



**PROGRAMAS DE MEDIACIÓN Y ESPECIALIZACIONES**  
[www.aami.org.ar](http://www.aami.org.ar)

CUADRO INFORMACIÓN GENERAL PROGRAMAS DE MEDIACIÓN INICIAL Y ESPECIALIZACIONES EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
Formación Ejecutiva Instituto & Asociación Argentina de Mediación Interdisciplinaria  
<https://formacionejecutiva.com.ar> / <https://www.aami.org.ar>  
Teléfonos: 43714523/822 / Celular: WhatsApp: 54 911 60213729  
Mail: [info@formacionejecutiva.com.ar](mailto:info@formacionejecutiva.com.ar) / [info@aami.org.ar](mailto:info@aami.org.ar)

Capacitación Continua

# MEDIACIÓN PARA PROFESIONALES DE LA SALUD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES SANITARIAS

## MEDIACIÓN PARA PROFESIONALES DE LA SALUD E INSTITUCIONES SANITARIAS

Curso de Capacitación continua

**INICIO:** Al momento de la inscripción (del 1 al 10 de cada mes)

**MODALIDAD:** A distancia ó Presencial\*

**DURACIÓN:** 3 meses

**WHATSAPP:** +54 9 11 2782-3495

**TELS:** + 54 11 4371.0822/ 4523

**EMAIL:** [info@aami.org.ar](mailto:info@aami.org.ar) / [info@formacionejecutiva.com.ar](mailto:info@formacionejecutiva.com.ar)

Docente titular: **Dra. María Gabriela González Vendrell.**

*Directora de Formación Ejecutiva. Consultores en Capacitación & Desarrollo de RRHH. Consultora especializada en temas de Coaching organizacional, Violencia Psicológica o Acoso Moral, Mobbing, Bullying Resolución de conflictos, Negociación, Comunicación. Presidenta de AAMI, Asociación Argentina de Mediación Interdisciplinaria. Coordinadora Académica en Argentina del Centro de Posgrado del Instituto internacional de estudios globales para el Desarrollo Humano, España, Unión Europea. Directora de Formación Ejecutiva Instituto, entidad formadora del Registro nacional de Instituciones formadoras en métodos no adversariales de resolución de conflictos. Nro 12 MJ y DHN*

<b>Perfil del destinatario</b>	Dirigido a Médicos, enfermeros y personal en gral de instituciones de salud Y quienes deseen desempeñarse como: mediador en centros, públicos o privados que atiendan conflictos en el ámbito de las tareas relacionadas con instituciones de salud y otras controversias.
<b>Requisitos para acceder al curso</b>	Formación terciaria o universitaria
<b>Propósito, fundamentación y propuesta</b>	<p><b>Fundamentación:</b></p> <p>Los conflictos existentes en el contexto hospitalario van a coincidir en gran medida con los encontrados en otras organizaciones del trabajo en las que se requiere de un trabajo grupal, interdisciplinar, «sujetos» a una jerarquía de poder y responsabilidad.</p> <p>No obstante, se encuentra un añadido a las problemáticas existentes en otras organizaciones, dado por los conflictos producidos en la praxis médica, en la atención con el paciente, la relación con el mismo y sus familiares. En relación a esto</p>

	<p>último, existen diversos conflictos en las instituciones sanitarias especializadas, que no son compartidos en su totalidad por otras instituciones.</p> <p>Los conflictos en instituciones de salud: hospitales, sanatorios, clínicas, etc se desencadenan por diferentes motivos, e s necesario establecer un mapa conflictual en las organizaciones que aquí ocupan, para poder realizar acciones eficaces en la resolución de conflictos, alternativas a las dadas hasta el momento que en líneas generales son 3</p> <p>Profesional: Conflictos producidos por discrepancias en funciones, organización y comunicación entre el personal sanitario y la limitación de recursos físicos y temporales de la institución hospitalaria y la demanda asistencial realizada.</p> <p>Social: Conflictos derivados de la convivencia entre pacientes y familiares en situación de ingreso.</p> <p>Asistencial: Conflictos producidos por la insuficiente y/o ineficaz comunicación entre los/as pacientes y el personal sanitario y administrativo, además de los producidos por la mala praxis médica.</p> <p>Legal: Conflictos derivados del desconocimiento de la legalidad en casos</p> <p>La forma tradicional de actuar frente al conflicto es la de la sanción disciplinaria, pero no siempre el castigo supone una modificación de la conducta. Paradójicamente, el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un trofeo o un proceso de victimización.</p> <p><b>El Propósito</b> La Mediación para profesionales de la salud surge cómo un modo que ayuda a los integrantes de las instituciones de salud cuando solos no logran resolver sus problemas y se focaliza en el mejoramiento de las relaciones futuras, en sanear las existentes en el presente, en ayudarlos a encontrar soluciones que los satisfagan a todos, donde no exista el que gane o el que pierda. Recurriendo a sistemas de mediación, las partes se sienten satisfechas por el acuerdo convenido y esta situación las predispone favorablemente para abordar futuros conflictos de la misma manera. La mediación, busca la negociación integradora, se basa en el consenso, la colaboración y una actitud</p>
--	---

	<p>constructiva. En la sociedad de hoy la mediación en los temas que preocupan a corredores y martilleros se constituye en una herramienta fundamental de pacificación la cual debe ser desarrollada por profesionales idóneos dada gran variedad y complejidad de conflictos que pueden presentarse en esa actividad profesional</p> <p>Consideramos que la capacitación continua de todos los mediadores prejudiciales y voluntarios es una herramienta de desarrollo personal y profesional indispensable para quienes quieran llevar adelante una excelente gestión y mejorar el desempeño.</p> <p>Propuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar Profesionales con conocimientos, destrezas y habilidades en la resolución pacífica de conflictos. Brindar una formación interdisciplinaria para intervenir en la prevención, gestión y resolución de conflictos en instituciones dedicadas a la salud</li> <li>• Impulsar la mediación como vía de resolución de conflictos en el ámbito de la salud como alternativa extrajudicial de resolución de conflictos y como herramienta de prevención de conflictos y control de riesgos.</li> <li>• Sensibilizar a los participantes de la necesidad de buscar nuevas vías de solución de conflictos. Conseguir que en un futuro se pueda hablar de la cultura del acuerdo, abandonando la mentalidad del litigio y la confrontación.</li> <li>• Aprender los pasos del proceso de mediación , sus etapas para desarrollarlo con eficacia</li> <li>• Actuar como negociador, en el ámbito de salud para facilitar la resolución de disputas y en general de desacuerdos entre distintas partes</li> <li>• Brindar nuevos recursos o reelaborar recursos adquiridos por los participantes a fin de enfrentar y superar situaciones complejas en mediación hospitalaria desde el rol de mediador</li> </ul>
--	--

<p><b>Objetivos generales</b></p>	<p><b>Adquirir</b> conocimientos, destrezas y habilidades para la resolución pacífica de conflictos en instituciones de salud ( hospitales, clínicas, sanatorios, etc)</p> <p><b>Desarrollar</b> capacidades o aptitudes que permiten afrontar de modo positivo y constructivo los diversos conflictos en instituciones de salud.</p>
<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p>1.-Conocer el marco jurídico de la Mediación en temas relacionados con instituciones de salud y legislación comparada</p> <p>2.-Adquirir las pautas de lineamientos generales de la Mediación en temas relacionados con los conflictos específicos del área salud. Conocer el proceso: pasos y lineamientos.</p> <p>3.- Aprender cuales son los conflictos mas comunes del día a día de trabajo y como abordarlos de la mejor manera.</p> <p>4.-Incorporar herramientas y habilidades comunicacionales para el mejor desempeño como mediador en temas relacionados con las tareas de los profesionales de la salud. Desarrollar aptitudes que permiten afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos del día a día de trabajo</p>
<p><b>Unidades de contenido</b></p>	<p><b>Unidad 1.-</b> Marco jurídico. Ley 26589 Decreto reglamentario <b>Decreto 1467/2011</b> . La <b>ley 26.529</b> ley de salud.</p> <p><b>Unidad 2.-</b> La Mediación en el ámbito de la salud. Herramientas utilizadas en negociación y mediación aplicables a la prevención, administración y resolución de conflictos en las tareas específicas de estas actividades. Estructura del proceso de mediación para profesionales de la salud . La Modelos. Etapas. Dinámicas de aplicación. Los procedimientos de resolución alternativa de disputas. (R.A.D.) Etapas. Herramientas utilizadas en Mediación. Casos en los que se recomienda y no se recomienda la mediación en hospitales.</p>



	<p><b>Unidad 3.-</b> Los conflictos que los profesionales de la salud enfrentan en su operatoria diaria. Modos habituales de resolución de conflictos en las tareas relacionadas con esta actividad. Introducción al análisis de los conflictos. Noción de conflicto. Conflicto y disputa. Elementos para el análisis del conflicto. Sistemas de Resolución de Conflictos basados en el Poder y los intereses. Orígenes de los distintos procedimientos R.A.D. La mediación: Características. Ventajas y desventajas</p> <p><b>Unidad 4.-</b> Perfil del mediador en temas relacionados con la salud . Sugerencias para lograr mediaciones exitosas en este ámbito . Técnicas y habilidades del mediador Recibimiento. Discurso de apertura Encuadre y reencuadre. La escucha activa. El mediador como ordenador del discurso.. Construcción del clima empático y colaborativo: connotación positiva, acompasamiento, Intervenciones afirmativas del mediador: legitimación, valoración y reconocimiento. La comunicación positiva . La comunicación transformacional: un contenido transversal.</p>
<p><b>Fechas tentativas de dictado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mes</li> <li>2. Año</li> </ol>	
<p><b>Metodología de dictado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clase teórico - práctica</li> <li>2. Taller</li> <li>3. Ateneo de casos</li> <li>4. Dramatizaciones</li> <li>5. Juegos reglados</li> <li>6. Juegos socio - dramáticos</li> <li>7. Trabajo en grupo</li> <li>8. Trabajos individuales</li> <li>9. Análisis de textos, videos, etc.</li> <li>10. Ejercicios</li> <li>11. Otros</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clase teórico - práctico</li> <li>3. Ateneo de casos</li> <li>4. Dramatizaciones</li> <li>6. Juegos socio - dramáticos</li> <li>7. Trabajo en grupo</li> <li>8. Trabajos individuales</li> <li>9. Análisis de textos, videos, etc.</li> <li>10. Ejercicios</li> <li>11. Otros</li> </ol>
<p><b>Fundamentación de la metodología seleccionada en relación con los objetivos del curso</b></p>	<p>El programa está focalizado en un entrenamiento práctico a fin de transferir los conceptos teóricos a la realidad cotidiana del trabajo y, así, estar preparados para manejar situaciones de conflictos en las instituciones de salud de manera efectiva mediante la aplicación y guías de herramientas prácticas.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura del material recomendado: El docente a cargo evaluará la interpretación que ha desarrollado el alumno del material de lectura indicado</li> </ul> <p>El objetivo propuesto de la pauta evaluatoria seleccionada fue la necesaria valoración de la integración teórica- práctica de los conocimientos que requiere todo desempeño profesional.</p> <p>La distribución de cien (100) puntos porcentuales posibles, mediante un sistema de calificación individual e integrada de los componentes, asignando al Componente TEÓRICO hasta el cuarenta por ciento (40%), con una mínima aprobatoria de treinta por ciento (30%), la cual habilita a la calificación de la evaluación del componente de aplicación práctica y asignando al Componente de APLICACIÓN PRÁCTICA hasta sesenta por ciento (60%), con una mínima aprobatoria de cuarenta por ciento (40%). Las preguntas y consignas de ambos componentes no tienen puntaje pre asignado, en función de la evaluación integral del examen (teoría-práctica con anclaje teórico), destinada a comprobar la coherencia conceptual-práctica de las respuestas e intervenciones y el efecto de las respuestas sobre la siguiente pregunta/consigna, tratando de replicar la característica de proceso (sucesión de etapas) que caracteriza a la mediación. La calificación global posible abarca desde el setenta por ciento (70%) –sumatoria de porcentajes mínimos de aprobación de cada componente- hasta el ciento por ciento (100%), resultando aprobado cuando hubiera obtenido, en conjunto y como mínimo, el setenta por ciento (70%), aprobando ambos componentes</p>
<p>Recursos y soportes tecnológicos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sitios web</li> <li>2. Manuales impresos</li> <li>3. PCs y accesorios</li> <li>4. Plataformas interactivas</li> <li>5. Videos</li> <li>6. Otros</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sitios web</li> <li>3. PCs y accesorios</li> <li>4. Plataformas interactivas</li> <li>5. Videos</li> <li>6. Otros:</li> </ol>



<p><b>Fundamentación de recursos seleccionados</b></p>	<p>Campus Virtual o Plataforma de estudios estructura creada a manera de comunidad virtual en la que se desarrollan las actividades académicas de Formación Ejecutiva Instituto espacio exclusivo para los alumnos de los cursos. Está orientado a facilitar su experiencia de capacitación a distancia. Ofrece: información adicional, contacto interactivo de los alumnos con los docentes y entre los mismos alumnos para compartir sus experiencias a través de foros ofrece también acceso a informes, notas, artículos y libros escogidos por el Consejo Académico como material adicional al utilizado para el curso.</p> <p>Desde la plataforma los alumnos descargan por medio de una clave de acceso personal e intrasferible todos los materiales de estudio de cada Formación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Power Point</li> <li>• Manual de estudios</li> <li>• Cuadernillo de Hojas de trabajo</li> <li>• Programa</li> <li>• Agenda</li> <li>• Material de lectura obligatorio ( libros)</li> <li>• Material de lectura complementario</li> <li>• Videos. Audios.</li> </ul> <p>Incorporamos la Plataforma Virtual Educativa Plataforma de E-learning destinada al dictado de Cursos y a la gestión de material educativo de mediación. para que la capacitación sea más dinámica, interactiva y completa los alumnos acceden con usuario y contraseña a todos los materiales de estudio y clases grabadas en video a través de Internet.</p> <p><a href="https://formacionejecutiva.educativa.org/acceso.cgi">https://formacionejecutiva.educativa.org/acceso.cgi</a></p> <p>Sitioweb. <a href="http://www.formacionejecutiva.com.ar">www.formacionejecutiva.com.ar</a> Desde aquí los alumnos tendrán acceso a información, videos audios y libros complementarios</p>
<p><b>Destinatarios del curso</b></p> <p>1. Aspirantes a Mediadoreprejudiciales</p>	<p>4.-Mediadores prejudiciales 9.-Otros</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Aspirantes a Mediadore<pre>prejudiciales familiares</pre></li> <li>3. Aspirantes a profesionalesasistentes</li> <li>4. Mediadore<pre>prejudiciales</pre></li> <li>5. Mediadore<pre>prejudicialesfamiliares</pre></li> <li>6. Profesionales asistentes</li> <li>7. Conciliadore<pre>s en Relaciones deConsumo</pre></li> <li>8. Conciliadore<pre>s Laborales</pre></li> <li>9. Otros</li> </ol>	
<p><b>Bibliografía</b></p>	<p>Argentina Ley 26.589 Mediación Conciliación y decreto reglamentario</p> <p>Gloria Novel Martí. Mediación en salud: Un nuevo paradigma cultural. Instituto Complutence de Mediación. Edit. Reus Madrid (2012) En organizaciones que cuidan.</p> <p>Rebeca Rúa Durán. Difusión de la cultura de mediación y gestión alternativa de conflictos a través de formación aplicada al ámbito sanitario. Universidad de Barcelona (2015)</p> <p>Bush- Folger La promesa de la mediación Editorial Granica</p> <p>Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton: “Sí ...!de acuerdo!”</p> <p>Thomas A. Harris: “Yo estoy bien, tu estás bien, guía práctica de análisis transaccional”. Barcelona. Editorial Grijalbo</p>