



# EXERCER UNE FONCTION DE MEDIATION



## CONTEXTE :

Les Commissions des Usagers ont été instituées dans les établissements de soins avec, en leur sein, la nomination de médiateurs susceptibles d'examiner les réclamations des patients prévues par la circulaire du 2 mars 2006. En matière médicale, la médiation n'est pas une procédure qui s'impose naturellement. Il s'agit donc, plus encore que dans tout autre domaine, d'être formé au processus de médiation pour éviter les erreurs et permettre une plus grande efficacité des structures mises en place au sein des établissements et une résolution des situations conflictuelles profitable à l'institution et à toutes les parties.

## COMPETENCES VISEES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ▶ Comprendre les mécanismes conflictuels et le rôle des émotions dans le conflit
- ▶ Développer un positionnement de tiers médiateur
- ▶ S'initier et utiliser les outils du processus de médiation

## Personnes concernées

Toute personne ayant à exercer des fonctions ou un rôle de médiation au sein d'une structure sanitaire ou médico-sociale.

## Programme

- **Séquence 1 : être médiateur**  
*Le rôle des médiateurs au sein des structures de santé - Appréhender les réponses contenues dans la loi - Les qualités du médiateur, sa déontologie*
- **Séquence 2 : comprendre les mécanismes conflictuels et le rôle des émotions**  
*L'origine de la colère et de l'agressivité - Comment se positionner ?*
- **Séquence 3 : les outils de communication au service de la médiation**  
*Acquérir les outils de communication permettant le dialogue en situation conflictuelle*
- **Séquence 4 : le processus de médiation**  
*S'initier au processus général d'une médiation - Comprendre les étapes du processus de médiation - Acquérir les compétences d'un tiers neutre et impartial - Se positionner en tiers impartial dans des mises en situation de cas réels - Mesurer la faisabilité d'une médiation - Savoir repérer dans quelles situations faire appel à un médiateur professionnel extérieur*
- **Séquence 5 : spécificité de la médiation dans le secteur de la santé**
- **Séquence 6 : entraînement à la médiation**

## Méthodes pédagogiques

Les éléments théoriques seront principalement dégagés de mises en situations articulées autour de vécus et des expériences des participants repris en mises en situations fictives et jeux de rôles.

## Valeur ajoutée de la formation

De nombreuses mises en situation par un médiateur intervenant dans le secteur de la santé.

Bilan lors de la 3<sup>ème</sup> journée sur l'utilisation des outils mis en place de façon concrète avec échanges sur ce qui a été facile ou difficile.

Reprise de situations difficiles ou des éléments du processus qui n'auraient pu être totalement assimilés, pour une meilleure maîtrise d'un ou plusieurs outils.

## INFORMATIONS

### Stage intra

#### Durée :

- ↗ 2 jours consécutifs + 1 jour d'approfondissement à distance

#### Lieu :

- ↗ Etablissement demandeur
- ↗ Possibilité d'organiser la formation dans nos locaux (nous consulter)

#### Nombre maximum de participants :

- ↗ 12 personnes

#### Formateurs :

- ↗ Médiateur de terrain diplômé CNAM

#### Coût :

- ↗ 3000 €



Une attestation de formation nominative est délivrée à chaque participant à l'issue de la session de formation