

## **Corso di formazione in Mediazione Aziendale**

### **Modulo A**

- La gestione del rischio a livello regionale: contesto di riferimento e progetto di sperimentazione per la gestione diretta dei sinistri;
- Sinistrosità: quanto incide;
- Opportunità legate alla mediazione aziendale.

### **Modulo B**

- Il rapporto tra medico e paziente – riflessioni sulle origini del contenzioso, relazionali e culturali, dei costi economici, sociali e umani;
- Prevenzione e riduzione del contenzioso attraverso la mediazione aziendale:
  1. strumento extragiudiziale anticipatorio finalizzato a comporre la lite al suo primo insorgere
  2. stereotipi, aspettative e bisogni relazionali nella genesi del conflitto, riconoscimento di tali aspetti per una gestione proficua.

### **Modulo C**

- Incoraggiare la cultura della segnalazione e dell'apprendimento dagli errori;
- Curare il flusso aziendale per anticipare la denuncia: dalla prima segnalazione all'URP al risk management;
- Il SIRMES come strumento di segnalazione/apprendimento degli eventi.

### **Modulo D**

- La gestione a “caldo” del conflitto:
  - a. ruolo del risk management nel componimento della vertenza;
  - b. simulazioni per sperimentare l'ascolto, accoglienza, riconoscimento e contenimento, volte a detenere le situazioni segnalate;
- Neutralità e atteggiamento a-valutativo del mediatore: percorso di sperimentazione delle difficoltà e potenzialità di un atteggiamento equidistante;
- Fasi del processo di mediazione: potenzialità di colloqui preliminari, per fasi potenzialmente risolutive;
- Tecniche e atteggiamenti del mediatore che facilitano la riapertura del

dialogo;

- Ascolto e tecniche di de-escalation delle situazioni conflittuali.

### **Modulo E**

- Raccolta feedback e discussione sulle riflessioni maturate dopo il primo modulo di formazione;
- Elaborazione del conflitto attraverso il superamento dei ruoli all'interno del processo di mediazione: superamento dei ruoli per accogliere il paziente leso e il professionista coinvolto;
- Gestione pratica dell'incontro di mediazione con simulazioni di:
  - sperimentazione delle tecniche di conduzione di colloqui preliminari;
  - sperimentazione tecniche di mediazione con entrambe le parti sul caso affrontato nei colloqui preliminari;
  - sperimentazione di un secondo incontro di mediazione;
- Riflessioni conclusive: possibilità e limiti del percorso di mediazione;
- Azioni per sensibilizzare all'approccio alla mediazione.

Sistema di Valutazione finale e/o auto-valutazione del percorso compiuto/valutazione prove pratiche