

# Médiation et amélioration de la relation avec les usagers mécontents

La médiation entre les usagers, d'une part, et les établissements sanitaires et médicaux sociaux et leurs professionnels, d'autre part, s'est considérablement développée ces vingt dernières années. Grâce à elle, la satisfaction peut être rétablie même après des griefs ayant opposé les intéressés et la qualité des soins et des prestations, améliorée au bénéfice de tous. La médiation repose sur un processus particulier et la mobilisation de techniques de communication adaptée. Cette formation s'adresse, à tout professionnel œuvrant à la résolution des conflits avec les usagers et souhaitant s'inscrire dans la démarche de médiation.

## Objectifs

- Comprendre le champ de la médiation en structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- 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

Public & Prérequis	Durée conseillée	Intervenants
Membres des CDU et CVS, Médiateurs médecins et non médecins, Chargés des relations avec les usagers, Professionnels confrontés aux réclamations des usagers - Aucun prérequis	2 jours	Consultant spécialiste de la communication, de la gestion des conflits et du traitement des réclamations

## Eléments de contenu

### Cadre et acteurs de la médiation

- 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
- Rôles et articulation des différents acteurs : médiateurs médecins, médiateurs non médecins, Commission des usagers, 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

### Définition de la médiation et positionnement du médiateur

- 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

### Processus et conduite de la médiation

- 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 clôturer 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

## Techniques & Outils pédagogiques

- Apports conceptuels et méthodologiques courts appuyés par diaporama
- Etudes de cas amenés par les participants et le formateur
- Exercices d'entraînement et mises en situation

## Les + de la formation

- L'essentiel à retenir vous est fléché au moyen d'une carte mentale et d'une liste de messages clés.
- Bénéficiez d'un accès pendant 4 ans à un mur web de ressources très complet (diaporama, vidéos, outils, publications, ...) et mis à jour régulièrement.
- Infographies et outils d'aide à la communication avec les usagers sur leurs droits
- Analyse collective de dossiers anonymisés rapportés par les participants et dont le traitement interne n'a pas permis de rétablir la satisfaction des intéressés pour percevoir la bonne gestion de ce type de grief et l'intérêt d'une médiation

## Tarif

[Nous consulter](#)