

▶ LA MEDIATION EN ETABLISSEMENT DE SANTE

RJD
010

Durée : 2 journées (14 h)



Lieu : Inter/Intra

▷ Public / Prérequis :

- Médiateurs médicaux et non médicaux désignés par le chef d'établissement, personnel d'encadrement et de direction

▷ Intervenants :

- Médiateurs certifiés

▷ Objectifs :

- Connaître les outils de la médiation dans un contexte de soin
- Découvrir des outils de communication adaptés et pertinents en situation de conflit
- Disposer d'une méthodologie d'intervention structurée

▷ Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques avec remise d'un support écrit à chaque stagiaire
- Jeux de rôle
- Réflexion en groupe : échanges et témoignages

▷ Méthodes d'évaluation :

- Contrôle continu

Programme pédagogique :

Compétences visées :

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

JOURNEE 1

LA MEDIATION DANS LE CONTEXTE SPECIFIQUE DE LA SANTE

- La loi du 26 Janvier 2016
- Spécificités de la médiation en santé :
 - La préparation de la rencontre :
 - Proposer la médiation
 - Invitation des participants
 - Choix du lieu
 - Connaissance du dossier
 - Parties en présence
- Obligations légales
 - Statut des participants (patient, famille, autres)
 - Compte rendu à la Commission des Usagers

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

ENTREE EN MEDIATION

- 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 DIFFERENTES ETAPES DU PROCESSUS DE MEDIATION :

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 A 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'APRES MEDIATION

- Finalisation de la médiation :
 - Le choix des solutions communes
 - Leur mise en œuvre
 - La finalisation de l'accord réciproque
 - La formalisation de l'accord