



**LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEI CONFLITTI TRA PROFESSIONISTI E
PAZIENTI/LORO FAMIGLIARI**

Sommario

PREMESSA	2
DESTINATARI	3
OBIETTIVI.....	3
MODALITÀ, METODOLOGIA E ARTICOLAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI	3
1. MODALITÀ.....	4
2. SEDE, DURATA, DATA E ORARI	4
3. METODOLOGIA	4
4. PROGRAMMI: TEMI ED ATTIVITÀ	4
CREDITI ECM RICONOSCIUTI	5
IL FORMATORE	5



PREMESSA

Il lungo periodo (quasi tre anni), di eccezionale gravità dovuta alla diffusione del contagio da SARS-CoV-2 ha procurato una notevole matassa di vissuti ingombranti e defatiganti per il personale sanitario, impattando in particolare su coloro che si sono trovati/e a dover agire in situazioni caratterizzate da particolare drammaticità. La necessità di far fronte, a volte con rapidità imprevista e con intensità talora parossistica, alle diverse urgenze e il dover costantemente attingere a propri personali serbatoi di sensibilità, onde non far mancare la vicinanza umana ai pazienti e alle persone ad essi affettivamente legate, l'aver dovuto sopportare notevolissimi pesi sul registro personale e familiare, possono aver generato e possono continuare a procurare sentimenti e pensieri difficili da integrare e da gestire: ad esempio, moltissimi/e professionisti/e, in misure e con modalità inedite rispetto alla pur importante esperienza eventualmente già maturata, si sono dovuti/e misurare con la morte temuta e troppo spesso avveratasi dei pazienti, ma anche con preoccupazioni costanti inerenti la tutela della propria salute. A tale complessa condizione, oggi mitigata nei suoi risvolti più acuti dalla campagna vaccinale e dalla conseguente diminuzione dei ricoveri per Covid, non vanno aggiunti soltanto eventuali timori e possibili, e non immotivate, preoccupazioni di una ventura ripartenza dell'emergenza pandemica per l'apparizione di varianti particolarmente insidiose, ma anche una dialettica sempre più complessa e spesso conflittuale, talora tendente ad una polarizzazione decisamente irrigidita, con pazienti/utenti e loro famigliari.

Infatti, sebbene l'impegno profuso nel tentativo di prendersi cura, nel senso più profondo del termine, di utenti e pazienti, incluse le persone affette da COVID – 19, e gli impagabili sacrifici personali sofferti da tali professionisti/e, per spirito di servizio, abbiano dato luogo al diffondersi nell'opinione pubblica di un sentimento di riconoscenza e di gratitudine verso il personale della Sanità, nel lungo periodo non pare essersi determinata un'apprezzabile riduzione delle modalità relazionali conflittuali e perfino aggressive che, fin da prima dell'epidemia, spesso caratterizzavano significativamente i rapporti tra cittadini/e e professionista/struttura. Non a caso in molti contesti l'rientro dalle condizioni di eccezionalità trascorse vede anche il riproporsi di situazioni conflittuali, talora degenerate in escalation aggressive. Sommarariamente, può osservarsi come anche le modifiche sopravvenute inerenti a preesistenti percorsi e modalità di erogazione di alcune



prestazioni (modifiche dovute ad esigenze di prevenzione e contenimento del contagio), non raramente abbiano dato e continuino a dare luogo, nelle persone fruitrici dei servizi, a vissuti di insoddisfazione e frustrazione, i quali, ove non disinnescati nei loro risvolti potenzialmente conflittuali, possono repentinamente portare dalla “idealizzazione” della categoria professionale alla “demonizzazione” della stessa o del/la singolo/a professionista. Il/La quale, peraltro, specie se provato/a significativamente dal periodo più stressante dell'emergenza da Coronavirus, può avere qualche difficoltà nel de-tendere simili interazioni.

Dinamiche non tanto dissimili si riscontrano, d'altra parte, anche in servizi socio-sanitari ed educativi, nei quali il personale si trova a fronteggiare interazioni con persone che sembrano nutrire aspettative negative, dovute o meno a precedenti delusioni o frustrazioni, e che si propongono in termini conflittuali aperti o velati, quando non con modalità verbalmente (o perfino fisicamente) aggressive.

DESTINATARI

Il percorso formativo è indirizzato a quei professionisti ed operatori (della sanità, dei servizi sociali ed educativi, ecc.) che ha nel proprio quotidiano professionale più intense e probanti interazioni con le persone fruitrici dei servizi erogati. Si prevede che il massimo dei/delle partecipanti sia di 25 persone.

OBIETTIVI

L'evento formativo intende:

- supportare i/le partecipanti nella prevenzione di quelle interazioni con il paziente – talora connotate da una sorta di aprioristica ostilità o diffidenza, talaltra condizionate da richieste o aspettative frustrate -, che danno luogo a situazioni conflittuali
- proporre la conoscenza di modalità relazionali tese alla prevenzione del “rischio conflitto” nel loro quotidiano rapportarsi con pazienti/utenti.

In breve, il percorso mira a rafforzare le capacità dei/delle partecipanti rispetto alla prevenzione del conflitto nell'ambito della relazione con utenti/pazienti e alla sua de-escalation a caldo.

MODALITÀ, METODOLOGIA E ARTICOLAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI



1. MODALITÀ

Si prevede si svolgere il percorso formativo con la modalità della “*formazione residenziale interattiva*”

2. SEDE, DURATA, DATA E ORARI

L’evento formativo, della durata di 8 ore, si svolge, in Via Trivulzio 22 (cortile interno), 20146, Milano, presso Fondazione La Comune, il 30 novembre 2022, con il seguente orario: 10,00 – 13,00; 14,00 – 19,00.

3. METODOLOGIA

La metodologia, tesa a sviluppare le capacità di ascolto e comunicazione, è interattiva. Si prevede la realizzazione di attività quali: momenti di autopresentazione; simulazioni; giochi di ruolo; analisi di casi particolari; dibattiti; esercizi sulla comunicazione e sull’ascolto empatico; visioni e commento di spezzoni cinematografici.

4. PROGRAMMI: TEMI ED ATTIVITÀ

Il programma di 8 ore è il seguente.

<u>Mattino</u>		
Contenuti	Metodologia Didattica	Durata
I caratteri peculiari della relazione terapeutica suscettibili di trasformarla in un rapporto conflittuale	Introduzione, seguita da discussione guidata	0,5 h
L’escalation del conflitto e la sua influenza sulle possibilità di pervenire ad un chiarimento sulla prestazione discussa o contestata	Discussione guidata	1 h
Gli atteggiamenti che involontariamente, pur orientati a tutt’altra finalità, possono stimolare o rinforzare l’ostilità, la diffidenza o la sensazione di tradimento di cui è eventualmente portatore il paziente nei confronti del professionista e/o della struttura	Role Playing seguito da discussione	1,5
<u>Pomeriggio</u>		
Contenuti	Metodologia Didattica	Durata



La comunicazione: complessità e criticità della gestione della comunicazione nelle situazioni di conflict management	Role Playing seguito da discussione	1 h
L'ascolto (e la comunicazione nel e dell'ascolto) quale risorsa per la de-escalation del conflitto	Role Playing seguito da discussione	1,5 h
Il passaggio dall'ascolto del paziente al chiarimento sugli aspetti in discussione	Role Playing seguito da discussione	1 h
Conclusioni e bilancio della formazione		30 min.

CREDITI ECM RICONOSCIUTI

I crediti ECM assegnati all'evento sono 12,8

IL FORMATORE

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

Alberto Quattrocchio: socio di Me.Dia.Re. fin dalla sua costituzione (2001), presidente dal 2003 al 2020 di tale associazione, mediatore familiare certificato e supervisore dei mediatori familiari, mediatore penale, autore dei progetti formativi e formatore dei principali percorsi di formazione sui temi della prevenzione e gestione dei conflitti, nonché autore di diverse pubblicazioni su tale tema, tra cui A. Quattrocchio, M. Dalessandro, "Ascolto e Mediazione. Un approccio pragmatico alla gestione dei conflitti", Franco Angeli, Milano, 2021, e di articoli sulla mediazione dei conflitti in ambito sanitario (<https://www.me-dia-re.it/associazione-mediare/pubblicazioni/>). È inoltre docente di Tecniche di mediazione presso la Sigmund Freud University, sede di Milano, nel Corso di Laurea in Psicologia. Autore dei progetti e docente di tutte le attività formative svolte dall'Associazione sulla conflittualità in ambito sanitario; è stato autore dei progetti, docente e referente dei 15 percorsi formativi, ciascuno della durata di 192 ore d'aula, 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 (2 nel 2009 e 1 nel 2010), presso l'I.Re.F. (oggi Eupolis) – Scuola di Direzione in Sanità della Regione Lombardia (2 nel 2010, 1 nel 2011 e 1 nel 2015), presso l'A.O.U. Sant'Orsola Malpighi (1 nel 2012), presso la Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori di Milano (1 corso nel 2009-2010), presso l'Azienda USL di Modena (1 nel 2010), presso l'Azienda Ospedaliera di Lecco (1 corso



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

nel 2009-2010) e presso l'ASST di Vimercate (1 corso nel 2020). All'interno dei progetti di Giustizia Riparativa di Me.Dia.Re., "Repair" e "ComuniCare", conduce i Gruppi di riflessione critica sul reato. Inoltre è autore dei progetti, membro della cabina di regia e mediatore nei Servizi SOS CRISI e Pronto Soccorso Ascolto e Mediazione. Docente di molti dei corsi accreditati ECM svolti da Me.Dia.Re. come ente provider. Docente e direttore didattico di tutte le 17 edizioni del Corso biennale di Mediazione Familiare, riconosciuto dall'A.I.Me.F., e di Giustizia Riparativa, Mediazione Penale, Lavorativa, Sanitaria e Scolastica di Me.Dia.Re. Mediatore familiare certificato KIWA Cermet Italia al Reg. N. 0154 – MF, secondo NT UNI 11644/2016, è socio A.I.Me.F. dal 2010 ed è nell'elenco dei Supervisor Professionali A.I.Me.F. (<http://www.aimef.it/supervisione/elenco-mfs>).