



TIZIANA FRAGOMENI
mediatore e formatore
in tecniche di
trasformazione dei conflitti

Proposta presentazione workshop per SSO Ticino

LA GESTIONE DEL RAPPORTO MEDICO-ASSISTITO

PER PREVENIRE IL CONTENZIOSO NELL'AREA ODONTOIATRICA

Premessa

La relazione medico-assistito in area odontoiatrica è sempre più frequentemente conflittuale. Da un lato lo scontro avviene tra l'assistito sempre più esigente circa le opportunità offerte e la difficoltà da parte delle offerte di prestazione sanitaria di dover garantire a tutti i costi il felice esito della prestazione, dall'altro i problemi di comunicazione tra medico e assistito rappresentano spesso il vero movente di azioni legali o contenziosi. Prima di informare e ottenere il consenso informato, infatti, per prevenire i conflitti un elemento fondamentale è saper ascoltare e capire bene quali siano le esigenze e le aspettative dell'assistito. Spesso ciò non avviene perché non c'è una competenza specifica all'ascolto da parte del medico-odontoiatra. Si tratta dunque di acquisire o implementare specifici strumenti per comunicare in modo efficace, gestire le emozioni e tensioni proprie e dell'assistito, in modo da uscire fuori da reazioni automatiche di difesa acquisendo maggior consapevolezza nella relazione (riflessività), scambi più adattativi (flessibilità) e una costante visione generale dei problemi (continuità), al fine di ridurre il numero di conflitti, gestendo così lo stress professionale, e soprattutto conseguendo un più efficace rapporto terapeutico e una più alta qualità dell'assistenza.

Obiettivi

- Riconoscere quando sta per nascere un conflitto, comprendendone le dinamiche.

- Acquisire o implementare la propria capacità di ascolto e di comunicazione per migliorare il rapporto con l'assistito.
- Prevenire e ridurre i conflitti nel contesto lavorativo per eliminare il rischio di contenziosi.

La presentazione del workshop avverrà in data giovedì 30 gennaio 2020 dalle ore 18.00 alle 20.00 in sede da definire.

In allegato un c.v. breve di Tiziana Fragomeni

CURRICULUM BREVE

TIZIANA FRAGOMENI

<https://tizianafragomeni.it>

info@tizianafragomeni.it



Nata a Milano il 10.10.1965, avvocato in Milano dal 1995, mediatrice, negoziatrice e formatrice in tecniche di gestione costruttiva dei conflitti, mediazione e negoziazione dal 2004.

Dal 2002 al 2008, Presidente di ARCO, Associazione per La Risoluzione dei Conflitti nata con lo scopo di promuovere e diffondere lo studio e l'applicazione della cultura della mediazione intesa come strumento non contenzioso di gestione e composizione dei conflitti.

Nel 2005 ha ricevuto incarico dalla Corte d'Appello di Milano partecipando agli incontri della Commissione di Conciliazione denominata successivamente "Progetto Conciliamo".

Dal 2007 è docente presso l'Ordine degli Avvocati e la Fondazione Forense di Milano.

Dal 2008 al 2011, Presidente di In Media - Associazione per la divulgazione della cultura della mediazione.

Da settembre 2009 è cultore della materia in Psicologia della negoziazione presso il corso di laurea magistrale in "Scienze Cognitive e Processi decisionali" presso la facoltà di scienze politiche dell'Università degli Studi di Milano.

Nel 2010 ha partecipato in qualità di docente alla prima edizione della Summer School sulla mediazione nazionale e internazionale, organizzata dall'Università degli Studi di Milano.

Dal 2010 è docente della Scuola di Specializzazione per Arbitri e Conciliatori presso la SAF (Scuola di Alta Formazione- Fondazione Dottori Commercialisti di Milano).

Dal 2011 è membro del Consiglio Direttivo di Progetto Conciliamo e dal 2012 coordinatore del Comitato Tecnico Scientifico.

Dal 2014 è responsabile scientifico dell'associazione enne.zero.

Dal 2015 è docente per il Sole 24 ore.

Docente in Oratoria Forense nell'anno accademico 2014/2015 e docente di mediazione, negoziazione e gestione dei conflitti presso l'Università degli Studi di Milano negli anni accademici 2015/2016, 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019.

Dal 2016 è socio onorario dell'Osservatorio Nazionale sul diritto di famiglia.

Ha organizzato e condotto in qualità di docente innumerevoli workshop e corsi in materia di conciliazione e mediazione per enti pubblici e privati, con particolare riferimento alle tecniche di negoziazione e gestione e trasformazione dei conflitti. Tra le attività svolte si annotano: i

workshop sulla gestione dei conflitti per i dirigenti dell’Agenzia delle Entrate di Milano, il corso sulla gestione dei conflitti per la Provincia di Milano, i laboratori sulla gestione creativa dei conflitti nel corso in “Sicurezza Urbana” presso l’Università Bicocca di Milano, il corso sulla mediazione per i dipendenti di Regione Lombardia, il corso sulla cultura della mediazione per i manager di Intesa San Paolo, i seminari sulla mediazione, negoziazione, gestione dei conflitti per l’Università degli Studi di Milano. Si occupa di negoziazione strategica per le aziende. È autore di testi in materia di mediazione e conflitto.

SPECIALIZZAZIONI

- Negoziazione strategica per aziende
- Coaching di negoziazione
- Mediazione (assistenza delle parti e mediazioni ad hoc)
- Conflict coaching
- Facilitatore della comunicazione e dei processi partecipati

PUBBLICAZIONI

Libri

- Mediazione e conciliazione. Teoria e pratica della mediazione dopo la riforma (D. L.vo n. 28/2010 e il Regolamento (D.M. 180/10), La Tribuna, Piacenza, 2010.
- Il metodo della mediazione per la gestione dei conflitti. Casi e storie di mediazione familiare, commerciale, societaria. Strategie processuali, La Tribuna, Piacenza 2010.
- Il formulario per il mediatore civile e commerciale, La Tribuna, Piacenza, 2011.
- Come condurre una mediazione, La Tribuna, Piacenza, 2011.
- La mediazione familiare. Tecniche e strategie dell’Avvocato, del Counselor e dello psicologo, La Tribuna, Piacenza, 2011.
- Condominio e mediazione, La Tribuna, Piacenza, 2013.
- Conflitti istruzioni per l’uso, Anima edizioni, Milano, 2014.
- I professionisti e la gestione dei conflitti, Franco Angeli, Milano, 2015.
- Surfando sul conflitto, Franco Angeli, Milano, 2016.
- I patti preconfittuali, Giappichelli, Torino, 2019.

Saggi

- Il modello sistemico e Mediazione e Psicoterapia, in A. Cagnazzo (a cura di), Trattato sulla mediazione familiare, UTET, Torino 2012.