formatore senior e un formatore junior accompagnano il percorso nei due giorni.

”

“

CONFLITTO

E RISCHIO CLINICO

”

Responsabile dei corsi:  
Elvio Raffaello Martini, psicologo di comunità

Per informazioni:

MartiniAssociati s.r.l.  
P.za Curtatone, 147 55100 Lucca  
Tel. 0583/493681 • Fax 0583/464798  
info@martiniassociati.it  
www.martiniassociati.it

“

## Comunicazione, conflitto e rischio clinico: la relazione con pazienti e familiari che sono o che si ritengono vittime di errore

Il Servizio Sanitario Nazionale, presentato ormai da molti anni dai media come modello di inefficienza, viene criminalizzato quotidianamente e, per ogni evento avverso che si verifica, si parla di malasanità. In questo contesto le reazioni aggressive di pazienti e familiari sono divenute sempre più frequenti, come del resto il ricorso alle vie giudiziarie. Ogni anno più di 15.000 medici in Italia vanno sotto processo per errori, reali o presunti e il 25% va incontro ad una condanna.

Un errore coinvolge sempre più soggetti e spesso complica le loro relazioni. Nei casi di errore o, peggio, di malpractice, le reazioni difensive o aggressive sono probabili, rendono difficile la comunicazione e possono innescare il conflitto.

La capacità delle organizzazioni e dei professionisti di gestire l'errore non è meno importante della capacità di prevenirlo. L'errore deve essere maneggiato con cura affinché possa divenire una risorsa. Il corso può sviluppare le competenze utili a questo scopo.

### GLI OBIETTIVI

Acquisire strumenti per comprendere e gestire la relazione con pazienti e/o familiari che sono o si ritengono vittime di errore.

Imparare ad evitare l'escalation della conflittualità e le conseguenze negative della stessa.

Favorire l'affermarsi di una modalità di comportamento condivisa che divenga prassi e stile aziendale di gestione dell'errore.

Aiutare l'organizzazione e i professionisti ad utilizzare l'errore come occasione di apprendimento.

### LA METODOLOGIA

Il corso è basato su una didattica attiva e pratica che prevede il coinvolgimento personale dei partecipanti e la valorizzazione della loro esperienza, delle loro esigenze e delle loro preoccupazioni come risorse per l'apprendimento. Ogni partecipante deve trovare una risposta concreta ai propri quesiti.

La dimensione di gruppo non troppo ampia, la presenza costante di due formatori e la tecnica di conduzione del gruppo permettono di garantire ai partecipanti un ruolo attivo e di essere protagonisti del loro apprendimento. Un aspetto importante della metodologia è l'apprendimento cooperativo, il mutuo aiuto, la correzione reciproca e l'attenzione al clima e al benessere organizzativo.

Nel corso delle due giornate si alternano contributi teorici, condotti con una modalità interattiva, discussioni di gruppo, narrazione, ricerca d'aula, esercitazioni individuali e di gruppo, role play, discussioni di casi e simulazioni.

### GLI ARGOMENTI

#### Primo giorno

- Gestire l'errore: sbagliare è possibile, ammettere l'errore si deve.
- I diversi protagonisti coinvolti dall'errore/danno: aspetti materiali, emotivi e relazionali.
- Le possibili reazioni comportamentali dei pazienti e/o dei familiari che sono o si ritengono vittime di errori o di malpractice.
- Stare in relazione, accettare il conflitto, confrontarsi con la propria e l'altrui aggressività, gestire la critica.

#### Secondo giorno

- Una comunicazione difficile: comunicare un errore o un evento negativo.
- Si accende il conflitto: meglio evitarne l'escalation.
- Capire il conflitto. Dalla comunicazione assertiva alla comunicazione empatica: il ruolo dell'ascolto.
- La mediazione, la negoziazione, il risarcimento simbolico.

### I PARTECIPANTI

Responsabili, operatori professionisti che lavorano nel campo del rischio clinico e personale incaricato a gestire i reclami e i contenziosi. Numero massimo di partecipanti 20.

### LA DURATA

Due giornate consecutive di 7 ore ciascuna.

### I FORMATORI

Un formatore senior e un formatore junior accompagnano il percorso nei due giorni.

”

“  
**C**ONFLITTO  
 E **R**ISCHIO CLINICO  
 ”

Responsabile dei corsi:  
 Elvio Raffaello Martini, psicologo di comunità

Per informazioni:

**MartiniAssociati s.r.l.**  
 P.za Curtatone, 147 55100 Lucca  
 Tel. 0583/493681 • Fax 0583/464798  
 info@martiniassociati.it  
 www.martiniassociati.it