

**TITULO: PRESENTACION DE “TERCER LADO”**

**CENTRO COMUNITARIO DE MEDIACIÓN**

**DEL HOSPITAL PÚBLICO MATERNO INFANTIL**

**TEMA: La impronta de la institución en la gestión de los conflictos con pares**

**VI JORNADAS NACIONALES DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS  
SALTA ,5 Y 6 DE OCTUBRE DE 2017**

**AUTOR: Maria Ivana Ferreyra y Mediadoras de TERCER LADO**

**Avenida Sarmiento 1301**

**telf. 0387 4325000 internos 304 o 35**

**mferreyra@hpmisalta.gov.ar**

# “TERCER LADO”



**CENTRO COMUNITARIO DE  
MEDIACIÓN  
DEL HOSPITAL PÚBLICO MATERNO  
INFANTIL**

## 1 Introducción

El conflicto es parte natural de la vida de todas las personas, posibilita impulsar el cambio, el crecimiento y la transformación cuando es abordado adecuadamente. Sin embargo la mayoría de las personas aún lo ven como una amenaza a evitar y lo asocian a la violencia, pues lo observan desde la óptica de los viejos paradigmas del litigio, la controversia y la guerra imperantes en nuestra cultura en los últimos diez mil años de historia.

Los altos niveles de violencia que observamos a nivel mundial en nuestras sociedades son consecuencia de largos aprendizajes enmarcados en estos viejos paradigmas. Así aprendimos que la pelea, el enfrentamiento y la guerra eran admisibles e inevitables para dirimir disputas; tristemente la mayoría acepta como normales estas modalidades para manejar situaciones de divergencia y conflictos. Esta tendencia al litigio y a la adversarialidad llevó a la civilización a situaciones críticas de violencia, a altos niveles de destrucción, y aún al riesgo extremo de la extinción masiva.

Ante este panorama de dolor y sufrimiento tenemos ante nosotros una oportunidad y un desafío, al que nos convoca el Acta Constitutiva de la UNESCO: “Puesto que las guerras se originan en las mentes de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben construirse las defensas de la paz”.

Necesitamos desaprender viejos modelos y ampliar nuestra mirada y formas de actuar ante los conflictos, necesitamos aprender a abordarlos de manera científica e inteligente, necesitamos y podemos recrear ambientes y relaciones saludables y pacíficas, necesitamos y podemos mejorar nuestra calidad de vida desarrollando y expresando nuestras más elevadas capacidades y potencialidades, aprendiendo habilidades de relación interpersonales e intrapersonales adecuadas.

La urgencia de esta sociedad analfabeta de paz, nos coloca en la necesidad de que cada uno colabore en la construcción del nuevo Paradigma del Consenso, formándonos, implementando y luego difundiendo nuevos modos de actuar que posibiliten prevenir, resolver y contener o administrar conflictos a través del mejoramiento de las relaciones; siendo la mediación una alternativa altamente efectiva para esto.

La mediación es un método no adversarial de resolución de conflictos en el que las partes cooperan en la búsqueda de la solución, a diferencia de los métodos adversariales, como un juicio o un arbitraje, donde las partes involucradas se perciben como adversarios.

La mediación como movimiento de paz y de concordia social es una valiosa herramienta, cauce de cambios pro sociales en la cultura.

No es posible alcanzar la paz con medios que destruyen su sentido y su razón de ser. Parafraseando a Ghandi, **“el fin está en los medios, como el árbol en la semilla. No hay caminos que lleven a la paz, la paz es el camino”**.

En el VI Congreso Mundial de Mediación realizado en Salta en 2010, el gobernador Dr. Juan Manuel Urtubey dijo: *“Debemos lograr que la mediación no sea un método alternativo”*, sostuvo que debe ser además *“una manifestación cultural para construir una sociedad más justa”* y llamó a construir una cultura de paz.

“La mediación es un pilar fundamental de la democracia, es un instrumento vital y funcional... permitirá igualdad ante todos los ciudadanos y que las leyes protejan y sirvan a todos por igual. Aspiramos a una nueva forma de justicia, para que la ley ayude a la construcción de soluciones y al diálogo. La mediación puede ser la semilla de la paz social, que lleve a la gente tranquilidad y que las leyes busquen el beneficio colectivo”  
(1).

(1) Gobernadora del Estado de Yucatán, Ivonne Ortega Pacheco – VII Congreso Mundial de Mediación – México 2012

## 2 Fundamentación

El Hospital Materno Infantil es la institución donde trabajamos quienes formulamos en el año 2012 el proyecto de creación del Centro de Mediación “Tercer Lado”. Este proyecto surgió como fruto de las capacitaciones que, desde hace algunos años, la Dra. Marta Paillet fue realizando al personal de nuestra institución. La Dra. Paillet, docente y mediadora de prestigio internacional, ha disertado en diversas temáticas referidas al adecuado manejo de conflictos y la construcción de espacios pacíficos y saludables a nivel organizacional, despertando en nosotros la consciencia y el deseo de que este proceso continúe y se profundice. Al formarnos como mediadoras germinó la idea de Mediación en nuestro lugar de trabajo, asumiendo un compromiso real con el cambio y mejoramiento de nuestros sistemas.

Desde el ingreso al Hospital por atención en consultorios externos, guardia, estudios diagnósticos u hospitalización, las posibilidades de un conflicto son múltiples. La misma convivencia diaria con sus desafíos e imprevistos generan situaciones conflictivas, sumada a la escasa disponibilidad de conocimientos y herramientas que en general tiene la comunidad sanitaria para abordarlos adecuadamente, nos concientizó de la necesidad del Centro de Mediación del Hospital Materno Infantil.

En el marco de una legislación provincial en Mediación, de las más avanzadas del país, y en consonancia con la tendencia a nivel mundial, el 5 de diciembre de 2012 se creó el Centro de Mediación “Tercer Lado” en el Hospital Público Materno Infantil (HPMI), el cual se propuso dar el puntapié inicial en la instauración del Paradigma del Consenso en el ámbito de la Salud Pública en nuestra provincia.

En este sentido, consideramos como esenciales dos vertientes a través de las cuales este nuevo paradigma es fortalecido: la **capacitación** que genera una nueva conciencia y aporta herramientas y la puesta en práctica de **nuevas formas de abordaje** ante un conflicto.

Los procesos de enseñanza-aprendizaje que se proponen, tienden a brindar conocimientos y recursos orientados al fortalecimiento y mejoramiento de las relaciones interpersonales, promoviendo así una mayor calidad de vida y desempeño a nivel laboral, es decir, espacios de trabajos saludables y de bienestar creciente.

Luego de tres años de experiencia desde la constitución del Centro se concretaron actividades de capacitación en diferentes sectores de la institución y de otros organismos, y se realizaron mediaciones y facilitaciones entre integrantes del hospital

como también entre ciudadanos derivados desde el Ministerio Público y la Secretaría de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

### 3 Misión y Visión

#### Misión del Centro

Somos un equipo interdisciplinario de mediadoras actuando en el ámbito de la Salud Pública para:

- ⊙ Facilitar la resolución de conflictos a través de recursos no adversariales: *Mediaciones y Facilitaciones de Diálogo*, en todos los casos que lo requieran dentro del ámbito hospitalario, ya sea entre el personal y/o pacientes.
- ⊙ Promover espacios de *Capacitación* sobre métodos colaborativos en el manejo de conflictos y temáticas afines que propicien relaciones y ambientes saludables.

#### Visión

Constituirnos en un Centro de Mediación de referencia en la comunidad sanitaria para la difusión e instauración del Nuevo Paradigma del Consenso, a través de actividades de capacitación y del manejo constructivo de los conflictos emergentes propiciando la salud de las relaciones y la generación de espacios colaborativos y pacíficos.

## 4 OBJETIVOS

### 4.1 Generales

- Difundir la disponibilidad del Centro de Mediación y sus prestaciones en la comunidad hospitalaria facilitando la accesibilidad al mismo.
- Abordar, a través de mediaciones o facilitaciones de diálogo las situaciones conflictivas en la relación médico-paciente, institución-paciente, institución-recurso humano y del recurso humano entre sí, para el logro de mejores condiciones y acuerdos favorables para todos los involucrados.
- Capacitar a la comunidad hospitalaria y de Salud Pública que lo requiera en el manejo saludable del conflicto.

### 4.2 Específicos

- Realizar actividades de difusión y capacitación para dar a conocer el centro, sus prestaciones y el nuevo paradigma del consenso para el manejo de los conflictos.
- Mediar: facilitando las condiciones para la comunicación y el entendimiento mutuo, tendiendo a la pacificación y la mejora en la relación y situación de las personas involucradas en un conflicto, a fin de que ellas mismas encuentren soluciones al mismo.
- Actuar como Facilitador de Diálogo: generando el espacio de confianza y neutralidad que permita el restablecimiento del intercambio respetuoso y cooperativo entre los grupos inmersos en un conflicto, para que juntos encuentren alternativas que puedan superarlo.
- Brindar asesoramiento y orientación a todo integrante de la comunidad hospitalaria y de Salud Pública (personal, pacientes y/o familiares) que lo requiera.
- Sensibilizar al personal del hospital mediante comunicados periódicos que eduquen y concienticen en valores y beneficios del Paradigma del Consenso y sus modalidades colaborativas.

## 5 Servicios Brindados y Población Destinataria

- a. Mediaciones
- b. Facilitaciones
- c. Capacitaciones
- d. Atenciones (Orientación y asesoramiento)
- e. Actividades de sensibilización: comunicados periódicos y breves al personal, por diversas vías de comunicación, que recuerden y promuevan los valores y formas saludables de generar relaciones y espacios de bienestar.

### Destinatarios:

Todo el personal del HPMI

Pacientes y/o familiares asistidos en el HPMI

Personal de Salud Pública de instituciones de Salta capital.

Personas derivadas desde el Ministerio Público y la Secretaría de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (servicio sujeto a la disponibilidad de los mediadores).

## 6 Organización

- ⊕ Para atenciones y actividades de sensibilización: Lunes a Viernes de 8 a 14 hs.
- ⊕ Según requerimiento las Mediaciones, Facilitaciones de Diálogo y Capacitaciones.

El Centro surge por iniciativa de 6 mediadoras (todas personal del HPMI), quienes al ver la necesidad de contar con un espacio que contenga los conflictos hospitalarios y promueva su resolución a través de métodos colaborativos, presentan un proyecto que contó con el aval de la Institución y de los Ministerios de Salud y Justicia.

Desde el inicio del funcionamiento del centro (diciembre de 2012) hasta setiembre de 2013, las mediadoras llevan adelante las actividades del mismo fuera de los horarios de trabajo de cada una, en forma gratuita y voluntaria.

Se comenzó a funcionar a demanda, promoviendo cursos de capacitación y de difusión para dar a conocer el centro, el proceso de mediación, sus beneficios, abordando las



mediaciones solicitadas, organizándose el grupo para cubrir las necesidades surgidas en los horarios que les eran posibles.

## 7 Actividades

En el Centro se realizan las siguientes actividades:

- a. **Mediaciones**
- b. **Facilitaciones**
- c. **Capacitaciones**
- d. **Asesoramiento y entrevistas**
- e. **Mensajes de Sensibilización**

### MEDIACIONES ANUALES REALIZADAS HASTA LA FECHA:



MEDIACIONES	
AÑO	TOTAL
2012	1
2013	16
2014	15
2015	48
2016	55

### CAPACITACIONES AÑO 2016

- Comunicación No Violenta – 12 de abril al 3 de mayo (6 encuentros) – HPMI, otros Hospitales de Salta y APS (capital e interior) – cupo completo: 60 p.
- Trabajo en Equipo y Correctas Relaciones Humanas – 27 de mayo (Unidad de Nutrición)
- La Mediación como herramienta para resolver conflictos – Comunicación Efectiva – 10 de junio (concurrentes de Enfermería)

- Fortalecimiento de las Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo – 28 de junio al 7 de julio (4 encuentros) - Residentes, Jefa, Instructora y Responsable de Unidad de Odontología
- Comunicación No Violenta – 19 al 28 de julio (4 encuentros) - Supervisores y Coordinadores de Enfermería
- Fortalecimiento de las Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo – agosto y setiembre (4 encuentros) - Unidad de Odontología
- Inteligencia Emocional – 28 de agosto al 6 de setiembre (6 encuentros) – HPMI, otros Hospitales de Salta y APS (capital e interior) – cupo completo: 60 p.
- Abordaje Constructivo del Conflicto – 6 de setiembre y 17 de octubre (2 encuentros) – Área Bioquímica de la Dirección de Primer Nivel de Atención.
- Fortalecimiento de las Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo – 22 de agosto al 8 de setiembre (4 encuentros) - Unidad de Odontología del HPMI
- Fortalecimiento de las Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo – 13 al 22 de diciembre (4 encuentros) – Programa de Odontología del Hospital San Bernardo.

Se facilitaron una totalidad de 36 talleres.

## 8 Mediadoras

María Gloria Aliberti

Marisa Alvarez

Claudia del Castillo

María Ivana Ferreyra

María Esther Furrer

María Solange Gesualdi

Marcela Mandrile

Virginia Ocaña



**Lugar de Mediación:** Oficina en el 1° piso del Hospital Materno Infantil.

## 9 Seguimiento

El Centro propone realizar periódicamente un informe a modo de seguimiento de sus intervenciones o actividades. A fin de poder evaluar resultados, ventajas y desventajas en el desarrollo de sus tareas.

## 10 CONCLUSION

“TERCER LADO” como Centro de Mediación, constituye una experiencia inédita, pues es el primer Centro de Mediación en el ámbito de la Salud Pública del país. Nació por iniciativa de un grupo de mediadoras (todas trabajadoras del HPMI) conscientes de la necesidad de difundir y aplicar en la comunidad hospitalaria nuevas modalidades para el abordaje constructivo de los conflictos y desafíos surgidos del diario desempeño. Contribuyendo así al logro de una organización saludable, inteligente y eficiente, donde la RELACIÓN entre los actores internos sea un bien esencial a preservar para sustentar y mejorar el entramado de vínculos existentes en todo el sistema.

Es un profundo anhelo que el Centro de Mediación Tercer Lado se transforme en un centro de referencia en la comunidad sanitaria salteña para la difusión e instauración del **Nuevo Paradigma del Consenso**.

Para ello son esenciales dos vertientes, a través de las cuales el nuevo paradigma se difunde y afianza:

- la *capacitación*, que genera una nueva conciencia y aporta herramientas
- la puesta en práctica de *nuevas formas de abordaje* ante un conflicto.

Ambas son prioritarias para el cambio deseado y constituyen las bases de la labor del centro.

Luego del trabajo sustentado principalmente en el entusiasmo y el convencimiento de las ventajas del paradigma del consenso, se produjo un incremento paulatino de las actividades del centro de mediación del HPMI, llevando a cabo actividades institucionales y mediaciones comunitarias. Tercer Lado constituye actualmente para el HPMI una herramienta de gran utilidad para la resolución de conflictos internos y contribuye mediante diferentes actividades con el cambio cultural hacia métodos más saludables de comunicación.