MDT 02-v3-01052020

kairos MÉDIATION santé

FORMATION

Médiateur en EHPAD

PUBLIC :

Médecins et IDE coordinateurs
Personnel d'encadrement et de direction
Représentants des familles

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, indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité
- Positionnement déontologique et éthique

DURÉE :

2 jours
(soit 14 heures)

PRÉREQUIS :

Aucun niveau de connaissances préalable n'est requis

INTERVENANT :

Eric Basso
Membre de l'Instance Nationale de Médiation en Établissement de Santé
Médiateur agréé près de la cour d'appel d'Aix-en-Provence
Médiateur certifié CMAP-ESCP Europe

PROGRAMME

LA MÉDIATION DANS LE CONTEXTE SPÉCIFIQUE DE L'EHPAD

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 de la médiation en EHPAD :
La préparation de la rencontre :
- Proposer la médiation
- Invitation des participants
- Posture soignant Vs médiateur
- Choix du lieu

Obligations légales :
- Statut des participants *(patient, famille, autres)*

PRINCIPES DE COMMUNICATION

Les outils à 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 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 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 ? Évoquer le PASSÉ et les origines du conflit

Le récit de la situation tel que chacun l'a vécue :
- Historique du problème
- Exposition des faits
- Identification des points de conflits respectifs et communs

Le POURQUOI ? Parler du PRÉSENT

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 & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques, étude de cas et jeux de rôle
Application sur des cas pratiques au cours d'exercices dans les conditions réelles
Réflexion en groupe : échanges et témoignages
Vidéos

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Contrôle continu
Mises en situation

SANCTION :

Certificat de réalisation

TARIF

***Inter ou Intra* : nous consulter**

LE DATADOCK, UN GAGE DE QUALITÉ

Contact pédagogique : contact@kairos-santemediation.fr