

Médiateur en Établissement de santé



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

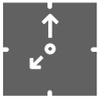
COMPÉTENCES VISÉES :

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



PUBLIC :

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



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

I : LA MÉDIATION DANS LE CONTEXTE SPÉCIFIQUE DE LA SANTÉ

1 - Qu'est-ce que la médiation ?

- Définition
- Rôle et missions du médiateur
- Intérêts et avantages

2 - Contexte juridique et administratif

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

3 - Spécificité de la médiation en santé

- **Les points de vigilance :**
 - Choix du lieu
 - Posture soignant Vs médiateur
 - La posture du médiateur, garant du dispositif : Indépendance, Pluri-partialité, Neutralité
- **Obligation légales :**
 - Statut des participants (*patient, famille, ayant-droit*)
 - Compte-rendu CDU vs confidentialité du processus de médiation

• Compréhension du conflit :

- Définition
- L'escalade conflictuelle
- Du problème au conflit
- Les moyens de sortie du conflit
- **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*)
 - La dissonance cognitive (*Leon Fenstinger*)

II : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

1 - Préparation de la rencontre - Entrée en médiation :

- Proposer la médiation / Invitation des participants
- Connaissance du dossier médical
- Prise en compte des accompagnants

2 - Entretiens individuels :

- écouter le récit de chacun
- sa place dans l'histoire
- la place de l'autre

3 - Séance plénière :

- **L'accueil des parties :**
 - Posture soignant Vs médiateur
 - Choix du lieu
 - Positionnement des parties / Disposition dans l'espace
- **Fixer le cadre :**
 - Introduction et mise en place des principes de médiation
 - Les principes de confidentialité
 - Les droits et devoirs de chacun
 - Les règles de courtoisie et d'échanges

III : LES DIFFÉRENTES ÉTAPES

1 - Le QUOI ? Évoquer le **passé** et les origines du conflit

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

- Exposition des faits
- Identification des points de divergence respectifs et communs

2 - Le POURQUOI ? Parler du **présent**

Passer des positions aux besoins :

- Rechercher et comprendre les enjeux
- Passer des exigences aux demandes
- Reconnaissance mutuelle du problème et de la réalité de l'autre

3 - 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

4 - Le COMMENT FINALEMENT ? L'**après** médiation

Finalisation de la médiation :

- Le choix des solutions communes
- Leur mise en œuvre
- Le compte rendu à la CDU

5 - MISES EN SITUATION



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 :

Mises en situation
Études de cas pratiques

SANCTION :

Certificat de réalisation

TARIF

Inter ou Intra : nous consulter