

## DOCENTE

**Alberto Quattrococo:** laureato in Giurisprudenza, con Master Europeo in Mediazione sulla gestione dei conflitti tra professionisti e pazienti nei casi di responsabilità professionale; presidente di Me.Dia.Re.; mediatore dei conflitti, mediatore familiare, mediatore penale e mediatore civile e commerciale; ideatore e docente dei progetti formativi con cui sono state costituite "Equipe di Ascolto e Mediazione dei Conflitti" per le Aziende Sanitarie Pubbliche di Piemonte, Lombardia ed Emilia Romagna.

## Crediti ECM

Al corso sono attribuiti **24 crediti ECM** per le seguenti figure professionali: **assistente sanitario, educatore professionale, fisioterapista, igienista dentale, infermiere, infermiere pediatrico, medico chirurgo, odontoiatra, ortottista/assistente di oftalmologia, ostetrica/o, psicologo/a.**

## COSTI

€ 150+Iva (22%)

## SEDE

Via Buniva 9 bis/d, 10124, Torino

## DURATA, ORARIO E GIORNI

2 giornate di formazione, di 8 ore ciascuna, per un totale di 16 ore: l' 8 e il 15 marzo 2016 dalle 9.30 alle 18.30

## ISCRIZIONI E INFORMAZIONI

Contattare la Segreteria: Tel. 011-8390942. E-mail [info@me-dia-re.it](mailto:info@me-dia-re.it)

## L'ASSOCIAZIONE

Da oltre 12 anni gestisce **Servizi di Ascolto e Mediazione dei Conflitti** (in ambito familiare, lavorativo, sanitario, penale, scolastico, ecc.) a Torino e Collegno. Nelle stesse città (con contributi di enti locali e fondazioni) **offre servizi gratuiti di Sostegno Psicologico** per persone colpite dalla Crisi economica e **per le vittime di reato**. Realizza, inoltre, in partnership e su incarico della Città di Torino, **progetti di supporto psicologico per donne vittime di violenza e per rifugiati e richiedenti asilo adulti e minori**.

Sulla base di tali esperienze, progetta e conduce:

- Percorsi formativi per Organizzazioni Sanitarie. In particolare, ha formato, dal 2005 ad oggi, con 13 corsi di circa 200 ore l'uno, **team di Ascolto e Mediazione dei Conflitti** tra operatori e cittadini, presso **tutte le Aziende Sanitarie Pubbliche di Piemonte, Lombardia ed Emilia Romagna**. Tale modello d'intervento, ideato e realizzato da Me.Dia.Re., è esplicitamente raccomandato dal "Manuale di formazione per il governo clinico: la sicurezza dei pazienti e degli operatori (Gennaio 2012)" del **Ministero della Salute**
- **Master in Scienze Criminologiche, Vittimologiche e Victim support**, con l'Osservatorio Internazionale Vittime di Violenza
- Master sulla gestione dei conflitti nelle organizzazioni di lavoro
- Master per mediatori familiari (accreditati dall'Associazione Italiana Mediatori Familiari)



[Associazione Me.Dia.Re.  
Mediazione Dialogo Relazione](http://www.me-dia-re.it)  
[www.me-dia-re.it](http://www.me-dia-re.it)

L'Associazione, accreditata come Ente Provider nazionale per corsi ECM, svolgerà a Torino, nelle giornate del 18 e 19 giugno 2016, un corso di formazione di 16 ore su:

**La prevenzione e la gestione dei conflitti tra professionisti e pazienti/loro familiari: il modello dell'Ascolto e Mediazione Trasformativa**

**Crediti ECM assegnati: 24.**

**Codice ID dell'evento: 149078; Codice Provider: 3796**

## PROGRAMMA DEGLI INCONTRI

### PRIMA GIORNATA: 8/03/2016

- Il contenzioso per responsabilità professionale: il fenomeno dal punto di vista degli aspetti giuridici e assicurativi e dell'evoluzione giurisprudenziale (di merito e di legittimità).
- Costi economici, sociali e personali del contenzioso giudiziario tra operatori sanitari e cittadini.
- Il conflitto alla base del contenzioso: aspetti relazionali alla base del conflitto.
- La complessità della comunicazione e lo sviluppo del conflitto.
- Il conflitto come processo e la sua escalation.
- Possibilità di prevenzione del conflitto e tecniche di de-escalation delle interazioni conflittuali.
- Le tecniche del modello Ascolto e Mediazione dei Conflitti come strumento per la prevenzione e gestione dei conflitti nell'ambito delle interazioni con l'utenza: un modello applicato di Clinical Conflict Management. situazioni emotivamente intense

### SECONDA GIORNATA: 15/03/2016

- Gli aspetti relazionali tra i fattori alla base dello sviluppo del conflitto e della sua traduzione in segnalazione, denuncia o richiesta risarcitoria.
- Modi alternativi di gestione delle controversie: le caratteristiche del "Transformative Approach to Conflict" e del "modello di Harvard".
- Le difficoltà di gestione delle interazioni conflittuali con strumenti puramente "razionali".
- Differenze, in termini di efficacia, tra modalità relazionali che privilegiano l'attenzione al merito del conflitto e quelle che manifestano un tentativo di accogliere "la persona": liberazione "dalla gabbia del ruolo".
- La gestione del conflitto attraverso l'ascolto del paziente/suo familiare e dell'operatore.

### **METODOLOGIA**

Trattandosi di formazione residenziale interattiva, la metodologia prevede lo svolgimento di esercitazioni e simulazioni, la visione di filmati con discussione delle conclusioni in plenaria, l'esame e la discussione di casi, ecc.

## OBIETTIVI

Il corso intende: da un lato, supportare la riflessione sulle complessità della conflittualità in ambito sanitario, sui suoi costi economico-sociali e personali e sui risvolti relazionali alla base del suo manifestarsi con denunce, richieste di risarcimento e segnalazioni; dall'altro lato, proporre un modello consolidato di gestione della conflittualità in ambito sanitario, al fine di offrire possibilità concrete per prevenire l'interruzione traumatica del rapporto terapeutico e per recuperare, laddove la relazione si sia tradotta in conflitto, la "sacra alleanza" con il paziente.

### **RESPONSABILE SCIENTIFICO**

Dott. Alberto Quattrocchio: ideatore del progetto, e del metodo, e docente dei percorsi formativi finalizzati a costituire "Equipe di Ascolto e Mediazione dei Conflitti" in tutte le Aziende Sanitarie Pubbliche di Piemonte, Lombardia ed Emilia Romagna. È autore di numerose pubblicazioni sul tema.

Il **programma integrale** e la **scheda d'iscrizione** sono scaricabili dal sito [www.me-dia-re.it](http://www.me-dia-re.it)