



## FORMAZIONE PER MEDIATORE DI CONFLITTI

**AFSSL25091**

*PoliS-Lombardia*  
*Via Taramelli 26, Milano*



RegioneLombardia



**PoliS**  
Lombardia  
AFSSL ACCADEMIA  
DI FORMAZIONE PER IL SERVIZIO  
SOCIOSANITARIO LOMBARDO

# FORMAZIONE PER MEDIATORE DI CONFLITTI

**ID evento: AFSSL25091**

**Sede:** Polis Lombardia, via Taramelli, 26

**Date:** I modulo 16 – 17 ottobre; 6-7 novembre 2025

II modulo 14 novembre 2025; 22-23 febbraio 2026

III modulo 26-27 febbraio 2026

IV modulo 12-13 e 20 marzo 2026

## PREMESSA

Il conflitto tra medici e pazienti, che da sempre costituisce il risvolto oscuro del rapporto terapeutico, oggi tende sempre più a prendere la forma del contenzioso, con gravissimo danno, data l'inflazione delle cause e delle richieste di risarcimento, per tutti i soggetti coinvolti: il paziente e/o i suoi familiari, che anche allorché viene pronunciata una sentenza favorevole, scontano un senso di delusione e di tradimento spesso ritenuti non risarcibili; il professionista, cui un'eventuale dichiarazione di non colpevolezza non basta a riparare il danno all'immagine e lo stress subiti; le compagnie assicuratrici e le aziende sanitarie ed ospedaliere, gravate dai costi; il sistema salute in generale, offuscato da una crisi di fiducia della collettività verso le sue istituzioni e i soggetti che vi operano.

La prospettiva di fondo è di aumentare gli strumenti tesi a prevenire e gestire i conflitti tra il personale e l'utenza, contenere e gestire le manifestazioni aggressive in danno degli operatori, nonché evitare, finché possibile, l'avvio del contenzioso giudiziario, in considerazione di un quadro complessivo di maggiore coinvolgimento delle Aziende Sanitarie nella gestione delle controversie.

## OBIETTIVI FORMATIVI

Il progetto formativo è finalizzato a costituire un Team di Ascolto e Mediazione dei Conflitti che contribuisca alla prevenzione dell'insorgere di conflitti tra operatori sanitari e pazienti o loro familiari e agisca per gestire situazioni attuali di conflitto, rapportandosi efficacemente al contesto organizzativo di appartenenza. Si tratta dunque di un percorso finalizzato alla creazione di un'equipe che operi all'interno dell'Organizzazione cui appartiene rispettando i seguenti criteri: agire con atteggiamento terzo e neutrale; non proporre giudizi, interpretazioni o valutazioni sui fatti o sui comportamenti o sui vissuti delle parti; dedicare una particolare attenzione ai vissuti emotivi e, proprio valorizzando la rilevanza di questi, proporre una possibilità di gestione del conflitto; riattivare, ove interrotti, i canali di comunicazione e ricostruire la relazione tra le parti su basi nuove.

In particolare, quest'equipe agevola il paziente e l'operatore, grazie ad un'attività di ascolto empatico, a confrontarsi serenamente, permettendo 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

# FORMAZIONE PER MEDIATORE DI CONFLITTI

rappresentazioni reciproche più arricchite e reciprocamente ri-umanizzanti.

Il corso per mediatori prevede la realizzazione di un percorso formativo indirizzato perlopiù a coloro che, in virtù del loro ruolo aziendale, sono deputati alla gestione di situazioni conflittuali (operatori URP, personale di uffici deputati alla gestione di richieste risarcitorie, ecc.), onde rinforzare i team di Ascolto e Mediazione dei Conflitti formati. Tali operatori avrebbero la funzione di intervenire nelle situazioni conflittuali già sviluppate, incluse quelle tradottesesi in condotte aggressive da parte dell'utenza nei confronti del personale sanitario, o nelle relazioni prossime a trasformarsi in conflitti, con l'obiettivo di offrire ai soggetti coinvolti un sostegno nel pervenire ad un chiarimento e al ripristino del dialogo, nonché al riconoscimento reciproco, attraverso un'attività di ascolto e di facilitazione della comunicazione, che implica l'accoglienza e il contenimento degli aspetti emotivi sottesi o innescati dal conflitto.

## DESTINATARI

Il corso è rivolto ai professionisti deputati alla gestione delle segnalazioni, delle richieste di risarcimento e, in generale, alla gestione di rapporti critici con l'utenza, già incaricati o da incaricare, o eventualmente a un collaboratore. Ciascun ente (ATS, ASST, IRCCS, AREU) potrà iscrivere al massimo 1-2 partecipanti, dando priorità alla formazione di nuovi operatori. L'obiettivo è che ogni struttura aziendale abbia almeno 2 operatori che svolgano attività di mediazione dei conflitti. Le iscrizioni verranno confermate successivamente a seguito di una verifica, dando priorità a quelle aziende che non hanno già mediatori formati. Il numero massimo di posti disponibili è 40.

## METODOLOGIA DIDATTICA

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.).

## RESPONSABILE SCIENTIFICO

**Laura Chiappa**, UO Polo Ospedaliero DG Welfare

In collaborazione con il centro della sicurezza

## RESPONSABILE DEL PROGETTO

**Alessandra Piazza**, Accademia di formazione per il servizio sociosanitario lombardo

E-mail: [alessandra.piazza@polis.lombardia.it](mailto:alessandra.piazza@polis.lombardia.it)

## SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Accademia di formazione per il servizio sociosanitario lombardo

E-mail: [accademia.pianoformativo@polis.lombardia.it](mailto:accademia.pianoformativo@polis.lombardia.it)

# FORMAZIONE PER MEDIATORE DI CONFLITTI

## DESCRIZIONE MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO

Al termine dell'evento formativo sarà proposto un questionario di customer satisfaction e un questionario di valutazione.

## PARTECIPAZIONE E CREDITI ECM

La soglia minima di partecipazione richiesta è del 80% delle ore totali previste.

Secondo le indicazioni contenute nella D.G.R. n. VII/18576 del 05/08/2004 e successive modifiche e nel Decreto Direzione Generale Welfare n. 19280 del 29/12/2022, l'evento è accreditato ECM.

L'attestato crediti sarà rilasciato solo ed esclusivamente ai partecipanti che avranno superato il questionario di apprendimento e che avranno raggiunto la soglia minima di partecipazione all'intero percorso di 96 ore.

## MODALITÀ DI ISCRIZIONE ALL'EVENTO

La partecipazione all'evento è a titolo gratuito, poiché l'iniziativa è prevista all'interno del Piano triennale degli interventi formativi rivolto al personale del Servizio Socio-sanitario Regionale (SSR) anno 2025 -2027.

Per iscriversi, è necessario procedere come segue:

- se già iscritti al portale della formazione di Accademia: individuare il corso dal tema: «**FORMAZIONE PER MEDIATORE DI CONFLITTI**» e iscriversi all'evento formativo (al I modulo)
- se non iscritti al portale della formazione di Accademia:
  - iscrizione al seguente link: [formazione.accademia.polis.lombardia.it](http://formazione.accademia.polis.lombardia.it)
- terminata l'iscrizione, tornare nella home page, individuare il corso ed iscriversi anche all'evento formativo (al I modulo)

Al termine dell'iscrizione verrà inviata una mail di conferma.

L'iscrizione deve essere effettuata entro il giorno **30 maggio 2025**.

## SEDE E CALENDARIO SINTETICO DEL CORSO

Il percorso formativo residenziale strutturato in moduli, sarà della durata di 96 ore suddivise in 12 incontri di 8 ore ciascuno, che si svolgeranno in presenza il giovedì e venerdì a partire dal 16 di ottobre.

I corsi si svolgeranno a Milano in Polis Lombardia, via Taramelli, 26.

# PROGRAMMA I MODULO

DATA	ORARIO	SEDE	TITOLO
<b>16 – 17 ottobre 2025</b>	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	Il conflitto in Sanità: conseguenze e risvolti cognitivi ed emotivi
<b>6 -7 novembre 2025</b>	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	Aspetti relazionali, escalation e possibilità di de- escalation del conflitto in Sanità

# PROGRAMMA II - MODULO

DATA	ORARIO	SEDE	TITOLO
14 novembre 2025	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	L'ascolto e la comunicazione
22 gennaio 2026	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	L'ascolto come risorsa per la gestione dei conflitti. I vari modelli di mediazione e il paradigma Ascolto e Mediazione
23 gennaio 2026	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	La violenza contro gli operatori: prevenzione, de-escalation e gestione ex post

# PROGRAMMA III MODULO

DATA	ORARIO	SEDE	TITOLO
<b>26 febbraio 2026</b>	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	De-esclation del conflitto e/o della violenza e supporto al soggetto aggredito
<b>27 febbraio 2026</b>	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	L'attività di Ascolto e Mediazione dei Conflitto: il percorso

# PROGRAMMA IV MODULO

DATA	ORARIO	SEDE	TITOLO
<b>12 marzo 2026</b>	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	L'attività di Ascolto e Mediazione dei Conflitto: i colloqui individuali con gli attori del conflitto
<b>13 marzo 2026</b>	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	L'attività di Ascolto e Mediazione dei Conflitto: gli incontri di mediazione
<b>20 marzo 2026</b>	ore 9.00-18.00	Polis Lombardia	L'attività di Ascolto e Mediazione dei Conflitto: i colloqui post-mediazione