

# Pratiquer la médiation dans le milieu de la santé

contexte, cadre juridique et technique d'entretien de la médiation

## A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Médiateurs médicaux et non médicaux, directeurs, directeurs de la clientèle, médiateurs culturels

## ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

## METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

## INGENIERIE PEDAGOGIQUE

Grégory Caumes

Avocat – Expert droit de la santé

Membre du comité scientifique

Cofordis



## Objectifs de la formation

S'approprier la mission de médiateur hospitalier, identifier les contextes d'intervention, acquérir les fondamentaux de l'entretien de médiation hospitalière.

## Programme

– réf. : P.SA.PMMSCCJT

### • Module 1 : La médiation

- ✓ Une pratique exigible prioritaire
- ✓ Le contexte de la médiation
- ✓ Le cadre juridique de la médiation hospitalière
- ✓ Le processus et les techniques d'entretien de médiation

### • Module 2 : Le médiateur

- ✓ Portraits de médiateurs
- ✓ Les principes éthiques et déontologiques des professionnels : impartialité, indépendance, neutralité et confidentialité
- ✓ La position d'accueil et d'autorité du médiateur : la distanciation
- ✓ Les personnes, les crises, et les conflits

### • Module 2 : Le médiateur (suite)

- ✓ Identifier les situations de crise en milieu hospitalier
- ✓ Identifier les différentes conceptions de la médiation
- ✓ Identifier ce qui fait une personne et son fonctionnement
- ✓ Les techniques d'alterocentrage et le savoir-faire du médiateur hospitalier
- ✓ L'aide à l'expression
- ✓ L'accompagnement de la réflexion
- ✓ Le soutien, l'appréciation, la confrontation de l'anticipation
- ✓ Le processus de la médiation et les solutions aux conflits