



L'organizzazione sanitaria è un sistema complesso all'interno del quale entrano in relazione elementi portatori di interessi eterogenei; e là dove si instaura una relazione, inevitabilmente compare il conflitto.

Quella tra professionista e utente (paziente o caregiver) è una relazione complessa. Il paziente può trovarsi in una condizione di dipendenza, forzata dalla malattia, che mal tollera, ma allo stesso tempo nutre un bisogno di solidarietà e comprensione difficile da riconoscere e soddisfare.

D'altro canto, poichè il tradizionale modello ippocratico dell'alleanza terapeutica si è trasformato nel tempo in un rapporto basato sulla contrattazione, il professionista può a sua volta sentirsi sminuito nella sua professionalità e abbandonato dall'organizzazione di fronte ad un cittadino informato che pretende dal servizio sanitario e dai suoi operatori sempre maggiori garanzie.

In questo contesto si inserisce il percorso di "**Ascolto e mediazione dei conflitti**".

Negli anni 2009-2011 l'ARESS Piemonte ha formato all'interno delle Aziende Sanitarie Piemontesi 75 professionisti.

L'obiettivo è quello di rendere disponibili per le Aziende, per i loro utenti e i loro operatori, una risorsa che non è finalizzata a risolvere i problemi tecnico-organizzativi, ma piuttosto a riservare uno spazio di ascolto per ciascuno degli attori del conflitto, spazio che può diventare anche luogo di confronto, integrando la prassi normale di accertamento dell'evento segnalato con un percorso che valorizzi l'attenzione alla persona.

Lo strumento utilizzato è quello della **mediazione trasformativa**, che permette di gestire le criticità relazionali, spesso complesse e sofferte per tutti i protagonisti, senza stabilire un vincente e un perdente e senza mirare a riconciliazioni non desiderate.

Il percorso di ascolto e mediazione dei conflitti è un processo volontario ed informale, anche se strutturato.



Il team di ascolto e mediazione mantiene una posizione autonoma “terza”, cioè neutrale, che:

- garantisce la riservatezza
- non giudica
- non interpreta
- si astiene dal proporre soluzioni
- non consiglia, ma ascolta
- accoglie le persone (cittadini e operatori), sostenendole nell’espressione dei bisogni, e ne agevola il confronto nel corso degli eventuali incontri diretti tra di loro

Il percorso è suddiviso in tre fasi:

- **1° fase: Colloqui individuali**
“spazio di ascolto” offerto separatamente a ciascun attore del conflitto, alla presenza dei mediatori
- **2° fase: Mediazione**
incontro tra le persone in conflitto, in seguito ad una spontanea adesione delle stesse al

confronto, alla presenza dei mediatori

- **3° fase: Colloquio post mediazione**

"spazio di ascolto" offerto separatamente a ciascun attore del conflitto per dar voce alle impressioni relative al confronto svolto e alla sua eventuale ricaduta sul piano personale e del rapporto con l'altro, alla presenza dei mediatori

Attraverso il solo ascolto individuale o anche a seguito del confronto con l'altro è possibile che si rinvenga un diverso senso della vicenda, attribuendole un significato magari condiviso, e che ciò consenta il recupero di un rapporto di fiducia tra gli attori della relazione.

Lo stesso percorso può essere applicato in caso di conflitti tra operatori. In questa evenienza viene garantita, se necessita, l'interscambiabilità delle équipes di mediatori operanti presso le Aziende della Cittadella.

Contatti

I membri del team di ascolto e mediazione possono essere contattati direttamente.

- Maria Carmen Azzolina tel. 011.633.5689
- Ornella Baldan tel. 011.633.5391
- Paola Borelli tel. 011.633.4199
- Lia Di Marco tel. 011.633.4031
- Katia Moffa tel. 011.6933.549
- Anna Persico tel. 011.313.5672