



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

Titolo dell'evento formativo: "Prevenzione, de-escalation e gestione dell'aggressività dell'utenza nei confronti degli operatori"

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 orsi 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	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



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione

www.me-dia-re.it

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

Le difficoltà di comunicare in presenza di atteggiamenti ostili e le criticità dei tentativi di contenimento: i vissuti dell'operatore oggetto di manifestazioni aggressive	Role Playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	11,30-13,00	1 ora 30'	
PAUSA PRANZO				
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'innesco 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

Seconda giornata				
Contenuti	Metodologia didattica	Orario	Durata	Docente/i
Possibilità e approcci nella gestione delle interazioni conflittuali	Role playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	9,30 -12,00	2,5 ore	Dr. Alberto Quattrocolo



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione

www.me-dia-re.it

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

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 con l'esperto	12,00-13,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
PAUSA PRANZO				
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
Questionario finale di apprendimento		18,00-18,30	30 minuti	Dr. Alberto Quattrocolo



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

Docente

Alberto Quattrocolo

Alberto Quattrocolo



Curriculum Vitae Europass

Informazioni personali

Nome(i) / Cognome(i)

Alberto Quattrocolo

Indirizzo(i)

10, via Guastalla, 10124, Torino, Italia.

Telefono(i)

0110740740

Cellulare:

340723631

8

Fax

0110768063

E-mail

a.quattrocolo@me-dia-re.it; alberto.quattrocolo@virgilio.it

Cittadinanza

Italiana

Data di nascita

01/10/1968

Sesso

M

Esperienza professionale

Date

Dal 2002 ad oggi

Lavoro o posizione ricoperti

Presidente Associazione Me.Dia.Re



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

Principali attività e responsabilità	Fund-raising, contatti istituzionali, coordinamento dal 2004 dei 5 Servizi Gratuiti di Ascolto del Cittadino e Mediazione dei Conflitti presenti a Torino, Collegno (TO) e Verbania (VCO); attività di ascolto e di mediazione dei conflitti; formatore nei corsi per mediatori dei conflitti in ambito familiare, e sanitario e nei percorsi di sensibilizzazione sulla gestione dei conflitti; progettazione. Formatore e coordinatore della formazione sulla mediazione civile e commerciale svolta dall'Associazione, come Responsabile di tale Ente formativo, autorizzato dal Ministero della Giustizia allo svolgimento di corsi di formazione per mediatori (accreditato del 23 settembre 2010 Prot. m. dg DAG 1 luglio 2010 n.91349.E). Responsabile dell'Organismo di Mediazione Civile e Commerciale ADR MEDIARE, costituito dall'Associazione Me.Dia.Re. ed iscritto al n.375 dell'elenco del Ministero della Giustizia degli Organismi di Mediazione Civile e Commerciale accreditati. Coordinatore e co-conduttore della attività di sostegno psicologico a richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e umanitaria, nell'ambito delle attività previste dal progetto Accordo e dal progetto Masnà, a seguito di istruttorie pubbliche per l'individuazione di partners per la coprogettazione e la cogestione del sistema di accoglienza residenziale e di accompagnamento all'autonomia e all'integrazione sociale dei richiedenti asilo, dei titolari di protezione internazionale e umanitaria adulti e minori presso l'associazione Me.Dia.Re. di Torino. Referente del sostegno psicologico a donne vittime di violenza, nell'ambito delle attività previste dal del Progetto Mariposas, a seguito di istruttorie pubblica indetta dalla Città di Torino.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Associazione Me.Dia.Re., Via D. Guidobono 1, 10137, Torino, Italia
Tipo di attività o settore	Attività di Sostegno Psicologico, Mediazione dei Conflitti, Mediazione Familiare e Mediazione Civile e Commerciale, e formazione su Sostegno Psicologico, Mediazione dei Conflitti, Mediazione Familiare e Mediazione Civile e Commerciale.
Date	Anni scolastici 1999-2000 e 2000-2001
Lavoro o posizione ricoperti	Insegnante di diritto ed economia
Principali attività e responsabilità	Insegnante
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Athenaeum, Via Lombroso 13, Torino
Tipo di attività o settore	Istituto Tecnico Commerciale (IGEA) e per Geometri
Date	Da settembre 2001 a maggio 2003
Lavoro o posizione ricoperti	Collaborazione
Principali attività e responsabilità	Mediatore e formatore
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Associazione ONLUS Gruppo Abele, settore Casa dei Conflitti C.so Trapani, 91 b, Torino
Tipo di attività o settore	Associazione ONLUS



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

Istruzione e formazione	
Date	2011
Titolo della qualifica rilasciata	Mediatore in conformità al Decreto Ministeriale del Ministero della Giustizia del 18 ottobre 2010 n. 180.
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	La normativa europea e quella italiana sulla mediazione civile e commerciale. Le tecniche di conciliazione.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Concilia SRL, Ente accreditato dal Ministero della Giustizia a tenere corsi per Mediatori Professionisti ai sensi del D.M. 18 ottobre 2010 n. 180 attuativo del D.lgs. 4 marzo 2010 n.28
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Postuniversitario
Date	2003-2004
Titolo della qualifica rilasciata	<i>The European Master in Mediation</i>
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Mediazione; ambiti di applicazione (sociale, penale, familiare, sanitario, scolastico).
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Institut Universitaire Kurt Bösch (IUKB) Sion (CH), in partnership con Facoltà di Psicologia Università Cattolica di Milano, Les Heures - Universitat de Barcelona, FernUniversität Hagen, Katholieke Universiteit Leuven- Faculté de Droit, Université René Descartes Paris V, L'Université de Sherbrooke, Canada, Université Lumière Lyon 2,, Centre Universitaire du Luxembourg.
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	II livello
Date	Dal 2001 al 2002
Titolo della qualifica rilasciata	Mediatore dei conflitti e formatore alla mediazione dei conflitti
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Formazione alla mediazione dei conflitti
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Centre de Médiation et de Formation à la Médiation (Paris)
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	
Date	Dall'a.a. 1987-'88 all'a.a. 1996-'97
Titolo della qualifica rilasciata	Dottore in Giurisprudenza
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Laurea in Giurisprudenza.



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione
Livello nella classificazione nazionale o internazionale
Date
Titolo della qualifica rilasciata
Principali tematiche/competenze professionali acquisite
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione
Livello nella classificazione nazionale o internazionale
Capacità e competenze personali

Facoltà di giurisprudenza Università degli Studi di Torino

107/110

1987

Diploma di maturità classica

Liceo Classico Massimo D'Azeglio Via Parini 8, Torino

Madrelingua(e)

Italiano

Altra(e) lingua(e)

Inglese, Francese

Autovalutazione

Livello europeo ()*

Francese

Inglese

Comprensione		Parlato		Scritto
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
sufficiente	Sufficiente	sufficiente	sufficiente	sufficiente
sufficiente	Sufficiente	sufficiente	sufficiente	sufficiente

(*) [Quadro comune europeo di riferimento per le lingue](#)

Capacità e competenze sociali

Mediatore dei conflitti in virtù della formazione condotta dai docenti del Centre de Mediation et de Formation à la Médiation – CMFM (Paris) negli anni 2001 e 2002 per un totale di 80 ore di moduli teorici (conflitto, teorie e tecniche di mediazione, ambiti di applicazione) e di 220 ore di moduli pratici. La attività di mediazione è stata svolta presso i Servizi di Mediazione di Me.Dia.Re.

Mediatore penale nella “sperimentazione di interventi di giustizia ripartiva e mediazione penale di soggetti condannati adulti” del Ministero della Giustizia. Mediatore familiare iscritto all’A.I.Me.F. (Associazione Italiana Mediatori Familiari). Formatore nei corsi di mediazione familiare e di mediazione dei conflitti interpersonali. Mediatore civile e commerciale e responsabile di un Organismo di Mediazione Civile e Commerciale. Formatore sulla mediazione civile e commerciale accreditato dal Ministero della Giustizia.



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

Capacità e competenze organizzative	Progettazione, organizzazione e coordinamento di Servizi; progettazione, organizzazione e conduzione di percorsi formativi; fund raising; coordinamento di gruppi di lavoro.
Capacità e competenze tecniche	Conduzione di formazioni a forte carattere interattivo su: mediazione dei conflitti in ambito organizzativo, sanitario e familiare, nonché sulla mediazione civile e commerciale. Conduzione dei percorsi di approfondimento e supervisione metodologica per equipe di mediatori
Capacità e competenze informatiche	Uso Microsoft Office e principali applicazioni Windows.
Altre capacità e competenze	Autore di pubblicazioni sui temi della mediazione. Relatore in diversi eventi sui temi della gestione dei conflitti.
Patente	Patente di guida B



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

Ulteriori informazioni

Esperienze formative sulla gestione dei conflitti nelle Organizzazioni Sanitarie e in altri enti (per conto di Me.Dia.Re.)

- docente e ideatore del programma didattico del progetto formativo di 16 ore d'aula "Prevenzione e gestione dei conflitti tra operatori sanitari e pazienti" presso l'Azienda ULSS 19 Adria (Rovigo) di cui sono state realizzate tre edizioni: giugno e ottobre 2014 (accreditato ECM);
- docente e ideatore del programma didattico del progetto formativo "Supervisione e Approfondimento per i Mediatori del Team di Ascolto e Mediazione dei Conflitti" presso l'A.O.U. Sant'Orsola Malpighi di Bologna di 48 ore svolto nel 2013 (accreditato ECM);
- docente e ideatore del programma didattico del progetto formativo di 200 ore d'aula "Ascolto e mediazione dei conflitti" presso l'A.O.U. Sant'Orsola Malpighi di Bologna (maggio-dicembre 2012). I moduli che compongono l'intero corso sono stati accreditati ECM;
- ideatore del programma didattico del progetto formativo "Ascolto e mediazione dei conflitti: la mediazione dei conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso nelle Aziende Sanitarie della Regione Piemonte" organizzato presso l'A.Re.S.S. Piemonte. Di tale progetto è stato docente di tutte le giornate d'aula (24 giornate, per un totale di 192 ore per ciascuna edizione) della prima edizione (2009) e della seconda edizione di 192 ore (2010) e di alcune giornate d'aula della terza edizione del 2011 (tutte e tre le edizioni sono state accreditate ECM);
- docente e ideatore del programma didattico delle tre edizioni di 160 ore d'aula l'una (accreditate ECM); del progetto formativo "Ascolto e Mediazione dei Conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso nelle Aziende Sanitarie Pubbliche della Regione Lombardia", organizzato su disposizione della Direzione Generale Sanità presso l'I.Re.F., Scuola di Direzione in Sanità, oggi EUPOLIS Lombardia – Istituto Superiore per la Ricerca, la Statistica e la Formazione: 1) prima edizione (Codice edizione SDS 10032/AI), 20 giornate di 8 ore dal 19 marzo al 6 luglio 2010, per formare un mediatore delle costituende "equipe di "ascolto e mediazione" per ciascuna delle 33 Aziende Ospedaliere e Fondazioni IRCCS della Regione (Codice Edizione SDS 1008/AI); 2) seconda edizione (Codice edizione SDS 10088/AI), 20 giornate di 8 ore dal 29 settembre al 15 dicembre 2010; 3) terza edizione (Codice Edizione: 11005/AI) per formare "equipe di ascolto e mediazione" di due professionisti in tutte le Aziende Sanitarie Locali lombarde;
- docente e ideatore del programma didattico di tutte le 24 giornate d'aula (da maggio 2009 a febbraio 2010), del percorso formativo di 192 ore "La mediazione trasformativa dei conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso" presso l'A.O. di Lecco. I moduli che compongono l'intero corso sono stati accreditati ECM;
- docente e ideatore del programma didattico (da febbraio 2009 a novembre 2010) del percorso formativo di 160 ore "La mediazione trasformativa dei conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso" presso la Fondazione IRCCS - Istituto Nazionale dei Tumori di Milano. I moduli che compongono l'intero corso sono stati accreditati ECM;
- docente e ideatore del programma didattico dei tre corsi (della durata di 192 ore per ciascuna edizione) del progetto formativo "La gestione extragiudiziaria del contenzioso. La mediazione dei conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso", tenutisi rispettivamente dal nel 2005, nel 2005-06 e nel 2007 e organizzati dall'Agenzia Sanitaria Regionale (A.S.R.) - oggi Agenzia Sanitaria e Sociale, ASSR - dell'Emilia Romagna. Ciascuno dei tre corsi è stato accreditato ECM;



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

- docente il 5 e 6 novembre 2009 nel II Workshop 2009 dell'I.Re.F. – Scuola di Direzione in Sanità, Percorso formativo per i coordinatori del gruppo per la gestione del rischio (risk manager) della Regione Lombardia, “La comunicazione all’interno e all’esterno delle aziende sanitarie finalizzata anche al miglioramento di un percorso di mediazione tra struttura e paziente”, ha svolto le seguenti docenze: “La comunicazione nella mediazione trasformativa come strumento principale per la prevenzione/gestione del conflitto e per il contenimento/riduzione del contenzioso”; “Il profilo del mediatore”;

- ideatore e docente del programma didattico del progetto formativo, per l’Azienda USL di Modena, dal settembre 2009 al febbraio 2010, “Ascolto, prevenzione e mediazione dei conflitti”, di 160 ore. Il corso è stato accreditato ECM;

- nel mese di dicembre 2009 (9, 10 e 16 dicembre) ha condotto un percorso formativo di tre giornate presso l’ASL “NO” Novara “Progetto formativo per Medici e Infermieri di Pronto Soccorso sulla prevenzione/gestione dei conflitti”. Il corso è stato accreditato ECM;

- nel 2008 ha progettato ed è stato co-docente del percorso formativo di 16 ore sull’ascolto e sulla prevenzione e gestione dei conflitti rivolto ai membri delle Commissioni Invalidi Civili dell’azienda USL di Modena. Il corso è stato accreditato ECM;

- ha progettato ed è stato co-docente del percorso formativo di sei giornate (48 ore), nel 2008, sulla prevenzione e gestione dei conflitti per i coordinatori infermieristici e i medici di Pronto Soccorso dell’Azienda USL di Modena. Il corso è stato accreditato ECM;

Esperienze di formazione in corsi universitari e post universitari. Per conto di Me.Dia.Re: è docente e responsabile dei corsi di 244 ore (d’aula) sulla mediazione familiare e sulla mediazione dei conflitti organizzati ogni anno dall’associazione, a partire dal 2003; è docente della parte teorica e pratica e referente della parte pratica del Master in Victim Support Counseling e Scienze Vittimologiche, con il patrocinio del Comune di Torino, dell’Università di Torino – Dipartimento Culture, Politica e Società, del Consiglio dell’Ordine degli Avvocati di Torino e dell’ANCI Piemonte, e in collaborazione con il Comitato Scientifico dell’International Observatory for Victims of violence di Torino; Inoltre, sempre per conto dell’associazione Me.Dia.Re., presso gli enti sotto indicati:

- è docente e membro del comitato scientifico master di II livello in Mediazione familiare e dei conflitti interpersonali 2012/2013 - 2013/2014, Università degli Studi Suor Orsola Benincasa – Napoli Facoltà di Scienze della Formazione;

- negli anni accademici 2003- 2004 e 2004-2005 ha svolto docenze presso l’Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa di Napoli sul tema “mediazione e gestione alternativa delle controversie: teorie e pratiche a confronto”, nell’ambito del Corso di Mediazione Familiare (Corso di perfezionamento post-lauream presso la Facoltà di Scienze della Formazione);

- negli anni 2006, 2007, 2008 e 2009 ha svolto, in ciascun anno accademico, una docenza di 40 ore su “Tecniche di mediazione e conciliazione dei conflitti” nel Master di Mediazione familiare e dei conflitti interpersonali presso la Seconda Università di Napoli Facoltà di Studi Politici e di Alta Formazione Europea e Mediterranea Jean Monnet;

- nel 2007 ha collaborato con Les Heures Fundació Bosch i Gimpera - Università di Barcellona come docente - sul tema “La mediazione trasformativa come prassi. Mediazione dei conflitti tra professionisti della



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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

Pubblicazioni:

- Boverini, S., Quattrocchio A. (2005) Abusi, conflitti e possibilità di mediazione, in Franceschetti E. (a cura di) La tutela del minore, Expert Edizioni, Forlì.
- D'Alessandro M., Quattrocchio A. (2007) La Mediazione Trasformativa come Prassi, Quaderni di Mediazione, Anno II, n. 5.
- D'Alfonso A., Giordano S., Quattrocchio A. (2009) Ascolto e mediazione dei conflitti per la prevenzione del contenzioso nelle Aziende Sanitarie della Regione Piemonte in QUADERNI SCIENTIFICI ARESS n.4/2009, CLINICAL GOVERNANCE, La Strategia della Regione Piemonte, L'accreditamento istituzionale in Regione Piemonte "Ascolto e mediazione dei conflitti per la prevenzione e la riduzione del contenzioso nelle Aziende Sanitarie della Regione Piemonte", Dicembre 2009.
- De Palma A., Marozzi F., Quattrocchio A. (2006) Responsabilità professionale e mediazione trasformativa dei conflitti in GYNECO AOGOI, 8, 06, pag. 15 – 16.
- De Palma A., Quattrocchio A. (2009) *La mediazione tra medico e paziente. Un intervento imparziale sul fenomeno crescente del contenzioso per responsabilità professionale medica*, Athena Medica srl, Modena.
- De Palma A., Quattrocchio A. (2006) Mediazione dei conflitti nelle strutture sanitarie: un caso concreto, Quaderni di Mediazione, Anno II, n.4.
- Fascia M.R., Quattrocchio A., Trombini V. (2012) La mediazione in materia sanitaria: opportunità e criticità del D.Lgs.28/2010 in Le Guide - il fisco – Marzo 2012, Wolters Kluwer Italia S.r.l., Roma, pp. 78-83.
- Gaddi D, Marozzi F., Quattrocchio A. (2003) *Voci di danno inascoltate: mediazione dei conflitti e responsabilità professionale medica*, Rivista Italiana di Medicina Legale, XXV, anno 2, fasc.5, 2003. pp.839-856.
- Giusio M., Quattrocchio A. (2013) *Elementi di vittimologia e di Victim Support* Giuseppe Voza Editore Caserta
- Marozzi F., Monestiroli P., Quattrocchio A. (2003) La mediazione: nuove frontiere per superare la conflittualità tra paziente e odontoiatra, Italian Dental Economist, n.4.
- Quattrocchio A. (2007) *Il percorso specifico proposto per l'ambito sanitario dell'Emilia-Romagna: la Mediazione Trasformativa dei conflitti in ambito sanitario. Presupposti teorici e operativi del percorso formativo*, DOSSIER 158 – 2007 "Mediare i conflitti in sanità. L'approccio dell'Emilia Romagna". http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/collana_dossier/doss158.htm, pp.19 – 47.
- Quattrocchio A. (2006) Mediare i conflitti nella relazione medico-paziente, in Quaderni di mediazione, Puntodifuga Editore, anno I, n.3.
- Quattrocchio A. (2005) *La mediazione trasformativa*, in Quaderni di mediazione, Puntodifuga Editore.
- Quattrocchio A., Tereanu C. (2011) "Transformative Mediation In Healthcare Organizations: a Resource", In Management in Health 2011; XV(1): 16-23 www.managementinhealth.com
- Quattrocchio A., Trombini V. (2011) Esperienze di mediazione in sanità, in Consumatori Diritti e Mercato, Rivista quadrimestrale, Consumatori Diritti e Mercato, Rivista quadrimestrale, Altroconsumo, n. 2/2011.Ed. Altroconsumo Nuove Edizioni S.r.l., codice ISBN: 97888895340180



Associazione Me.Dia.Re.
Mediazione Dialogo Relazione
www.me-dia-re.it

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