

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)