



FORMATION CONTINUE

2020

DIPLÔME  
D'ÉTABLISSEMENT (DE)

RESSOURCES HUMAINES, DIALOGUE SOCIAL,  
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

# MÉDIATION DES RELATIONS PROFESSIONNELLES EN ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTÉ, SOCIAL, MÉDICO-SOCIAL

## Responsables pédagogiques

Frédéric PIGNY, Professeur affilié EHESP  
Stephen BENSIMON, Directeur d'IFOMENE, ICP

6 modules

à Rennes et Paris | de février à juillet 2020

## Les + de la Formation

Une approche pluridisciplinaire du contexte et des métiers dans les établissements hospitaliers,  
sociaux et médico-sociaux

Un centrage de la médiation sur les relations entre professionnels

Des techniques de médiation contextualisées

Une alternance d'apports théoriques et de mises en situation

# Diplôme d'établissement

## Médiation des relations professionnelles en établissement public de santé, social, médico-social

Les relations de travail peuvent donner lieu à des conflits interpersonnels, inter-corps professionnels, à des conflits de territoire. Dans le contexte complexe et contraint des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux, soumis à des réformes et des réorganisations continues, la médiation propose un mode alternatif de prévention et de résolution des conflits en recourant à une tierce personne.

Ce diplôme s'inscrit dans le sujet plus large de la qualité de vie au travail (QVT) dans les établissements de santé, sociaux, médico-sociaux, avec un objectif de qualité du service aux usagers et de performance sociale.

### Perspectives professionnelles

Médiateur dans le cadre de conflits survenant entre professionnels d'établissements publics de santé, sociaux, médico-sociaux

### Objectifs professionnels

Les titulaires de ce diplôme seront en mesure de conduire une médiation dans le respect de la déontologie et du droit de la médiation, en prenant en compte les spécificités professionnelles des établissements publics de santé, sociaux, médico-sociaux

### Vous êtes concerné

Directeur, médecin, cadre (administratif, technique, paramédical), tout professionnel investi (ou souhaitant s'investir) dans un dispositif de médiation des relations professionnelles

### Modalités d'inscription

Dossier de candidature : CV + lettre de motivation présentant le projet professionnel

**Date limite d'envoi : 12 novembre 2019**

### Partenaire

Institut de formation à la médiation et à la négociation (IFOMENE)/Institut Catholique de Paris (ICP)

### Organisation de la formation

- 6 modules de 2 à 3 jours soit 14 jours (98 heures)
- Environ 20 heures de travail individuel

### Méthodes pédagogiques

Des mises en situation débriefées avec l'enseignant dans chacun des modules

Une pédagogie interactive prenant appui sur l'expérience et les situations rencontrées par les participants

### Validation du diplôme

Assiduité aux 6 modules

Travail d'analyse, de réflexion et de cheminement dans ses apprentissages

Examen portant sur 4 questions

### Calendrier prévisionnel

<b>Module 1</b> : La médiation interprofessionnelle en santé dans le contexte des établissements : esprit, méthodes, pratique	3 jours 4 au 6 février 2020	Rennes
<b>Module 2</b> : Techniques relationnelles, aspects juridiques et bioéthiques	2 jours 03 au 04 mars 2020	Paris
<b>Module 3</b> : Approche psychologique et psychanalytique ; l'éclairage de la neuropsychologie et des neurosciences	2 jours 1er au 02 avril 2020	Paris
<b>Module 4</b> : Protection des données et confidentialité ; conflits interpersonnels et risques psycho-sociaux	2 jours 05 au 06 mai 2020	Rennes
<b>Module 5</b> : Discrimination et harcèlement ; médiation préventive et de projet	2 jours 03 au 04 juin 2020	Paris
<b>Module 6</b> : Organisation et déontologie de la médiation ; analyse des pratiques	3 jours 30 juin au 02 juillet 2020	Rennes

### Tarifs du diplôme\*

5 000 € net, si financement employeur

4 500 € net, si financement individuel

*Un diplôme d'établissement (D.E.) EHESP est un diplôme relevant de la compétence locale de l'école. Il a été reconnu par les instances de l'école et est équivalent à un diplôme universitaire (DU).*

VOTRE CONTACT EHESP

Formation continue

02 99 02 25 00 - candidatureFC@ehesp.fr

# Programme

MODULE  
1

## La médiation interprofessionnelle en santé dans le contexte des établissements : esprit, méthodes, pratique

3 jours - 04 au 06 février 2020

### COMPÉTENCES VISÉES

- Décrypter le fonctionnement, la réalité et les enjeux des établissements sanitaires, sociaux, médico-sociaux
- Connaître les différences entre les divers modes de résolution des tensions, conflits et crises
- Maîtriser les spécificités de la médiation par rapport à la conciliation et à l'arbitrage
- Inscrire la recherche de solution amiable dans le contexte sociologique et professionnel du secteur public de la santé, social, médico-social
- Prendre en compte les spécificités de ce secteur pour préconiser, conseiller (ou déconseiller), prescrire ou solliciter, accompagner une médiation

### PROGRAMME

- La médiation dans les ESMS publics, la mission nationale et l'organisation régionale de la mission de médiation
- Qu'est-ce que la médiation, qu'est-ce qui la différencie d'autres modes de régulation ?
- Émergence et spécificités de la médiation à l'hôpital et dans les établissements médico-sociaux et sociaux

MODULE  
2

## Techniques relationnelles, aspects juridiques et bioéthiques

2 jours - 03 au 04 mars 2020

### COMPÉTENCES VISÉES

- Acquérir une connaissance claire et s'exercer aux diverses techniques relationnelles nécessaires à la bonne conduite d'une médiation en milieu hospitalier, social, médico-social
- Maîtriser la place de l'intervention du médiateur dans le dispositif judiciaire et réglementaire existant

### PROGRAMME

- Communication non violente, approche systémique, programmation neuro-linguistique
- Aspects et cadre juridiques de la médiation ; droit, éthique et équité (dimension bio-éthique) ; la médiation et la loi, historique ; statut des documents ; exemples de médiations conventionnelle et judiciaire

MODULE  
3

## Approche psychologique psychanalytique ; l'éclairage de la neuropsychologie et des neurosciences

2 jours - 1er au 02 avril 2020

### COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre et mettre en œuvre les techniques d'écoute et de communication en prenant en compte les dimensions neuropsychologiques, les réactions et émotions humaines
- Intégrer les apports issus de l'école freudienne et des approches rogériennes sur l'écoute, la neutralité, la non-directivité

### PROGRAMME

- Analyse des éléments de contexte pour la recherche de solutions
- Conduite d'entretien pour une bonne écoute des différents points de vue, mesurer la dimension passionnelle du contexte, cerner l'ampleur des difficultés
- Le processus de médiation à la lumière des sciences humaines et sociales
- Le processus de médiation sous l'éclairage des neurosciences

MODULE  
4

## Protection des données et confidentialité ; conflits interpersonnels et risques psychosociaux

2 jours - 05 au 06 mai 2020

### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtriser les méthodes majeures de médiation intra-entreprise et les règles d'éthique qui en assurent la valeur
- Comprendre les manières de mettre en œuvre les apports de l'analyse systémique en médiation
- Connaître le cadre juridique et judiciaire

### PROGRAMME

- Règlement général de protection des données (RGPD), confidentialité et communication
- Les différents types de contentieux : ordinal, pénal, administratif et disciplinaire ; saisine, processus administratif, signalement ; cas adapté, dont refus de médiation
- La médiation dans les conflits du travail et dans les conflits interpersonnels, nature des conflits ; risques psycho-sociaux
- Positionnement du médiateur et autres processus de règlement des conflits ; terminer une médiation, élaboration et rédaction de l'accord

MODULE  
5

## Discrimination et harcèlement ; médiation préventive et de projet

2 jours - 03 au 04 juin 2020

### COMPÉTENCES VISÉES

- Appréhender le cadre juridique des risques psycho-sociaux et de la qualité de vie au travail
- Connaître et savoir mettre en œuvre les obligations de prévention
- Posture et méthodes pour aborder les situations humaines douloureuses et dangereuses

### PROGRAMME

- Harcèlement moral et sexuel, discrimination, zone grise ; place et rôle du médiateur
- Médiation préventive : amélioration de l'organisation des soins et qualité de vie au travail

MODULE  
6

## Organisation et déontologie de la médiation ; analyse des pratiques

3 jours - 30 juin au 02 juillet 2020

### COMPÉTENCES VISÉES

- Vérifier la connaissance et la maîtrise des règles de droit, d'éthique et de méthode qui gouvernent la médiation
- Savoir apprécier les possibilités et les limites de la médiation

### PROGRAMME

- Examen
- Organisation, mission, accompagnement, déontologie et droit de la médiation
- Analyse des pratiques
- Cas pratique situation complexe - Mise en situation

# Formulaire d'inscription

## D.E. Médiation des relations professionnelles en établissement public de santé, social, médico-social

- Je m'inscris aux 6 modules du Diplôme d'Établissement  
Je joins un CV et une lettre de motivation présentant mon projet professionnel

Nom : ..... Nom de naissance : .....

Prénom : ..... Date de naissance : .....

Lieu de naissance : .....

**E-mail (obligatoire) :** .....@ .....

Fonction : .....

Corps de rattachement et profession : .....

Direction/Service : .....

**Nom de l'établissement :** .....

Statut juridique de l'établissement :  Public  Privé

N° de SIRET : ..... Code APE : .....

Adresse professionnelle : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....

**Nom et prénom de votre responsable formation :** .....

Adresse de votre responsable formation (si différente de l'employeur)  
.....

Code postal : ..... Ville : .....

**E-mail (obligatoire) :** .....@ .....

**Adresse de facturation** (si différente de l'établissement) : .....

Code postal : ..... Ville : .....

**Financier** (si différent de l'employeur) : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

- J'accepte d'être informé(e) par e-mail des formations EHESP

Fait le  
Signature du candidat

le  
Visa de l'employeur

le  
Visa du responsable Formation



EHESP

### Tarifs:

5000 € net, si financement employeur

4500 € net, si financement personnel

### Pour vous inscrire,

scannez ou photocopiez ce bulletin d'inscription puis retournez-le dûment rempli par e-mail ou par courrier à :

**candidatureFC@ehesp.fr**

Tél : 02.99.02.25.00

École des hautes études en santé publique

Service scolarité - Formation continue

15 Av. du Professeur-Léon-Bernard

CS 74312

35043 RENNES Cedex

### 1 fiche par stage et par personne

L'EHESP est organisme de formation enregistré sous le n° 53 35 09162 35

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat  
Organisme enregistré par l'Agence nationale du DPC  
N° 2371

Les personnes en situation de handicap souhaitant bénéficier d'un accueil spécifique peuvent s'adresser par courriel à :

referent-handicap@ehesp.fr

### Modalités financières :

Dans le cas d'un **règlement par chèque**, merci de libeller et d'adresser indépendamment votre chèque à l'ordre de l'agent comptable de l'EHESP, accompagné de la copie de la convention de formation.

La signature de ce bulletin vaut acceptation sans réserve des **conditions générales de vente** accessibles sur notre site internet ou notre catalogue en vigueur.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 et au RGPD 2016/679 du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à DDFC – École des hautes études en santé publique, 15 avenue du professeur Léon Bernard 35043 Rennes cedex et/ou par email à fc-communication@ehesp.fr

Retrouvez toute l'offre de formation continue EHESP  
sur le site : [formation-continue.ehesp.fr](http://formation-continue.ehesp.fr)