

## Devenir **MEDIATEUR** référent dans son établissement (Secteur Sanitaire et Social)

### Contexte

Les compétences d'un Médiateur Référent dans un Etablissement du Secteur Médico Social sont très utiles lorsque les relations entre les professionnels se sont dégradées.

La présence d'un Médiateur dans la structure permet d'évacuer les conflits naissants, et ainsi maintenir une bonne qualité de vie aux travail pour l'ensemble de l'équipe

### Objectifs de la Formation

Présentation de la démarche du Médiateur Référent, dans le contexte du secteur sanitaire et social

Avoir les clés pour résoudre des conflits :

- ◆ adopter la bonne posture (empathie, bienveillance)
- ◆ communication (verbale, non verbale)
- ◆ et autres moyens
- ◆ Savoir aider les interlocuteurs à prendre du recul, et de la hauteur

Savoir évaluer sa pratique de médiateur référent, et savoir dégager des axes de progression

### Programme

Le contexte juridique (dans le secteur médico social)

- ◆ la loi 2002-2 ;
- ◆ Le Code de l'action sociale et des familles

Mettre en œuvre les conditions favorables pour une bonne Médiation (choisir un lieu adapté par exemple)  
Annoncer et proposer la Médiation, dans l'établissement, ou à des personnes spécifiquement.

Adopter la bonne posture : empathie, décontraction  
Communiquer les objectifs et le cadre de la Médiation :

- ◆ confidentialité, impartialité ; reformulation

Apprendre à poser le cadre (les premières minutes sont fondamentales pour la réussite de la Médiation) : énoncer son rôle en tant que médiateur, puis poser le cadre, synthétiser la difficulté, rappeler les règles de courtoisie et de respect, les droits et devoirs de chacun.

### Programme (suite)

Les principales règles de communication : savoir exprimer la situation conflictuelle, savoir écouter, savoir reformuler, la communication non violente, savoir trouver un terrain d'entente et proposer des « sorties honorables » à chacun pour clôturer.

Les différentes techniques de résolution de conflits et de médiation :

Faire émerger les non-dits, et relater l'origine du conflit, en transparence : être didactique, factuel, impartial  
Identifier, avec les parties prenantes, les solutions possibles, dans quel cadre, et dans quel délai  
Amener chacun à comprendre l'autre  
Faire adhérer les parties prenantes à un accord partagé.  
Apprendre à gérer les conflits par la présentation de cas fréquemment repérés, et des exercices de mise en situation.

Adopter la technique appropriée pour formaliser l'accord partagé par les différentes parties prenantes.  
Savoir analyser sa pratique de médiateur : seul, ou avec son responsable, ou en équipe pluri-disciplinaire

### Public concerné

Tout professionnel du secteur sanitaire, social amené à réaliser des séances de Médiation

### Méthodes et moyens pédagogiques

Alternance entre apports théoriques, études de cas et mises en situation concrète

### Durée de la formation 2 journées

### Intervenante

Formatrice consultante en secteur médico-social

### Evaluation et certification

Bilan de satisfaction, écrit et oral.  
QCM pour validation de l'acquisition des compétences.  
Une attestation de stage sera délivrée à l'issue de la formation