

LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEI CONFLITTI TRA PROFESSIONISTI E PAZIENTI/LORO FAMIGLIARI ANCHE NELLE IPOTESI DI EVENTO AVVERSO

SOMMARIO

PREMESSA.....	1
DURATA DELL'EVENTO	2
CREDITI ECM RICONOSCIUTI	2
GLI OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE.....	2
LA METODOLOGIA	2
IL PROGRAMMA	3
IL FORMATORE	3
L'ASSOCIAZIONE ME.DIA.RE.	4

PREMESSA

Si propone un percorso formativo, della durata di 8 ore, finalizzato ad aiutare i partecipanti a rinforzare le loro competenze nella prevenzione e gestione dei conflitti, attraverso l'impiego di metodi e strumenti propri della mediazione dei conflitti¹.

¹ In particolare, si propone un paradigma di mediazione che assegna particolare rilevanza alla fase dell'ascolto e alle connesse tecniche di comunicazione finalizzate alla de-escalation del conflitto. Tale modello è proposto dall'Associazione Me.Dia.Re. nei suoi diversi Servizi di Ascolto e Mediazione dei Conflitti e nei numerosi progetti formativi grazie ai quali si sono costituiti **Team di Ascolto e Mediazione** nelle **Aziende Sanitarie Pubbliche di Lombardia, Emilia Romagna e Piemonte** per la prevenzione del contenzioso tra professionisti e pazienti (si veda al riguardo la seguente pagina del sito dell'Associazione: <http://www.me-dia-re.it/ascolto-e-mediazione-dei-conflitti-in-sanita/>).

DURATA DELL'EVENTO

Il percorso si svolge nell'arco di una giornata di 8 ore in data 19/03/2019, presso la sede dell'Associazione Me.Dia.Re., in via Buniva 9 bis/d, 10124, Torino.

CREDITI ECM RICONOSCIUTI

I crediti ECM assegnati all'evento sono **12,8**.

GLI OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE

Il principale obiettivo del percorso formativo proposto è quello di offrire strumenti utili ai fini della gestione del conflitto con il paziente/ familiare anche nei casi in cui si sia verificato un evento avverso.

In particolare, il percorso mira a proporre un approccio e delle "tecniche" che valgano a rafforzare le capacità dei partecipanti rispetto alla de-escalation del conflitto.

Infatti, per pervenire a soluzioni positive delle situazioni segnalate e, laddove e necessario o opportuno, a negoziazioni tese a transazioni che concilino con reciproca soddisfazione le posizioni e gli interessi in gioco, non soltanto è indispensabile la conoscenza della molteplicità degli aspetti tecnici, clinici e procedurali implicati, ma anche la conoscenza delle tecniche comunicative alla base dei più efficaci e sperimentati approcci nella gestione costruttiva e trasformativa dei conflitti. E, tra questi, in particolare, quelli che si rivelano più efficaci rispetto al rapporto conflittuale tra professionisti della salute e pazienti.

LA METODOLOGIA

Si prevede il ricorso ad una metodologia che, fatte salve alcune introduzioni di carattere più teorico e frontale, faccia ampio ricorso allo svolgimento di esercizi pratici (quali, ad esempio, simulazioni e giochi di ruolo) e di altre tecniche interattive (discussioni guidate, lavori in piccoli gruppi, visione di filmati, ecc.).

L'approccio del formatore sarà caratterizzato da un'elevata propensione all'ascolto, attivo ed empatico, e alla sospensione del giudizio. Infatti, l'atteggiamento non giudicante costituisce di per sé un contenuto formativo, essendo tale il modo di rapportarsi che si mira a far sì che i partecipanti possano poi eventualmente applicare in alcune delle modalità relazionali tese alla prevenzione del conflitto e alla sua de-escalation. Inoltre tale atteggiamento del formatore è essenziale per ottenere la compliance dei partecipanti, quindi la loro disponibilità a riconsiderare criticamente le prassi o gli atteggiamenti poco efficaci, eventualmente adottati, in rapporto alle possibilità di sviluppo di atteggiamenti ostili o risentiti nei loro confronti da parte dei pazienti.

L'ascolto svolto dal formatore non significa, perciò, l'adozione di un atteggiamento passivo. Infatti, a titolo esemplificativo si pone in evidenza come all'avvio della formazione, la richiesta del formatore ai partecipanti di accennare, al momento della loro auto-presentazione, a situazioni di difficoltà relazionali o di conflittualità con i pazienti, di cui essi hanno fatto esperienza, sono stati testimoni o sono comunque venuti a conoscenza, sarà seguita da una restituzione del formatore stesso sui contenuti proposti dal gruppo-aula. Ciò consente di introdurre le tematiche centrali del percorso formativo, partendo dall'esperienza vissuta e da un principio di riflessione sulla stessa.

IL PROGRAMMA

Contenuti	Metodologia didattica	Orario	Durata	Docenti
Il rapporto tra l'azione legale e conflitto. Fattori cognitivi ed emotivi alla base del contenzioso o comunque implicati in esso. Le particolarità della relazione terapeutica e del conflitto che ne può scaturire	Introduzione, seguita da discussione guidata	9,30 - 11,00	1,5 ore	A. Quattrocchio
L'escalation del conflitto e la sua influenza sulle possibilità di pervenire ad un chiarimento sull'evento contestato, di conseguire una transazione o di trovare altra forma di soluzione concordata e reciprocamente soddisfacente della vicenda	Discussione guidata	11,00 - 12,00	1 ora	A. Quattrocchio
Introduzione al modello Ascolto e Mediazione: l'incontro con il paziente in conflitto. Incidenza dell'ostilità, della diffidenza, dell'aggressività del paziente nella relazione con chi ha la funzione di gestirne il reclamo	Role Playing discussione in piccoli gruppi e in plenaria	12,00 - 13,00	1 ora	A. Quattrocchio
PAUSA PRANZO				
La comunicazione all'interno dei diversi modelli di mediazione. Obiettivi e stili ad essi correlati	Introduzione e discussione guidata	14.00 -15.00	1 ora	A. Quattrocchio
La comunicazione: complessità e criticità della gestione della comunicazione nelle situazioni di conflict management	Role Playing discussione in piccoli gruppi e in plenaria	15.00 - 16.00	1 ora	A. Quattrocchio
L'ascolto (e la comunicazione nel e dell'ascolto) quale risorsa per la de-escalation del conflitto	Role Playing discussione in piccoli gruppi e in plenaria	16.00 -17.00	1 ora	A. Quattrocchio
L'applicazione pratica dei metodi propri del Clinical Conflict Management	Role Playing discussione in piccoli gruppi e in plenaria	17,00 - 18,00	1 ora	A. Quattrocchio
Verifica dell'apprendimento e valutazione della formazione	Questionario	18,00 -18,30	30 minuti	A. Quattrocchio
Conclusioni e bilancio della formazione	Dibattito			

IL FORMATORE

Viene di seguito riportato in forma sintetica il CV del formatore proposto dall'Associazione.

Alberto Quattrocolo: laureato in giurisprudenza. 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, penale e sanitario. È 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 Eupolis – Scuola di Direzione in Sanità – su disposizione della Direzione Generale Sanità della Regione Lombardia (2 nel 2010, 1 nel 2011 e 1 nel 2015), 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). Per conto di Me.Dia.Re. ha collaborato come docente con: la Seconda Università di Napoli Facoltà di Studi Politici e di Alta Formazione Europea e Mediterranea Jean Monnet nel Master in Mediazione Familiare e dei Conflitti Interpersonali; l'Università degli Studi di Palermo – Facoltà di Lettere e Filosofia (in collaborazione con IL3 – Istituto di Formazione Continua di Barcellona e Insitut Universitarie Kurt Bosch di Sion – CH) nel Master Internazionale di I Livello "Processi di Mediazione; l'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa di Napoli nel Corso di Mediazione Familiare (Corso di perfezionamento post-lauream presso la Facoltà di Scienze della Formazione); Les Heures Fundaciò Bosch i Gimpera - Università di Barcellona nel Master in Mediazione familiare e Sociale presso "Emmeciquadro - Centro Studi, Ricerche, Formazione professionale" di Palermo; il Corso di Laurea in Scienze Sociali della Facoltà di Lettere di Palermo per una docenza di ottanta ore sulla mediazione. È socio A.I.Me.F. È mediatore nella "sperimentazione di interventi di giustizia ripartiva e mediazione penale di soggetti condannati adulti" del Ministero della Giustizia. È referente del progetto di Mediazione Penale "REPAIR" realizzato da Me.Dia.Re. in collaborazione con l'Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna di Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta del Dipartimento della Giustizia Minorile e di Comunità del Ministero della Giustizia. È supervisione inserito nell'elenco dei Supervisor Professionali A.I.Me.F. (<http://www.aimef.it/supervisione/elenco-mfs>). È autore di alcune pubblicazioni in materia di mediazione familiare e di mediazione sanitaria nonché sui temi della vittimologia (<http://www.me-dia-re.it/associazione-mediare/pubblicazioni/>).

L'ASSOCIAZIONE ME.DIA.RE.

L'Associazione, a partire dall'esperienza sviluppata dal 2002 nei propri Servizi di Ascolto e Mediazione dei Conflitti, 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 4 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 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.

Me.Dia.Re., inoltre, dal 2016 realizza un progetto di mediazione penale, tra vittime autori di reato (“Repair. Progetto di Mediazione Penale Interterritoriale”), con la collaborazione dell’Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna di Piemonte, Liguria e Valle d’Aosta – Ministero della Giustizia – Dipartimento della Giustizia Minorile e di Comunità.

Me.Dia.Re. è accreditata dall’Age.Na.S. (Agenzia Nazionale dei Servizi Sanitari Regionali) come ente provider ECM (Cod. Id. 3796).