

Médiation

Prévention et gestion des
conflits en MSP

Question

Combien de fois par semaine vous trouvez-vous dans une situation que vous ne comprenez pas :

- Jamais
- Une ou deux fois
- Plus souvent

Combien de fois cette situation vous met-elle en difficulté ?

Pouvez-vous nous donner un exemple?

Et les mal entendus ;-)

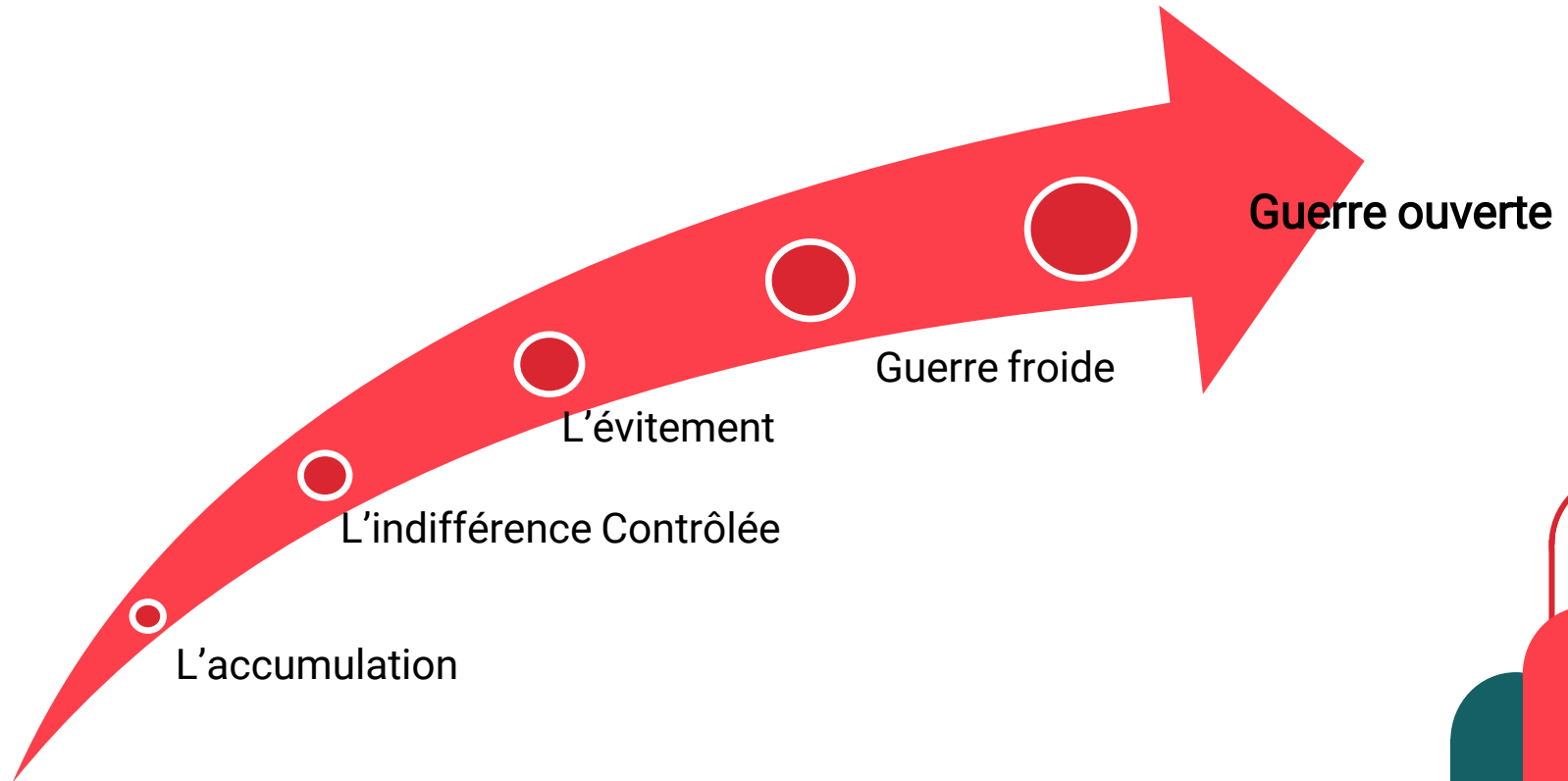


"J'adore Monet"



"Moi aussi"

Les étapes du conflit



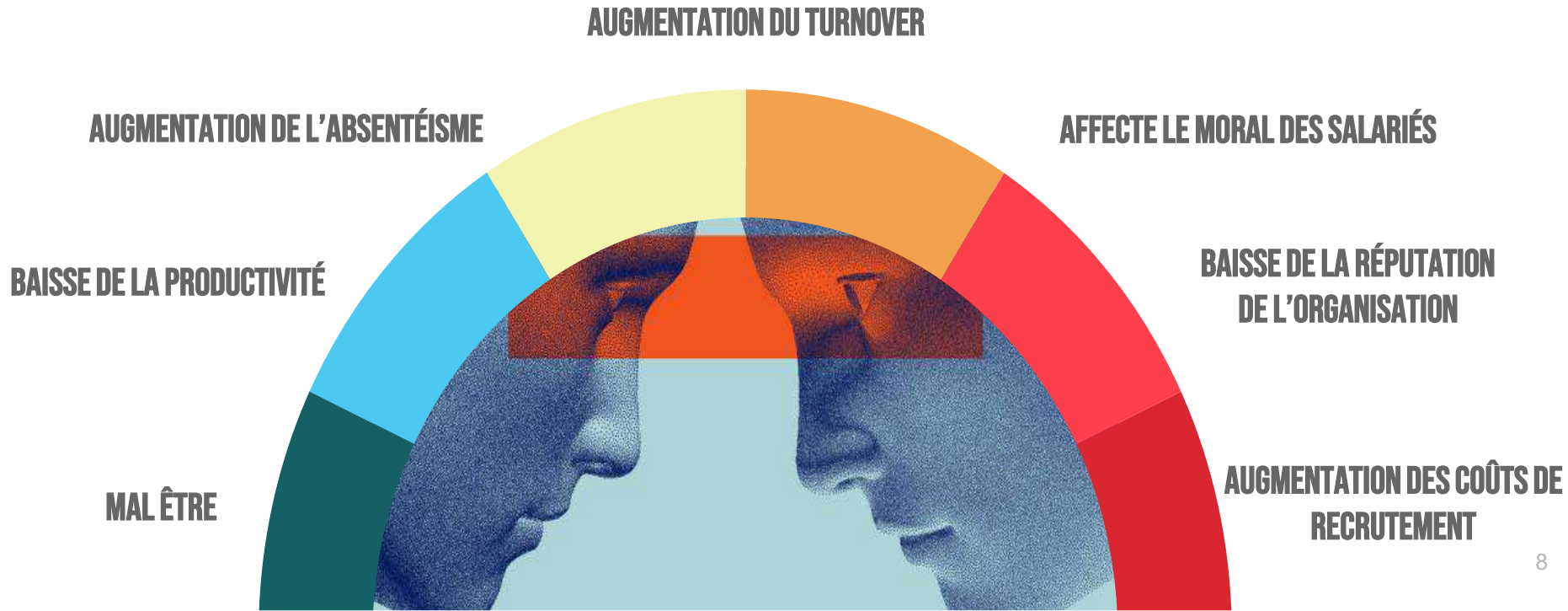
Composantes du conflit

Métaphore de l'iceberg



**Il y a conflit
quand il y a confusion entre
la personne et le problème**

Les effets d'un conflit qui dégénère dans une structure



En résumé, la médiation c'est

Un processus **confidentiel**
sur un mode **volontaire**,
en présence d'un **TIERS NEUTRE**,
impartial et indépendant :
le médiateur



La saynète que vous avez vue vous en a présenté les principales phases

Le médiateur

Son rôle :

- Rétablir la communication entre les personnes
- Ecouter et développer l'écoute active
- Faire émerger besoins, désirs, motivations et les causes du conflit
- Permettre aux personnes de trouver leurs propres solutions
- Dans le respect de l'éthique et de la déontologie



L'empathie : aller sur la planète de l'autre pour considérer son point de vue

Il peut y avoir plusieurs points de vue pour une même situation.

Deux personnes peuvent observer la même situation et donner des versions très différentes de ce qui est arrivé...ou de ce qui leur est arrivé !

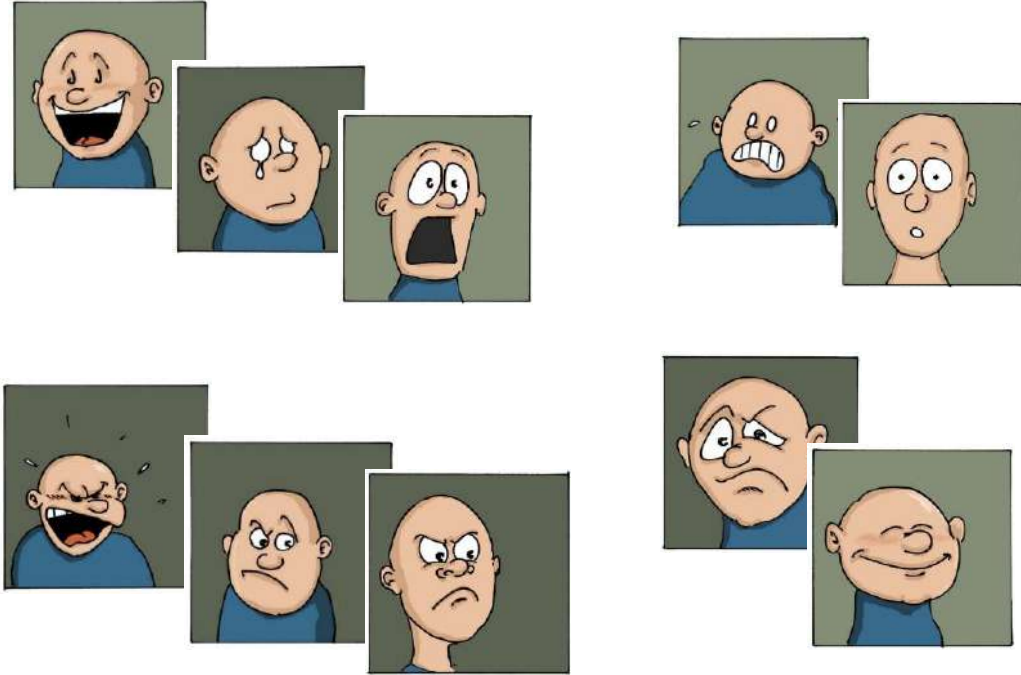
L'empathie : aller sur la planète de l'autre pour considérer son point de vue

Les expériences individuelles, socio-culturelles, émotionnelles... influencent la façon dont les personnes regardent ou comprennent une situation

Chaque personne construit sa propre réalité

Pour entendre ce que dit l'autre, il faut prendre conscience de ses propres préjugés

Accueillir les émotions



la joie, la surprise, la peur, la colère, le dégoût et la tristesse
(une septième émotion, le mépris, est parfois ajoutée)

Comment accueillir les émotions ?

- Écouter
- Partager
- Synchroniser
- NOMMER

Pourquoi les accueillir ?

**Parce qu'elles cachent souvent une attente
ou un besoin non satisfait**

La médiation peut aussi être un outil de prévention

L'usage de la médiation dans un espace non conflictuel en vue de prévenir les conflits et de maintenir la paix.

L'intérêt de la médiation préventive et de projet vise à

- identifier et formuler les valeurs des participants,
- leurs objectifs,
- leurs modes de fonctionnement,
- leurs attentes,
- leurs forces et leurs fragilités

Afin de prendre en considération les volontés de chacun et prévenir les malentendus et les difficultés.

Médiation de projet dans une Maison de santé

Quelques exemples :

- Traiter un litige dans l'équipe
- Une cession
- L'arrivée d'un associé
- Des travaux d'aménagement
- Faciliter la prise de décision

- Nous avons tous besoin d'autonomie et de reconnaissance
La médiation préventive et de projet apporte des réponses adaptées (**sur-
mesure**), globales, rapides et acceptables pour tous
- La médiation est une **véritable ressource**
- Le **réflexe médiation** contribue grandement à l'efficacité de nos organisations

Merci pour
votre attention
et votre participation

Sophie-Virginie GADRAT – 06 22 79 12 55
gadratsv@gmail.com

Anne-Solen LAHAYE – 06 18 81 61 43
aslahaye@alt-sens.fr

Henry-Noël MAILLET - 06 22 48 76 57
hnmaillet@mediaccordance.fr

Jérôme TERTRAIS – 06 07 25 24 80
mediationjtertrais@gmail.com