

LA MEDIATION DANS LE DOMAINE SPECIFIQUE DE LA SANTE

6 jours - 42 Heures

Le CMAP et



Objectifs

- SAVOIR MENER UNE MÉDIATION DANS UN CONTEXTE DE SOIN
- SITUER LA MÉDIATION DANS LE CONTEXTE JURIDIQUE SPÉCIFIQUE
- ACQUÉRIR DES OUTILS DE COMMUNICATION ADAPTÉS ET PERTINENTS
- DISPOSER ET METTRE EN OEUVRE UNE MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION STRUCTURÉE
- SAVOIR SE SITUER DÉONTOLOGIQUEMENT ET ÉTHIQUEMENT

Compétences visées

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

Public/ Prérequis

- Médecins et Cadres soignants
- Médiateurs médicaux/ non médicaux
- Représentants des usagers
- Membres de la CRUQPC

Intervenants

Médiateurs certifiés
Experts en communication

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques
- Etude de cas concrets
- Analyse de pratique
- Jeux de rôle
- Réflexion en groupe: échanges et témoignages

Méthodes d'évaluation

- Contrôle continu
- Mises en situation/ debriefings individuels

Nombre de participants

15 participants

Tarif: 3 300 € H.T. (repas inclus)

Contact pédagogique

Eiric BASSO
basso@Kairos-santemediation.fr
Tél: 06 09 91 17 48

Contact administratif

Bernadette RENAUDAT
brenaudat@cmap.fr
Tél: 01 44 95 11 40

MÉDIATION
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt
75008 Paris
Tél : +33 (0)1 44 95 11 40
Fax : +33 (0)1 44 95 11 49
cmap@cmap.fr; www.cmap.fr

Créateur de Solutions



LA MEDIATION DANS LE DOMAINE SPECIFIQUE DE LA SANTE

6 jours - 42 Heures

Le CMAP et



La médiation dans le contexte spécifique de la santé

La loi de Mars 2002 et les droits du patient

La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)

Le processus de saisi du médiateur médical et non médical

La préparation de la rencontre :

- choix du lieu
- connaissance du dossier
- invitation des participants
- vérifications des parties en présence

Le compte rendu de la médiation

28 JANVIER
2016

L'étape 1 - La présentation et les principes de communication

Proposer la médiation

Entrer en relation avec les parties

Fixer le cadre

Communication positive et non violente (Marshall Rosenberg)

Mieux communiquer : un processus de changement personnel et éthique

Les règles de la communication

- Communication verbale et non verbale : le point sur ma communication
- Les erreurs d'interprétation
- Les règles d'une bonne communication

29 JANVIER
2016

L'étape 2 - Récit initial - Le QUOI - Les techniques d'entretien

Comprendre l'émergence d'un conflit :

- Au commencement étaient les besoins
- Le processus du conflit : vie et mort du conflit
- L'agressivité

L'écoute active / L'écoute passive (Carl Rogers)

- Le questionnement (les faits, l'émotion, l'opinion)
- La reformulation
- La synthèse
- La non directivité
- Le non jugement
- L'objectivité
- L'empathie

4 FÉVRIER
2016

MÉDIATION
& ARBITRAGE

Créateur de Solutions

39 av. Franklin D.Roosevelt
75008 Paris
Tél : +33 (0)1 44 95 11 40
Fax : +33 (0)1 44 95 11 49
cmap@cmap.fr; www.cmap.fr



LA MEDIATION DANS LE DOMAINE SPECIFIQUE DE LA SANTE

6 jours - 42 Heures

Le CMAP et



L'étape 3 - Le POURQUOI ?

Rechercher et comprendre les enjeux et les urgences
Faire émerger les besoins cachés
Faire passer des positions aux intérêts
Rechercher les caractéristiques des solutions de rechange
Gérer les apartés
Exercices pratiques

Les étapes 4 et 5 - COMMENT ET VERS QUOI FINALEMENT ?

Leviers de la créativité
Recherche de solutions communes
Obstacles et freins pour un accord
Engagements réciproques
Formalisation de l'accord
Exercices

Les questions d'éthique

Indépendance, impartialité et confidentialité

Synthèse des 5 étapes

Assimiler la pratique de la médiation

Simulations et jeux de rôle

Synthèse et évaluation de la formation

5 FÉVRIER
2016

11 FÉVRIER
2016

12 FÉVRIER
2016

Cette formation de 6 jours et de 42 heures est dispensée à
l'Espace La Rochefoucauld
- 11, rue de La Rochefoucauld - 75009 Paris

avec la participation de:



MÉDIATION
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D. Roosevelt
75008 Paris
Tél : +33 (0)1 44 95 11 40
Fax : +33 (0)1 44 95 11 49
cmap@cmap.fr; www.cmap.fr

Créateur de Solutions



LA MEDIATION DANS LE DOMAINE SPECIFIQUE DE LA SANTE

28, 29 janvier, 4, 5, 11, 12 février 2016

Les journées de formations se déroulent à l'Espace La Rochefoucauld
11, rue de La Rochefoucauld - 75009 Paris

Civilité.....
Nom.....
Prénom.....
Age.....
Société.....
Fonction.....
Adresse de facturation.....
.....
Code postal..... Ville.....
Tél..... Fax.....
Courriel.....

Le tarif est de 3 300 € H.T.*
pour les 42 h de formation

Ci-joint

Chèque bancaire ☐

Virement bancaire ☐

BNP PARIBAS Grande Armée
IBAN FR 76 3000 4008 1300
0104 6941 451
SWIFT: BNP AFR PPP GA

J'accepte la diffusion
de mes données personnelles au
groupe de formation ☐

Les informations de ce formulaire seront sauvegardées dans les bases de données du CMAP pour la seule utilisation du CMAP. Conformément à la loi française «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Les informations recueillies pourront être utilisées pour vous tenir informé des différents événements initiés par le CMAP.

Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement d'un acompte de 50% du tarif de la session. Cette somme ne sera pas remboursée ni reportée sur une session ultérieure sauf si, malgré tous leurs efforts, les organisateurs étaient contraints exceptionnellement de modifier ou annuler le programme ou les interventions prévues.

Le solde doit être réglé, au plus tard, 8 jours avant le début de la session de formation, l'inscription ne sera confirmée qu'à réception de la totalité du solde dans le délai indiqué. Les annulations doivent être faites par téléphone et confirmées par écrit et parvenir au CMAP, au plus tard, 25 jours ouvrés avant le début de la session de formation. Au-delà de ce délai, le montant de la session de formation restera acquis au CMAP à titre d'indemnité forfaitaire.

La participation à cette formation ne constitue en aucun cas un engagement du CMAP à la délivrance d'une certification ou d'un agrément quelconque. Aucun agrément de médiateur ne sera délivré sans avoir passé et réussi la certification CMAP-ESCP Europe. Pour tout renseignement à ce sujet consultez www.cmap.fr ou appelez le CMAP (01 44 95 11 40).

* Tarif soumis à modification. Le tarif applicable sera celui en vigueur au jour de la facturation par le CMAP.

☐ J'ai pris connaissance des conditions générales de vente ci-dessus.

Cachet de l'entreprise
Date et signature

Pour le CMAP
Date et signature



MÉDIATION
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt
75008 Paris
Tél : +33 (0)1 44 95 11 40
Fax : +33 (0)1 44 95 11 49
cmap@cmap.fr ; www.cmap.fr

Créateur de Solutions



un centre créé par le CCJ PARIS-DE-FRANCE