

LA MEDIATION COMME OUTIL DE GESTION DES CONFLITS POUR LES PRESIDENTS DE CME



OBJECTIFS

DUREE



**1 jour
(soit 7 heures)**



PROFIL

Président de CME

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 ou de négociation;
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

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 et la négociation dans le contexte spécifique de la santé : Place du président de CME

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

Médiation / Négociation :

La préparation de la rencontre :

- ✓ Proposer la réunion
- ✓ 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 Président de CME :

- ✓ 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 / négociation

L'accueil des parties :

- ✓ 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 , garantie 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



Contact pédagogique :
BASSO Eric : 06.09.91.17.48
basso@kairos-santemediation.fr

