



Associazione Me.Dia.Re.  
Mediazione Dialogo Relazione

[www.me-dia-re.it](http://www.me-dia-re.it)

Sede legale Via D. Guidobono 1, 10137 Torino  
P. Iva e C.F. 08273720014

***Titolo dell'evento formativo: "La violenza contro gli operatori: prevenzione, de-escalation e gestione dell'aggressività dell'utenza nei confronti degli operatori"***

Codice ID dell'evento: 183594 Ed. 1; Codice Provider: 3796. Crediti assegnati 25,6

**Premessa**

L'Associazione, a partire dall'esperienza sviluppata dal 2002 nei propri Servizi Ascolto, Mediazione dei Conflitti e Sostegno Psicologico di Torino e Collegno, ha sviluppato un modello teorico e operativo di gestione dei conflitti, applicandolo anche a quelli in ambito sanitario. Tra il 2005 e il 2012, nelle Regioni Piemonte, Lombardia ed Emilia Romagna, infatti, Me.Dia.Re. con 9 corsi (accreditati ECM) di durata compresa tra le 160 e le 192 ore d'aula, ha formato team di Ascolto e Mediazione dei Conflitti per la prevenzione e riduzione del contenzioso in tutte le Aziende Sanitarie Pubbliche delle tre Regioni - e ha svolto ulteriori corsi di 192 ore finalizzate ad incrementare o costituire team di Ascolto e Mediazione presso singole Aziende Sanitarie Pubbliche di tali Regioni (Fondazione IRCSS Istituto Nazionale dei Tumori, Azienda USL di Modena, A.O. di Lecco, A.O.U. Sant'Orsola Malpighi di Bologna). Dal 2004, presso Aziende Sanitarie Pubbliche di diverse Regioni, svolge percorsi formativi di diversa durata, tesi ad incrementare le competenze finalizzate alla prevenzione e gestione dei conflitti e al miglioramento delle dinamiche relazionali

**Programma**

Prima giornata				
Contenuti	Metodologia Didattica	Orario	Durata	Docente
Le manifestazioni aggressive degli utenti verso gli operatori: aspetti legali e risvolti vittimologici e criminologici	Lavoro a piccoli gruppi su problemi e casi didattici con breve presentazione delle conclusioni in sessione plenaria con l'esperto	9,30-10,30	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
Rapporto tra gli atteggiamenti e comportamenti aggressivi dell'utenza e la presenza di stereotipi e aspettative negative verso le strutture e gli operatori sanitari	Role Playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	10,30-11,30	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
Le difficoltà di comunicare in presenza di atteggiamenti ostili e le criticità dei tentativi di	Role Playing seguito da discussione in	11,30-13,00	1 ora 30'	



Associazione Me.Dia.Re.  
Mediazione Dialogo Relazione

[www.me-dia-re.it](http://www.me-dia-re.it)

Sede legale Via D. Guidobono 1, 10137 Torino  
P. Iva e C.F. 08273720014

contenimento: i vissuti dell'operatore oggetto di manifestazioni aggressive	piccoli gruppi e successivamente in plenaria			
<b>PAUSA PRANZO</b>				
Il bisogno di riconoscimento e il conflitto	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo	14,00-15,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
Le dinamiche d'innescio e l'escalation del conflitto, fino alle diverse forme di manifestazione dell'aggressività tra operatore e utente.	Role Playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	15,00-16,30	1,5 ore	Dr. Alberto Quattrocolo
Riconoscimento dell'avvio e possibilità di prevenzione dello sviluppo dell'ostilità degli utenti verso gli operatori.	Role Playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	16,30-18,30	2 ore	Dr. Alberto Quattrocolo

<b>Seconda giornata</b>				
<b>Contenuti</b>	<b>Metodologia didattica</b>	<b>Orario</b>	<b>Durata</b>	<b>Docente/i</b>
Possibilità e approcci nella gestione delle interazioni conflittuali	Role playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	9,00 -12,00	3 ore	Dr. Alberto Quattrocolo
Il supporto dell'operatore e la sua tutela dall'aggressività altrui	Lavoro a piccoli gruppi su problemi e casi didattici con breve presentazione delle conclusioni in sessione plenaria	12,00-13,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo



Associazione Me.Dia.Re.  
Mediazione Dialogo Relazione

[www.me-dia-re.it](http://www.me-dia-re.it)

Sede legale Via D. Guidobono 1, 10137 Torino  
P. Iva e C.F. 08273720014

	con l'esperto			
<b>PAUSA PRANZO</b>				
Le connessioni della conflittualità tra gli utenti con quella tra questi e gli operatori: limiti, opportunità e possibilità di intervento per l'operatore	Role playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	14,00-16,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
Le ricadute delle manifestazioni ostili degli utenti sugli stati d'animo del professionista e sulle dinamiche presenti nelle equipe degli operatori	Role playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	15,00-16,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
L'ascolto e l'attenzione alla persona dell'utente e del professionista come risorsa per prevenire e de-tendere situazioni emotivamente intense suscettibili di dare luogo ad ostilità manifeste.	Role playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	16,00-18,00	2 ore	Dr. Alberto Quattrocolo

**Docente. Alberto Quattrocolo:** laureato in giurisprudenza e laureando in psicologia. Ha conseguito il Master Europeo in Mediazione presso l'Istituto Universitario IUKB di Sion (CH), con tesi di ricerca sulla mediazione nei conflitti tra medici e pazienti sorti nei casi di responsabilità professionale. Presidente di Me.Dia.Re. dal 2003 e docente di tutte le attività formative svolte dall'Associazione in ambito familiare e sanitario. E' docente nei Master di Mediazione Familiare e dei Conflitti Interpersonali organizzati da Me.Dia.Re. E' stato autore, docente e referente dei percorsi formativi di 192 ore finalizzati a costituire "Equipe di Ascolto e Mediazione nelle Aziende Sanitarie Pubbliche per la prevenzione/riduzione del contenzioso", svolti presso l'ASR dell'Emilia Romagna (3 dal 2005 al 2007), l'A.RE.S.S. Piemonte (3, nel 2009, nel 2010, e nel 2011), presso l'I.Re.F. – Scuola di Direzione in Sanità – su disposizione della Direzione Generale Sanità della Regione Lombardia (2 nel 2010 e 1 nel 2011), presso la Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori di Milano (1 corso nel 2009-2010), presso l'Azienda USL di Modena (1 corso nel 2009-2010), presso l'Azienda Ospedaliera di Lecco (1 corso nel 2009-2010) e presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Sant'Orsola Malpighi di Bologna (1 corso nel 2012). È autore di diverse pubblicazioni sulla mediazione dei conflitti in sanità. E' mediatore familiare, accreditato dall' A.I.Me.F.; è mediatore penale nella "sperimentazione di interventi di giustizia ripartiva e mediazione penale di soggetti condannati adulti" del Ministero della Giustizia. E' mediatore delle controversie civili e commerciali ai sensi del D.lgs.28/2010.