

## S.C. Assetto Istituzionale e Affari Generali

### "Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti - ASL T03"

L'organizzazione sanitaria è un sistema complesso nel quale si sviluppano relazioni tra persone e gruppi di persone che, a diverso titolo, interagiscono portando interessi, vissuti e valori diversi.

#### **"Dove si instaurano relazioni, possono sorgere conflitti"**

Alla luce della suddetta asserzione, nel 2008, l'A.Re.S.S. (Agenzia Regionale dei Servizi Sanitari) Piemonte ha avviato un progetto denominato "Ascolto e mediazione dei conflitti: la mediazione dei conflitti per la prevenzione e la riduzione del contenzioso nelle Aziende Sanitarie della Regione Piemonte", finalizzato ad implementare (all'interno delle Aziende Sanitarie) una specifica funzione per offrire agli attori del conflitto l'opportunità di un confronto secondo il modello della "**mediazione trasformativa**".

In ASL To3 il progetto è stato formalizzato dalla Direzione Generale con specifici Atti Deliberativi (Del. n.347 del 19 aprile 2012 e n. 487 del 11 agosto 2017).

Lo "strumento" della mediazione costituisce una possibilità di prevenzione del contenzioso che integra i consueti percorsi di gestione delle relazioni, coordinati da specifici Uffici/servizi (U.R.P., Punti di Ascolto, Sistema di Ascolto/customer satisfaction, Direzioni Sanitarie di Ospedali e/o Dipartimenti) e/o curati dai singoli operatori.

Nello specifico, con la mediazione trasformativa dei conflitti, si intende creare uno spazio ed un luogo di ascolto e di incontro protetto, volontario ed informale, finalizzato a valorizzare la dimensione personale della relazione che sottende al conflitto ed ad offrire uno specifico supporto per l'incontro ed il confronto tra le parti al fine di permettere l'espressione dei reciproci punti di vista, dei bisogni, dei sentimenti e dei valori, nella prospettiva della ricostruzione del rapporto di fiducia.

#### **"Quando contattare l'Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti"**

Per essere ascoltati, nelle situazioni in cui l'incrinarsi della relazione determina un conflitto tra operatori e cittadini, quando si desidera un incontro con la controparte al fine di poter comunicare e condividere l'esperienza vissuta in una specifica situazione.

#### **"Come richiedere un incontro"**

Inviando un messaggio all'indirizzo di posta: [sist.ascolto@aslto3.piemonte.it](mailto:sist.ascolto@aslto3.piemonte.it)  
Telefonando al n. 3351365055

#### **"Il percorso"**

Gli incontri si svolgono in contesti protetti in cui viene garantita la riservatezza delle parti. L'Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti" è costituita da personale opportunamente formato che, ancorché appartenente all'ASL To3, mantiene una posizione "terzo neutrale" e, nello specifico:

- accoglie le persone (cittadini e operatori) sostenendole nell'espressione dei vissuti;
  - ascolta;
  - non giudica,
  - non interpreta,
  - non consiglia;
- si astiene dal proporre soluzioni;
- agevola il confronto nel corso degli eventuali incontri diretti fra gli attori del conflitto.

Il percorso è suddiviso in tre fasi:

- 1° fase: colloqui individuali offerti a ciascun attore del conflitto;
- 2° fase: incontro di mediazione, su adesione spontanea;
- 3° fase: eventuali colloqui individuali "post-mediazione" per dar voce al vissuto dell'incontro di mediazione.