

INDICE

PRESENTAZIONE	VII
<i>Sandro Spinsanti</i>	
INTRODUZIONE	XIII
1 • TEORIE E MODELLI DEL CONFLITTO	3
Il conflitto come malattia?	3
Definizione di conflitto e suoi elementi	6
Fenomenologia del conflitto: una rappresentazione grafica	11
Una nuova mappa concettuale del conflitto	16
Il conflitto: naturale, strutturale, permanente	16
Il conflitto: crisi, sintomo, risorsa	17
Il conflitto: da evento a processo	19
Le risposte al conflitto: a ciascuno il suo stile	20
Lo stile elusivo	23
Lo stile competitivo	25
Lo stile cooperativo	30
Bibliografia	32
2 • IL CONFLITTO IN AMBITO SOCIO-SANITARIO: CONTESTI, SCENARI E PROBLEMI	37
Specificità del sistema sanitario viste dalla prospettiva dei <i>conflict studies</i>	37
<i>What's so special?</i>	39

Crisi e passaggi nei modelli di medicina: un nuovo spazio per i conflitti	42
I contesti	55
Livello interpersonale: il rapporto tra l'operatore sanitario e il paziente	56
I conflitti interprofessionali	75
I Comitati Etici come luogo di (gestione dei) conflitti	78
Errori medici e percorsi giudiziari	80
Conflitti etici	84
Bibliografia	97
3 • STRATEGIE DI GESTIONE E TRASFORMAZIONE COSTRUTTIVA DEI CONFLITTI: LA NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA E LA MEDIAZIONE	105
La prevenzione dei conflitti	107
La negoziazione integrativa	109
Le fasi della negoziazione	111
La negoziazione implicita	136
Elementi trasversali per la gestione dei conflitti	138
Brevi cenni sulla comunicazione e sull'ascolto attivo	138
Brevi cenni sulla questione del potere	143
La mediazione	144
La mediazione formale e informale	144
Caratteristiche della mediazione e del ruolo di mediatore	147
Spazi di mediazione in sanità	150
Bibliografia	152
CONCLUSIONI	159