



1 JOUR

## MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS

### ■ CONTEXTE

Dans les établissements de soins, la médiation a été introduite par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et par le décret du 2 mars 2005. Par ailleurs, des difficultés interpersonnelles et des conflits en situation de travail, peuvent également nécessiter la mise en place de médiation. La médiation a pour objectif de restaurer le lien fragilisé entre le patient et le professionnel de santé, son équipe ou au sein même d'une équipe. Le médiateur est donc celui qui participe à la restauration de ce lien fragilisé. Ce qui est en jeu est la confiance. C'est sur ce ressort délicat que le médiateur exerce pleinement son talent et son savoir-faire qui exige un grand professionnalisme. La médiation est un processus de communication reposant sur l'autonomie et la responsabilité des médiés, dans lequel un tiers, le médiateur, qui doit avoir les qualités d'impartialité, indépendance, neutralité, respect de la confidentialité, favorisé par des entretiens confidentiels, la communication entre les médiés, et le rétablissement de leur relation. La médiation a pour but de rétablir le dialogue, à l'aide d'un processus structuré du règlement du différend. Une cellule de médiation doit être mise en place dans tout établissement de santé : ceci est demandé par l'ARS ; la cellule est composée d'un médiateur médical, et un médiateur non médical.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre l'enjeu d'une médiation
- Connaitre la définition de la médiation
- Connaitre les qualités du médiateur
- Acquérir les méthodes et techniques de communication et d'écoute au cours de la médiation

### ■ PUBLIC VISÉ

Professionnels de santé (médecins, paramédicaux), administratifs d'établissement de santé, professionnels participant à la médiation

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Méthodes de communication.

Écoute active, reformulation, cadre de la médiation, qualités professionnelles du médiateur.

Vérification de la progression pédagogique du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point

Cas pratiques: jeux de rôle

Documentation (Roue de Fiutak,.....)

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions avec questionnaire de satisfaction, complété par chaque participant, et évaluation des apprentissages réalisés en terme de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

450 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# ORGANISATION

## COMMUNICATION AVEC LES PATIENTS

### MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Introduction

###### Rappel des définitions

###### Contexte et enjeux

- Comprendre les enjeux de la médiation.
- Mettre en place une médiation.

**Cas pratique** : jeu de rôle : analyse d'une médiation.

###### Comment améliorer sa communication

- Connaître les techniques d'écoute.
- Connaître les techniques de communication.

**Cas pratique** : mise en situation de médiation.

##### CONCLUSION

Conditions favorables à une médiation effectuée dans les meilleures conditions.