

# MEDIATEUR EN ETABLISSEMENT DE SANTE

## JOURNEE 1

### La médiation dans le contexte spécifique de la santé

La loi du 26 Janvier 2016

#### Spécificités de la médiation en santé :

La préparation de la rencontre :

- ✓ Proposer la médiation
- ✓ Invitation des participants
- ✓ Choix du lieu
- ✓ Connaissance du dossier
- ✓ Parties en présence

Obligations légales :

- ✓ Statut des participants (patient, famille, autres)
- ✓ Compte rendu à la Commission des Usagers

### Principes de communication

Les outils à la disposition du médiateur :

- ✓ Les 5 axiomes de la communication interpersonnelle (Paul Watzlawick)
- ✓ L'écoute Centrée sur la personne (Carl Rogers)
- ✓ Communication Non Violente (Marshall Rosenberg)
- ✓ Négociation raisonnée (Ury et Fisher)

Le conflit :

- ✓ Mécanisme de l'escalade conflictuelle
- ✓ Effets de l'escalade sur la relation
- ✓ Les moyens de sortie du conflit

### Entrée en médiation

L'accueil des médiés :

- ✓ Empathie
- ✓ Positionnement des parties
- ✓ Disposition dans l'espace

Fixer le cadre :

- ✓ Introduction et mise en place des principes de médiation
- ✓ L'accord des parties
- ✓ La force de l'accord
- ✓ Les principes de confidentialité
- ✓ Les séances plénières et les apartés
- ✓ Les droits et devoirs de chacun
- ✓ Les règles de courtoisie et d'échanges

La posture du médiateur, garant du dispositif :

- ✓ Neutralité
- ✓ Impartialité
- ✓ Indépendance
- ✓ Confidentialité

## JOURNEE 2

### Les différentes étapes du processus de médiation

#### Le QUOI ? Evoquer le PASSE et les origines du conflit

Le récit de la situation tel que chacun l'a vécu :

- ✓ Historique du problème
- ✓ Exposition des faits
- ✓ Identification des points de conflits respectifs et communs
- ✓ Reconnaissance mutuelle du problème et de la réalité de l'autre

#### Le POURQUOI ? Parler du PRESENT

La sortie du conflit :

- ✓ Rechercher et comprendre les enjeux et les urgences
- ✓ Passer des exigences aux demandes
- ✓ Passer des positions aux besoins

#### Le COMMENT ? Commencer à se projeter dans le FUTUR

Le processus créatif :

- ✓ Imaginer des possibilités
- ✓ Répondre à ses besoins sans empiéter sur ceux de l'autre
- ✓ Recherche de solutions permettant à chaque partie d'être satisfaite
- ✓ Recherche du Gagnant/Gagnant

#### Le COMMENT FINALEMENT ? L'après médiation

Finalisation de la médiation :

- ✓ Le choix des solutions communes
- ✓ Leur mise en œuvre
- ✓ La finalisation de l'accord réciproque
- ✓ La formalisation de l'accord

Durée : 2 jours (14heures)

#### Objectifs :

- Connaître les outils de la médiation dans un contexte de soin
- Découvrir des outils de communication adaptés et pertinents en situation de conflit
- Disposer d'une méthodologie d'intervention structurée

Compétences visées :

- Capacités d'écoute et de reformulation
- Bienveillance et empathie
- Distanciation, indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité
- Positionnement déontologique et éthique

Public / Prérequis :

- Médiateurs médicaux et non médicaux désignés par le chef d'établissement, personnel d'encadrement et de direction

Intervenant(s) :

Médiateur certifié

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Jeux de rôle
- Réflexion en groupe : échanges et témoignages

Méthodes d'évaluation :

- Contrôle continu
- Mises en situation

Nombre de participants :

12 participants

Contact pédagogique :

BASSO Eric : 06.09.91.17.48

basso@kairos-santemediation.fr