

## **PERCORSO FORMATIVO**

# **“ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI NELLE AZIENDE SANITARIE PUBBLICHE DELLA REGIONE LOMBARDIA”**

**Codice edizione SDS 10032/AI**  
**SEDE I.Re.F. Via Copernico n. 38 Milano**

### **PRESENTAZIONE E OBIETTIVI DEL CORSO**

Il percorso formativo di seguito presentato è finalizzato all'introduzione dell'attività di ascolto e mediazione trasformativa dei conflitti nelle organizzazioni sanitarie della Regione Lombardia, nell'ottica di prevenire e contenere le conflittualità tra operatori sanitari e cittadini. La proposta mira a rafforzare il rapporto di fiducia del cittadino verso la Sanità regionale, offrendo uno strumento di ascolto e di mediazione in un contesto di incomprensioni e malintesi, insoddisfazioni e tensioni, che finiscono con l'oscurare il livello oggettivo di efficienza dell'organizzazione nonché l'impegno e la professionalità dei suoi operatori.

Gli obiettivi generali sono di rendere in grado i discenti di effettuare la prevenzione dell'insorgere di conflitti tra operatori sanitari e pazienti o loro familiari e di gestire situazioni attuali di conflitto, rapportandosi efficacemente al contesto organizzativo di appartenenza.

La finalità del percorso formativo proposto, dunque, è la creazione di più equipe (tendenzialmente una per ciascuna delle Aziende sanitarie della Regione coinvolte) che operino su aree territoriali comprendenti più aziende, svolgendo percorsi di ascolto e mediazione dei conflitti tra cittadini e operatori sanitari, secondo i criteri di seguito descritti:

- a) con atteggiamento terzo e neutrale;
- b) non proponendo giudizi, interpretazioni o valutazioni sui fatti o sui comportamenti o sui vissuti delle parti. Dunque, l'equipe di mediazione non propone soluzioni ma dedica una attenzione particolare ai vissuti emotivi e proprio valorizzando la rilevanza di questi propone una possibilità di gestione del conflitto (coerentemente con il modello di mediazione definito “trasformativo”);
- c) gestendo un processo che punta a riattivare, ove interrotti, i canali di comunicazione ed a ricostruire la relazione tra le parti su basi nuove. In particolare, l'equipe di mediazione agevola le parti, grazie ad un'attività di ascolto empatico, a confrontarsi serenamente, all'interno di un percorso (articolato in più fasi) che permetta l'emersione dei reali bisogni di ciascuna e il superamento di rigidità e contrapposizioni fondate sulla ristretta logica della dinamica causa-effetto, torto-ragione/vincente-sconfitto, per approdare ad una visione più complessa della situazione e a rappresentazioni reciproche più arricchite;
- d) curando gli aspetti relazionali e comunicativi, così da permettere a ciascuna parte di riconsiderare il conflitto, riconoscendo e comprendendo le ragioni dell'altra.



I benefici attesi dalla attivazione della funzione di “ascolto e mediazione dei conflitti” risultano essere i seguenti:

1. offrire la possibilità ai cittadini e ai professionisti di essere accolti e ascoltati nelle situazioni di conflitto, così da integrare i normali percorsi di accertamento dell’evento segnalato con un’attenzione alla persona che vale, da un lato, a risolvere i vissuti di tradimento e abbandono sperimentati dal cittadino e i suoi sentimenti ostili verso l’Organizzazione e, dall’altro, a far sentire all’operatore che l’Ente non lo lascia solo a fronteggiare una situazione critica, ma si preoccupa della sua condizione professionale/personale.
2. Ridurre l’avvio di procedure giudiziarie e di richieste di risarcimento: si consideri quanto numerose sono le richieste di risarcimento improprie che occupano i percorsi legali, costituendo costi non trascurabili.
3. Risolvere quell’ostilità, sospettosità e spirito di rivalsa che impediscono spesso una soluzione concordata della vicenda: l’intervento di ascolto e mediazione è una notevole risorsa come passaggio propedeutico a conciliazioni e negoziazioni risarcitorie (altrimenti difficilmente accettabili da parte del cittadino) grazie all’effetto di de-escalation dell’atteggiamento conflittuale.
4. Integrare un sistema di risposte che talora crea delusione e insoddisfazione nell’utente, aumentando, inavvertitamente e involontariamente, la conflittualità.
5. Ridurre il carico gravante sulle spalle dei professionisti e dei loro responsabili, ma anche degli altri operatori che si occupano della gestione dell’evento avverso e delle relazioni con il pubblico, nel far fronte al cittadino insoddisfatto, arrabbiato e deluso.
6. Recuperare o evitare le talora gravi perdite che patiscono gli enti in termini di immagine aziendale.

### **CONTENUTI DEL PERCORSO FORMATIVO.**

Il corso svilupperà i contenuti formativi di seguito presentati:

1. I fondamenti e gli aspetti giuridici della responsabilità professionale medica; il danno alla persona (danno alla salute, danno biologico, danno morale, danno esistenziale); la problematica legale del consenso informato; la responsabilità civile del medico e degli enti ospedalieri; elementi di procedura civile nell’ambito della responsabilità medica (sistema giudicante, la consulenza tecnica d’ufficio); il sistema assicurativo; costi economici, sociali e umani del fenomeno; il superamento dei modelli di contenzioso; i sistemi legislativi “NO FAULT”; ADR (Alternative Dispute Resolution).
2. Le radici del conflitto tra operatori e pazienti/loro familiari dal punto di vista relazionale: i vissuti del paziente (e dei familiari) e quelli dell’operatore.
3. Le possibilità di gestione extragiudiziaria del conflitto: la potenzialità della mediazione (esperienze statunitensi di mediazione in ambito sanitario).
4. Le origini della mediazione, suoi sviluppi e l’affermarsi del modello trasformativo.
5. Le peculiarità del modello trasformativo.





6. Le differenze tra l'approccio di mediazione e quello proposto da altre modalità di gestione delle liti (giudizio, arbitrato, negoziazione, conciliazione).
7. Le caratteristiche dell'ascolto empatico. Le ragioni dell'ascolto empatico: aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali delle interazioni conflittuali; l'escalation del conflitto; le difficoltà di gestione con strumenti puramente cognitivi.
8. Le tecniche di gestione "a caldo" del conflitto: dall'ascolto al contenimento.
9. Le potenzialità risolutive dell'ascolto empatico a fronte di situazioni di conflittualità latente o manifesta.
10. Le caratteristiche del ruolo e della funzione del mediatore: neutralità, atteggiamento a-valutativo, "equi-prossimità" come modalità relazionali che assicurano la terzietà e imparzialità dell'equipe di mediazione.
11. Le fasi del percorso di mediazione: dai colloqui preliminari, agli incontri di mediazione, ai colloqui post-mediazione.
12. I colloqui preliminari.
13. Le tecniche e gli strumenti dell'intervento di mediazione: le regole della mediazione, i tempi degli interventi, le modalità di approccio, la gestione degli stati d'animo, il raggiungimento dell'accordo.
14. I colloqui post-mediazione.

### **DESTINATARI**

Il percorso formativo è rivolto esclusivamente ai candidati segnalati delle Aziende Ospedaliere e Fondazioni IRCCS pubbliche della Regione Lombardia e che sono stati ritenuti idonei alla partecipazione dalla Direzione Generale Sanità come comunicato con nota 22 febbraio 2010, prot. H1.2010.0007112.

### **RESPONSABILE SCIENTIFICO**

**Dr. Osvaldo Basilico** – Direzione Generale Sanità, Regione Lombardia

### **ORGANIZZATORE**

**I.Re.F. – Scuola di Direzione in Sanità**

Dr.ssa Marianna Moretti

Telefono ufficio: 02/67.507.479

Fax ufficio: 02/67.507.477

e-mail: [marianna\\_moretti@irefonline.it](mailto:marianna_moretti@irefonline.it) / [sds@irefonline.it](mailto:sds@irefonline.it)

sito internet: [www.irefonline.it/sds](http://www.irefonline.it/sds)





## **DOCENTI**

Le lezioni sono tenute da docenti e professionisti esperti e con specifiche competenze nelle singole materie.

Tutti i docenti coinvolti nell'iniziativa proposta sono stati individuati dall'Associazione Me.Dia.Re – Mediazione Dialogo Relazione.

**Silvia Boverini.** Laureata in giurisprudenza e specialista in criminologia clinica.

**Simona Corrente.** Psicologa, iscritta all'Albo degli Psicologi del Piemonte, laureata in psicologia clinica.

**Maurizio D'Alessandro.** Laureato in filosofia.

**Franco Marozzi.** Laureato in Medicina e Chirurgia, specialista in Medicina Legale, Dottore di Ricerca in Scienze Medico-Legali.

**Ester Moroni.** Psicologa, iscritta all'Albo degli Psicologi del Piemonte, laureata in psicologia clinica.

**Alberto Quattrocchio.** Laureato in giurisprudenza. Ha conseguito il Master Europeo in Mediazione presso l'Istituto Universitario IUKB di Sion (CH).

**Viviana Trombini.** Avvocato, libero professionista.

**Lidia Zambelli.** Psicologa, psicoterapeuta.

**Oriana Zeolla.** Psicologa.

## PROGRAMMA E CALENDARIO DEL PERCORSO FORMATIVO

Giornata	Orario	Argomento
<b>VENERDI' 26 FEBBRAIO</b>	10.00 – 12.30	Presentazione percorso formativo
<b>VENERDI' 19 MARZO</b>	09.00 – 18.00	Presentazione del progetto formativo e della funzione della mediazione a partire da una disamina del contenzioso giudiziario per responsabilità professionale medica. Presentazione delle differenze tra mediazione, negoziazione e conciliazione.
<b>VENERDI' 26 MARZO</b>	09.00 – 18.00	La prevenzione/riduzione del contenzioso attraverso la mediazione. Il conflitto e i modi tradizionali e alternativi di gestione; modelli di mediazione; la mediazione trasformativa
<b>MERCOLEDI' 07 APRILE</b>	09.00 – 18.00	Il conflitto come processo e la sua escalation; conflitti latenti e manifesti.
<b>MARTEDI' 20 APRILE</b>	09.00 – 18.00	Esperimenti di "gestione a caldo" del conflitto.
<b>MERCOLEDI' 21 APRILE</b>	09.00 – 18.00	Dall'ascolto alla gestione del conflitto.
<b>GIOVEDI' 29 APRILE</b>	09.00 – 18.00	Dall'ascolto dei fatti all'ascolto degli stati d'animo e dei bisogni delle persone in conflitto.
<b>VENERDI' 30 APRILE</b>	09.00 – 18.00	La neutralità e l'atteggiamento a-valutativo e non interpretativo del mediatore.
<b>MERCOLEDI' 05 MAGGIO</b>	09.00 – 18.00	Le fasi del processo di mediazione. Tecniche e atteggiamenti del mediatore che facilitano la riapertura del dialogo.
<b>MARTEDI' 11 MAGGIO</b>	09.00 – 18.00	L'ascolto e le tecniche di comunicazione adottabili nella de-escalation delle situazioni conflittuali.
<b>MERCOLEDI' 12 MAGGIO</b>	09.00 – 18.00	L'ascolto di situazioni di disagio che, pur non nascendo da un conflitto, producono interazioni conflittuali. L'ascolto individuale come momento di disinnescamento di situazioni potenzialmente conflittuali.
<b>GIOVEDI' 20 MAGGIO</b>	09.00 – 18.00	L'elaborazione del conflitto attraverso il superamento dei ruoli all'interno del processo di mediazione.
<b>VENERDI' 21 MAGGIO</b>	09.00 – 18.00	Il superamento dei ruoli di "vittima" e "carnefice".
<b>MERCOLEDI' 26 MAGGIO</b>	09.00 – 18.00	La gestione dell'incontro di mediazione
<b>MERCOLEDI' 09 GIUGNO</b>	09.00 – 18.00	La gestione dell'incontro di mediazione.
<b>GIOVEDI' 17 GIUGNO</b>	09.00 – 18.00	Sperimentazione dei diversi passaggi dell'incontro di mediazione.
<b>VENERDI' 18 GIUGNO</b>	09.00 – 18.00	Conflitti che coinvolgono più di due soggetti.
<b>MERCOLEDI' 23 GIUGNO</b>	09.00 – 18.00	Ragione e funzioni delle regole e delle tecniche di raccolta, restituzione, riformulazione e sintesi nell'intero processo di mediazione.
<b>MARTEDI' 29 GIUGNO</b>	09.00 – 18.00	Elementi organizzativi connessi all'introduzione dell'attività di ascolto e mediazione all'interno dell'Azienda. A) Le potenzialità dell'attivazione di percorsi di ascolto e mediazione nel loro distinguersi dai modi consolidati di gestione dell'insoddisfazione del cittadino per il trattamento sanitario ricevuto (la possibile ricostruzione della relazione di fiducia tra cittadino e Servizio Sanitario) B) Le potenzialità dell'attivazione di percorsi di ascolto e mediazione nei loro effetti di accoglienza e prossimità verso l'operatore sanitario "messo sotto accusa" sul piano professionale e personale (la possibile ricostruzione della relazione di fiducia tra operatore e Servizio Sanitario)
<b>MERCOLEDI' 30 GIUGNO</b>	09.00 – 18.00	I colloqui post-mediazione. Dalla mediazione alla conciliazione.
<b>MARTEDI' 06 LUGLIO</b>	09.00 – 18.00	1. La neutralità dell'equipe dal colloquio preliminare ai colloqui post-mediazione. 2. La neutralità dei mediatori nella transizione verso un approccio conciliativo. Supervisione sui casi affrontati durante l'attività di ascolto e mediazione svolta in azienda.



### PARTECIPAZIONE E CREDITI ECM

La presenza minima richiesta è dell'80% delle ore totali previste.

Secondo le indicazioni contenute nella "Scheda di attribuzione Crediti Formativi" contenuta nella D.G.R. n° VII/18576 del 05/08/2004, al percorso formativo sono stati preassegnati n. 50 crediti ECM.

### MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La partecipazione al percorso è a titolo gratuito, poiché l'iniziativa è prevista all'interno del Piano di formazione per il personale del SSR della Regione Lombardia – anno 2010.

La richiesta di iscrizione deve necessariamente essere effettuata attraverso la **registrazione sul sito** I.Re.F. – Scuola di Direzione in Sanità [www.irefonline.it/sds](http://www.irefonline.it/sds) - link **"Formazione del Personale del SSR"**, codice corso **"SDS 10032"**.

Comparirà successivamente una stringa contenente i dati riepilogativi del corso, la presentazione (ovvero il file pdf del programma, scaricabile e stampabile) e il campo "iscriviti"; cliccando su "iscriviti" si aprirà il format della scheda di iscrizione.

La scheda dovrà essere compilata inserendo **i dati personali e l'edizione prescelta (SDS 10032/AI)** cliccando sulla scritta **"aggiungi"** che compare in corrispondenza delle date del corso.

Una volta compilata la scheda, occorrerà cliccare sulla scritta a piè pagina **"salva e stampa"**; si genererà un file formato pdf che andrà stampato, fatto firmare per autorizzazione aziendale ed inviato **a mezzo fax** al numero 02/67.507.477 entro **VENERDI' 26 FEBBRAIO 2010**.

**La trasmissione del fax è obbligatoria ai fini del perfezionamento della procedura di iscrizione.**

Una volta chiuse le iscrizioni, I.Re.F. - Scuola di Direzione in Sanità provvederà a fornire comunicazioni tramite **e-mail** sull'inserimento nella classe.