



**1 JOUR**

## MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS

### ■ CONTEXTE

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. La médiation a pour objectif de restaurer le lien fragilisé entre la personne accompagnée et le professionnel exerçant en ESSMS ou son 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, favorise 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 toute structure.

### ■ 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

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, IDEC, tout professionnel impliqué dans l'accompagnement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique dont jeux de rôle— documentation dont Roue de Fiutak,.....  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes 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 disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la médiation.

#### 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*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

### MÉDIATION ET GESTION DE CONFLIT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### 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.

