

PERSONNE QUALIFIEE ET MEDIATION

JOURNEE 1

La médiation dans le contexte spécifique du secteur médico-social

La loi 2002-2 Article 9
Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles
Décret N°2003-1094 du 14/11/2003

Spécificités :

La préparation de la rencontre :
Expliquer la médiation
Choix du lieu
Connaissance du dossier
Parties en présence

Obligations légales :

Modalités de saisine de la personne qualifiée
Statut des participants (patient, famille, autres)
Compte rendu

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 confidentialités
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 le contexte médico-social
- 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, neutralité, impartialité, indépendance
- Positionnement déontologique et éthique

Public / Prérequis :

- Personne qualifiée désignée

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