



DUREE



## Objectifs :

Connaître les outils de la médiation dans le contexte spécifique du 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

2 jours  
(soit 14 heures)

Médiateurs médicaux et non médicaux désignés par le chef d'établissement, médecins et cadres infirmiers, personnel d'encadrement, responsable qualité

## INTERVENANT

E. Basso, ancien soignant, chef d'entreprise pendant plus de 15 ans.

Médiateur Certifié Centre de Médiation et Arbitrage de Paris (CMAP-ESCP Europe ),

Médiateur agréé près de la cours d'Appel d'Aix en Provence, Vice président Marseille Médiation,

Titulaire d'un Master 2 en Sciences de l'Education, certifié en Analyse Transactionnelle.

Il repartit aujourd'hui son activité entre la médiation (inter, Intra), le conseil en négociations internationales pour des entreprises du secteur médical, et l'enseignement Universitaire.

## PROGRAMME

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

- ✓ Décret N° 2005-213 du 02/03/2005
- ✓ La loi du 26 Janvier 2016
- ✓ Décret N°2016-726 du 01/06/2016

#### Spécificité de la médiation en santé :

##### La préparation de la rencontre :

- ✓ Proposer la médiation
- ✓ Invitation des participants
- ✓ Connaissance du dossier
- ✓ Posture soignant Vs médiateur
- ✓ Choix du lieu

#### Obligations légales :

- ✓ Statut des participants (patient, famille, ayant droit)
- ✓ Compte rendu CDU Vs Confidentialité du processus de médiation

### 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
- ✓ 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

### 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

#### 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
- ✓ Reconnaissance mutuelle du problème et de la réalité de l'autre

#### 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



## MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

### 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