

Médiation et amélioration de la relation avec les usagers mécontents

La Conférence nationale de santé et le Défenseur des droits recommandent le recours à la médiation dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux pour améliorer les relations avec les usagers et favoriser des pratiques professionnelles respectueuses des droits des personnes accueillies. C'est pourquoi le Ministère de la santé a fait de la médiation un axe prioritaire de formation des personnels en 2015. En effet, un médiateur doit acquérir une posture visant à faciliter la résolution des conflits et restaurer la confiance. En outre, la médiation repose sur un processus particulier et la mobilisation de techniques de communication adaptée. Cette formation s'adresse, à tout professionnel oeuvrant à la résolution des conflits avec les usagers et souhaitant s'inscrire dans la démarche de médiation.

<p>2 JOURS</p> <p>DR04</p>	<p>Eléments de contenu</p> <p>Cadre et acteurs de la médiation</p>
<p>Prix net groupe 660 euros</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Problématique de la réclamation et des plaintes en établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux et de la promotion de la culture de la médiation et de la bientraitance
<p>Public Membres des CRUQPC et CVS, Médiateurs médecins et non médecins, Chargés des relations avec les usagers, Professionnels confrontés aux réclamations des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Rôles et articulation des différents acteurs : médiateurs médecins, médiateurs non médecins, Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, Conseil de vie sociale, Chargé des relations avec les usagers, .. * Droits des usagers et situations susceptibles de faire l'objet de médiation entre les professionnels et les usagers ou entre professionnels entre eux
<p>Intervenants Consultant spécialiste de la communication, de la gestion des conflits et du traitement des réclamations</p>	<p>Définition de la médiation et positionnement du médiateur</p> <ul style="list-style-type: none"> * Concepts : définition de la médiation, distinction avec les autres méthodes de résolution des conflits, à savoir la conciliation, la transaction, l'arbitrage * Positionnement et éthique de la médiation : climat de bienveillance, écoute impartiale, information loyale des parties, confidentialité, neutralité, indépendance * La dimension psychologique et émotionnelle du conflit : résistances et mécanismes de défense des parties, prise en compte par le médiateur de ses propres limites
<p>Calendrier 2019 PARIS, 23 et 24 mai</p>	<p>Processus et conduite de la médiation</p> <ul style="list-style-type: none"> * Les étapes du processus de médiation : poser le cadre et obtenir l'engagement des parties, définir ensemble le problème et poser un diagnostic (faits objectifs, vécus des personnes, climat relationnel, événements déclencheurs, enjeux ..), accompagner la recherche d'un compromis réalisable, valider les engagements pris et savoir cloturer la médiation * Communication adaptée à la médiation et à l'amélioration des relations avec les usagers : écoute active, art de la reformulation et du questionnement, ... * L'après médiation : élaboration du rapport de médiation (style, structure, et communication du rapport aux intéressés), l'exploitation des médiations pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers
<p>Objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> * Comprendre le champ de la médiation * Se positionner comme « médiateur » et utiliser les outils adaptés à la médiation pour améliorer la relation avec les usagers * S'approprier le processus de la médiation et s'entraîner à la conduite de la médiation 	<p>Méthodes et outils pédagogiques</p> <p>Apports conceptuels et méthodologiques courts appuyés par diaporama</p> <p>Etudes de cas amenés par les participants et le formateur</p> <p>Exercices d'entraînement et mises en situation</p> <p>Livrables :</p> <p>Plan d'action personnel ou partagé entre stagiaires</p> <p>Documentation pédagogique.</p>

