

## **A.N.F.G.**

---

**Association Loi 1901 - Organisme de formation enregistré sous le Numéro:**  
**-91340613634 auprès du Préfet de Région Languedoc-Roussillon –**  
**siret: 482 122 108 000 38 – ape: 913E**  
**ZAC Parc Eurêka - 876 rue du Mas de Verchant - 34000 MONTPELLIER**  
**+ 04 67 20 84 42 – anfg@orange.fr**

---

### **PROGRAMME DU STAGE :** **MEDIATEUR EN EHPAD**

**Durée :** 2 jours

**Public :**

Médecins et IDE coordinateurs  
Personnel d'encadrement et de direction  
Représentant des usagers

**Objectifs :**

Connaître les outils de la médiation dans le contexte médico-social;  
Découvrir des outils de communication adaptés et pertinents en situation de conflit;  
Disposer d'une méthodologie d'intervention structurée

**Compétences visées :**

Capacités d'écoute et de reformulation  
Bienveillance et empathie  
Distanciation, indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité  
Positionnement déontologique et éthique

**Programme :**

**La médiation dans le contexte spécifique de l'EHPAD**

**La loi 2002-2 Article 9**

Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles  
Décret N°2003-1094 du 14/11/2003

**Spécificités de la médiation en EHPAD:**

La préparation de la rencontre :  
Proposer la médiation  
Invitation des participants  
Posture soignant Vs médiateur  
Choix du lieu

### Obligations légales :

Statut des participants (patient, famille, autres)

Confidentialité, neutralité, impartialité du médiateur

### **Principes de communication**

#### Les outils à la disposition du médiateur :

Les 5 axiomes de la communication interpersonnelle (Paul Watzlawick)

L'écoute Centrée sur la personne (Carl Rogers)

Communication Non Violente (Marshall Rosenberg)

Négociation raisonnée (Ury et Fisher)

#### Le conflit :

Mécanisme de l'escalade conflictuelle

Effets de l'escalade sur la relation

Les moyens de sortie du conflit

### **Entrée en médiation**

#### L'accueil des médiés :

Empathie

Positionnement des parties

Disposition dans l'espace

#### Fixer le cadre :

Introduction et mise en place des principes de médiation

L'accord des parties

La force de l'accord

Les principes de confidentialité

Les séances plénières et les apartés

Les droits et devoirs de chacun

Les règles de courtoisie et d'échanges

#### La posture du médiateur, garant du dispositif :

Neutralité, Impartialité, Indépendance

Confidentialité

### **Les différentes étapes du processus de médiation**

#### Le QUOI ? Evoquer le PASSE et les origines du conflit

##### Le récit de la situation tel que chacun l'a vécu :

Historique du problème

Exposition des faits

Identification des points de conflits respectifs et communs

#### Le POURQUOI ? Parler du PRESENT

##### La sortie du conflit :

Rechercher et comprendre les enjeux et les urgences

Passer des exigences aux demandes

Passer des positions aux besoins

Reconnaissance mutuelle du problème et de la réalité de l'autre

## 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

Recherche de solutions permettant à chaque partie d'être satisfaite

Recherche du Gagnant/Gagnant

## Le COMMENT FINALEMENT ? L'après médiation

### Finalisation de la médiation :

Le choix des solutions communes

Leur mise en œuvre

La finalisation de l'accord réciproque

La formalisation de l'accord

### **Moyens pédagogiques :**

Apports théoriques

Jeux de rôle

Réflexion en groupe :

échanges et témoignages

### **Méthodes d'évaluation :**

Contrôle continu

Mises en situation

### **Nombre de participants :**

12 participants

### **Intervenant**

Médiateur Certifié Centre de Médiation et Arbitrage de Paris (CMAP-ESCP Europe )

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

Vice président Marseille Médiation

## **TARIFS**

Formation inter-établissements : 595,00€ TTC / jour / personne

Formation intra-établissement : 1650,00€ / jour / groupe (10-12 personnes)