

MÉDIATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

LES 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

LA MÉTHODE

- Apports théoriques
 - Jeux de rôle
 - Réflexion en groupe : échanges et témoignages

COMPÉTENCES VISÉES

Capacité d'écoute et de reformulation, bienveillance et empathie, distanciation, neutralité, impartialité, positionnement déontologique et éthique

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis n'est demandé.

INTERVENANTS

Eric BASSO

Ancien soignant, chef d'entreprise pendant plus de 15 ans,

Médiateur Certifié CMAP-ESCP Europe,

Médiateur agréé près de la cour d'Appel d'Aix en Provence

LE PUBLIC CONCERNÉ

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

LA DURÉE

2 jours, soit 16 heures.

Institut 131,
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

INSTITUT
131

Contact et renseignements :
Mélanie Germain Hayek
institut131@cmap.fr
Eric Basso (pédagogie)
basso@kairos-santemediation.fr

Jour 1

9h00-18h00

La médiation dans le contexte spécifique de la santé

Définition et caractéristiques principales de la médiation

Encadrement législatif

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

Obligations 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)

La Communication Non Violente (Marshall Rosenberg)

La dissonance cognitive (Leon Fenstinger)

Exercices pratiques

Institut 131,
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris



INSTITUT
131

Contact et renseignements :
Mélanie Germain Hayek
institut131@cmmap.fr
Eric Basso (pédagogie)
basso@kairos-santemediation.fr

Jour 2
9h00-18h00

Le processus de médiation

Préparation de la rencontre et entrée en médiation :

Proposer la médiation
Connaissance du dossier médical
Prise en compte des accompagnants

Entretiens individuels

Ecouter le récit de chacun
Sa place dans l'histoire
La place de l'autre

Exercices pratiques

Les différentes étapes

Introduction

Etape 1: Le QUOI ? Evoquer le passé et les origines du conflit

Le récit de la situation tel que chacun l'a vécue
Exposé des faits
Identification des points de divergence respectifs et communs

Etape 2: Le POURQUOI ? Parler du présent

Passer des positions aux besoins
Rechercher et comprendre les enjeux
Reconnaissance mutuelle du problème et de la réalité de l'autre

Etape 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

Etape 4: Le COMMENT FINALEMENT ?

Finalisation de la médiation
Le choix des solutions communes
Leur mise en oeuvre
Le compte rendu à la CDU

Mises en situation

MÉDIATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Bulletin d'inscription
(page 1/2)

Session
à choisir

- Avril** Les 23 et 24 avril 2020
 Septembre Les 28 et 29 septembre 2020

Lieu

Les journées de formation se déroulent à Paris (lieu à définir)
de 9H à 18H

Civilité.....

Nom.....

Prénom..... Date de naissance.....

Société.....

Fonction.....

Adresse de facturation Professionnelle Personnelle

Code postal..... Ville.....

Tél..... Mobile.....

Courriel (contact inscription).....

Courriel participant (si différent)

Comment avez-vous connu cette formation ?.....

Le tarif est de 1 100 € H.T.
(soit 1 320 € T.T.C) pour les
16 heures de formation

Je règle par :

Chèque bancaire à l'ordre du CMAP

Virement bancaire

BNP PARIBAS Grande Armée

IBAN: FR 76 3000 4008 1300
0104 6941 451

BIC: BNPAFRPPGA

J'accepte la diffusion
de mes données
personnelles au groupe
de formation.

Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par le CMAP-Institut 131 à des fins de gestion des relations avec ses clients et prospects. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier au CMAP-Institut 131, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris ou par mail à institut131@cmap.fr ou par téléphone au 01 44 95 11 40.

Outre les journées de formation, l'offre inclut les pauses-café et les déjeuners.

Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement de la totalité du prix de la formation, accompagné du bulletin dûment complété. Cette somme ne sera ni remboursée ni reportée sur une session ultérieure si l'inscrit, pour quelque raison que ce soit, ne peut participer à une, plusieurs ou à la totalité des séances de la formation.

J'ai bien pris connaissance des conditions du présent bulletin d'inscription (pages 1 et 2) et compris la nature de mon engagement.

Cachet de l'entreprise
date et signature

[A retourner au CMAP-Institut 131](#)

pour le CMAP-Institut 131
date et signature

Institut 131,
créé par le CMAP
39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

INSTITUT
131

Contact et renseignements :
Mélanie Germain Hayek
institut131@cmap.fr
Eric Basso (pédagogie)
basso@kairos-santemediation.fr



Inscriptions

Les inscriptions sont retenues par ordre d'arrivée et sont acceptées dans la limite des places disponibles et dans les conditions du présent bulletin d'inscription.

Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement du prix de la formation ou de la certification, accompagné du bulletin y afférent dûment complété. Cette somme ne sera ni remboursée ni reportée sur une session ultérieure si l'inscrit, pour quelque raison que ce soit, ne peut participer à une, plusieurs ou à la totalité des séances de la session de formation ou de certification. Cette somme sera reportée sur une autre session si, malgré tous ses efforts, le CMAP-Institut 131 était contraint exceptionnellement d'annuler ou reporter la session ou certaines des séances prévues. Les frais d'inscription comprennent outre les formations, les pause-café et déjeuners et, pour les demi-journées, une pause café.

Annulations

Les annulations peuvent être faites par téléphone si elles sont confirmées par écrit le même jour. Elles doivent parvenir au CMAP-Institut 131 au plus tard 30 jours avant le début de la session de formation ou de certification.

A défaut de règlement du solde ou d'annulation dans les délais sus-indiqués, vous ne serez pas inscrit, le montant perçu par le CMAP-Institut 131 lui restera acquis à titre d'indemnité forfaitaire et vous serez immédiatement redevable du solde s'il n'a pas été réglé.

Organisme financeur

En cas de financement par un organisme financeur, l'entreprise s'engage à fournir l'accord de prise en charge au plus tard le premier jour de la formation. Dans le cas contraire, l'entreprise sera facturée selon les conditions mentionnées précédemment en lieu et place de l'organisme financeur. En cas d'absence, les jours non pris en charge par l'organisme financeur seront facturés à l'entreprise.

Agrément

La participation à une formation ou une certification ne constitue en aucun cas un engagement du CMAP-Institut 131 à l'obtention ou la délivrance d'un agrément ou d'une certification quelconque.

Contestation

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, les tribunaux de Paris seront seuls compétents pour régler le litige. Seule la loi française est applicable.

Tarif applicable

Tout tarif indiqué sur les bulletins d'inscription peut être soumis à modification. Le tarif applicable sera celui en vigueur au jour de la facturation par le CMAP-Institut 131.