



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 prevenzione e la gestione dei conflitti tra professionisti e pazienti/loro famigliari: il modello dell'ascolto e mediazione trasformativa."***

Codice ID dell'evento: 149078; Codice Provider: 3796. Crediti assegnati: 24

***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 IRCCS 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
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)	Lavoro a piccoli gruppi su problemi e casi didattici con breve presentazione delle conclusioni in sessione plenaria con l'esperto	9,30-10,00	30 minuti	Dr. Alberto Quattrocchio
Costi economici, sociali e personali del contenzioso giudiziario tra operatori sanitari e cittadini.	Lavoro a piccoli gruppi su problemi e casi didattici con breve presentazione delle conclusioni in sessione plenaria con l'esperto	10,00-10,30	30 minuti	Dr. Alberto Quattrocchio



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

Il conflitto alla base del contenzioso: aspetti relazionali alla base del conflitto.	Role Playing	11,00-12,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
La complessità della comunicazione e lo sviluppo del conflitto.	Role Playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	12,00-13,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
<b>PAUSA PRANZO</b>				
Il conflitto come processo e la sua escalation.	Role Playing	14,00-16,00	2 ore	Dr. Alberto Quattrocolo
Possibilità di prevenzione del conflitto e tecniche di de-escalation delle interazioni conflittuali.	Role Playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	16,00-18,30	2,5 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>
Gli aspetti relazionali tra i fattori alla base dello sviluppo del conflitto e della sua traduzione in segnalazione/denuncia/riciesta risarcitoria.	Role playing seguito da discussione in piccoli gruppi e successivamente in plenaria	9,30 -12,30	3 ore	Dr. Alberto Quattrocolo
Modi alternativi di gestione delle controversie: le caratteristiche del "Transformative Approach to Conflict" e del "modello di Harvard". Le tecniche del modello Ascolto e Mediazione come strumento per la prevenzione e gestione dei conflitti nell'ambito delle interazioni con l'utenza: un modello applicato di <b>Clinical Conflict Management</b> .	Lavoro a piccoli gruppi su problemi e casi didattici con breve presentazione delle conclusioni in sessione plenaria con l'esperto	12,30-13,00	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

PAUSA PRANZO				
Le difficoltà di gestione delle interazioni conflittuali con strumenti puramente “razionali”.	Lezione integrata con filmati, questionari, casi didattici, flash di stimolo, ecc.	14,00-15,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
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”.	Role playing	15,00-16,00	1 ora	Dr. Alberto Quattrocolo
La gestione del conflitto attraverso l’ascolto del paziente/suo familiare e dell’operatore.	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

**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. a Caserta e a Torino. 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 in materia di mediazione dei conflitti e sulla responsabilità professionale e l’ascolto e la 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 – Dipartimento dell’Amministrazione penitenziaria – Ufficio del Capo del Dipartimento – Osservatorio permanente sulla Giustizia ripartiva. E’ mediatore delle controversie civili e commerciali ai sensi del D.lgs.28/2010.