

## Place de la Médiation

Tour Nova, 71 boulevard National  
92 250 La Garenne-Colombes  
Email: [contact@placedelamediation.com](mailto:contact@placedelamediation.com)  
Tel: 0147808370



### LE CERTIFICAT DE MEDIATEUR DU TRAVAIL DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

*Faire face à la souffrance, s'adapter aux conditions de travail et aux situations d'urgence font partie du quotidien des professionnels exerçant dans les établissements de santé ainsi que dans les établissements sociaux et médico-sociaux. Dans ce contexte en pleine mutation, le recours aux outils de la médiation apparaît incontournable. L'enjeu : permettre aux acteurs concernés de prévenir et de gérer les situations difficiles, selon une méthodologie rigoureuse et en adoptant la juste posture. En diffusant l'esprit de la médiation au sein de leur organisation, en mode curatif mais aussi, préventif.*

Le certificat d'aptitude de Médiateur du Travail\* répond à de tels objectifs. Créé par Place de la Médiation en 2011, cette formation correspond aujourd'hui aux cycles 1 et 2 du Diplôme universitaire (D.U) de Médiateur du Travail (formation diplômante d'une durée de 21 jours au total, organisée en partenariat avec l'Université de Cergy-Pontoise.).

- La formule certifiante (9 jours soit 63 h en présentiel à Paris intra-muros, réparties sur 4 mois) se veut résolument opérationnelle. Elle allie apports théoriques, méthodologiques et mises en situations.
- L'organisation de workshops permet de mettre en pratique les outils et techniques abordés, avec avec debriefs vidéo
- Le tout enrichi par les retours d'expérience d'une équipe pédagogique pluridisciplinaire aux approches complémentaires, orientées vers la prévention des risques psychosociaux.
- En support : notre guide "outils et pratique de la médiation " (Gava M-J, Chavanis J-L) et notre jeu de cartes "Mieux travailler ensemble dans le secteur de la santé" (Gava M-J) issu de la collection "Mieux Travailler ensemble" (Chavanis J-L, Gava M-J).
- Possibilité de poursuivre la formation à son rythme, dans un cycle 3 (12 jours répartis sur 8 mois), en vue d'obtenir le Diplôme Universitaire de Médiateur du Travail délivré en partenariat avec l'Université de Cergy-Pontoise.

**Durée:** 63 heures (9 jours)

## Place de la Médiation

Tour Nova, 71 boulevard National  
92 250 La Garenne-Colombes  
Email: [contact@placedelamediation.com](mailto:contact@placedelamediation.com)  
Tel: 0147808370



**PLACE DE LA  
MÉDIATION**

Promouvoir la qualité de vie au travail

### Profils des stagiaires

- Médiateurs médecins et non médecins
- Professionnels des services de soins dans les hôpitaux ou des unités du secteur social et du secteur médico-social amenés à gérer des réclamations de patients et d'usagers
- Acteurs internes et externes de la médiation, de la prévention des risques psychosociaux (RPS) et de la Qualité de vie au travail (QVT)
- DRH, RRH, encadrants, représentants du personnel, assistantes sociales, psychologues ...
- Consultants, coachs, médiateurs, facilitateurs et autres intervenants en établissements de santé, sociaux et médico-sociaux

### Prérequis

- Pas de pré-requis de diplôme pour l'entrée dans les cycles 1 et 2. Pour l'entrée dans le cycle 3, VAP85 requise pour les candidats non titulaires d'un bac + 4.
- Motivation pour la promotion de la qualité de vie au travail et la prévention des tensions au sein des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux

### Objectifs pédagogiques

- Cerner le contexte juridique et les spécificités de la médiation dans le secteur de la santé
- Acquérir la méthodologie, les techniques et outils de la médiation curative et préventive en situation professionnelle
- S'approprier les principaux outils et techniques de la médiation
- Conduire des entretiens de médiation individuels et collectifs dans différentes situations (entre professionnels de la santé, avec des patients, des familles..)
- Etre en capacité de passer de la médiation curative à la médiation préventive
- Savoir utiliser les outils et techniques du médiateur pour faire face aux situations difficiles

### Contenu de la formation

- Appréhender les conflits et situations relationnelles difficiles au travail
  - Tensions, conflits, situations relationnelles difficiles au travail (SRDT) et violence dans le secteur de la santé : identifier les facteurs organisationnels et liés à la souffrance générateurs de tensions
  - L'impact des situations de tensions sur la santé (conséquences psychologiques, physiologiques, comportementales)
  - Savoir repérer les signaux faibles de tensions au sein du collectif de travail et auprès des patients/usagers/familles
  - Conflits et problèmes : des points de vues constructifs aux conflits pathogènes
  - Percevoir les différents comportements face à un différend

## Place de la Médiation

Tour Nova, 71 boulevard National  
92 250 La Garenne-Colombes  
Email: [contact@placedelamediation.com](mailto:contact@placedelamediation.com)  
Tel: 0147808370



**PLACE DE LA  
MÉDIATION**

Promouvoir la qualité de vie au travail

- Connaître les différents Modes alternatifs de résolution des différends (MARD) : arbitrage, conciliation, négociation, médiation
- Cerner le champ de la médiation dans le secteur de la santé et de la médiation "interculturelle"
- Connaître le cadre légal des risques psychosociaux et de la médiation dans le secteur de la santé
  - La prévention et la résolution des tensions dans les établissements de santé, sociaux et médicaux-sociaux
  - Panorama de la médiation dans le secteur de la santé : quels rôles pour les médiateurs prévus par la loi ?
  - Cerner le cadre juridique et administratif spécifique au secteur de la santé
  - Connaître le droit des patients et des usagers
  - Appréhender la responsabilité du médiateur et ses limites
  - Les différents acteurs du secteur de la santé pouvant être amenés à utiliser les outils de la médiation
- S'initier aux outils et pratique de la médiation dans le secteur de la santé
  - Distinguer les 4 formes de médiation
  - Connaître les principes clés de la Communication non-violente (CNV)
  - Adopter la posture du médiateur neutre et impartial
  - Identifier ses attitudes bloquantes et facilitantes selon l'échelle de Porter
  - S'approprier les étapes du processus de médiation par la méthode des « 7 C »
  - Utiliser le jeu de cartes "Mieux travailler ensemble dans le secteur de la santé"\* comme support d'entretien de médiation (en face à face, en tripartite ou en médiation d'équipe)
- Workshop : médiation training
  - Mettre en pratique les outils et techniques de la médiation appréhendés
  - S'exercer à mener des entretiens de médiation (dans une équipe de soignants/non soignants, avec des patients, des familles)
  - Utiliser les différents types de questionnements à bon escient
  - Savoir stimuler la recherche de solutions en toute neutralité
- Médiation training (J2)
  - Mises en situations et simulations d'entretiens à partir de cas apportés par les participants+ debrief en plénière
  - Mises en situation à partir de scénarios : médiateur dans une salle d'attente d'un service d'urgences, gérer un conflit dans une équipe de soignants, mener un entretien conflictuel avec la famille d'un patient...
- Faire face aux situations critiques en médiation
  - Identifier les précautions à prendre en médiation
  - Cerner les difficultés et les écueils à éviter en entretien de médiation
  - Gérer les situations difficiles en entretien tripartite et d'équipe
  - Déjouer les pièges en médiation
- Exploiter la médiation comme outil de prévention des risques psychosociaux (RPS) et de promotion de la Qualité de vie au travail (QVT) -
  - Prévenir les situations conflictuelles au sein de l'organisation par la médiation préventive
  - Guérir, mais aussi prévenir ! Du médiateur-urgentiste au médiateur-préventeur

## Place de la Médiation

Tour Nova, 71 boulevard National  
92 250 La Garenne-Colombes  
Email: [contact@placedelamediation.com](mailto:contact@placedelamediation.com)  
Tel: 0147808370



**PLACE DE LA  
MÉDIATION**

Promouvoir la qualité de vie au travail

- Cerner les 3 niveaux de prévention
- Identifier les enjeux de la médiation interne : avantages et limites
- Maîtriser les protocoles de la "médiation durable" d'équipe en s'appuyant sur la méthode DESC
- Groupe d'analyse de pratiques/ la médiation interne
  - Décryptage de situations professionnelles vécues par les participants + debrief/apports de l'intervenant
  - Mettre en place un dispositif de médiation interne dans le secteur de la santé : avec quels acteurs ? Selon quelle formule ? Avantages et limites de la démarche
- Retour d'expérience + Examen en salle/atelier méthodologique d'accompagnement à la synthèse professionnelle
  - Retour d'expérience/débat avec un professionnel de de la santé utilisant les outils de la médiation
  - Etude de cas en salle sur un thème en lien avec la médiation du travail (épreuve n°1 comptant pour 25% de la note finale du D.U)
  - Accompagnement en vue de la rédaction d'une synthèse professionnelle en lien avec la médiation du travail (épreuve n°2 comptant pour 25% de la note finale du D.U) - remise de cette épreuve dans les 3 mois suivant la fin de la formation.
  - Evaluation de la session par les participants

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe : un juriste en droit de la santé ; Marie-José Gava, (médiatrice, directrice de Place de la Médiation, co-responsable pédagogique du D.U de médiateur du travail ) ; Bernard Gbézo, (psychosociologue, médiateur, expert auprès de l'OMS, auteur du livre " Les soignants face à la violence" - Lamarre éditions ) ; Gilles Mérilhou (médiateur, coach) ; Sandrine Steger de Viry (médiatrice), un médecin du travail, un médecin-médiateur, un psychologue + un professionnel de la santé formé à la médiation du travail

### Moyens pédagogiques et techniques

Le livre de l'équipe pédagogique : Outils et pratique de la médiation (Gava M-J, Chavanis J-L) remis à chaque participant (inclus dans le tarif de la formation)

- Le jeu de cartes "Mieux travailler ensemble dans le secteur de la santé " ( Gava M-J) remis à chaque participant (inclus dans le tarif de la formation)
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques et méthodologiques
- Etude de cas concrets apportés par les formateurs et les participants
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Simulations d'entretiens avec debrief video possible
- Projection d'un film pédagogique sur le travail des soignants + debrief autour du thème de la médiation préventive

## Place de la Médiation

Tour Nova, 71 boulevard National  
92 250 La Garenne-Colombes  
Email: [contact@placedelamediation.com](mailto:contact@placedelamediation.com)  
Tel: 0147808370



**PLACE DE LA  
MÉDIATION**

Promouvoir la qualité de vie au travail

- Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation et simulations d'entretiens avec debrief vidéo possible
- Formulaire d'évaluation de la formation.

### En inter-entreprises, à Paris :

Prochaine session : de mars 2020 à début juillet

Tarifs : 3585 € net (avec financement tiers) – 2995 € (sans financement tiers)

Formation non éligible au CPF

En intra-entreprises (dans vos locaux, toutes régions + Europe francophone) : nous consulter



### En savoir plus sur nos supports pédagogiques remis au cours du Certificat de médiateur du travail dans le secteur de la santé :

<https://www.dunod.com/sciences-humaines-et-sociales/outils-et-pratique-mediation-denouer-et-prevenir-conflits>

<https://www.infirmiers.com/ressources-infirmieres/documentation/jeu-cartes-favoriser-qualite-vie-travail.html>

\* Formation de Médiateur du Travail : marque déposée à l'INPI par Place de la Médiation (oct 2015)

Place de la Médiation | Tour Nova, 71 boulevard National La Garenne-Colombes 92 250 | Numéro SIRET: 504539941 | Numéro de déclaration d'activité: 11921683992 (auprès du préfet de région de: Ile-de-France)