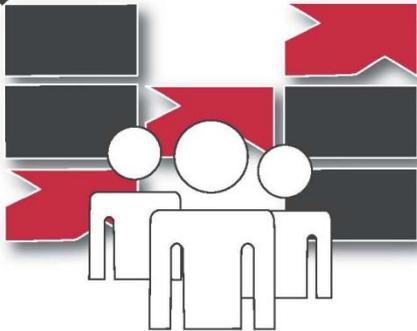


Centre Hospitalier Régional de Huy



POUR VOTRE BIEN-ÊTRE
DANS VOTRE RÉGION

Médiation Hospitalière

Projet expérimental de formation
des praticiens professionnels au
CHR de HUY

SOHET Sébastien - Infirmier chef de l'unité de réanimation chirurgicale
Responsable plan MASH



- Mon objectif est de vous faire part de mon expérience personnelle en tant que professionnel Hospitalier...
- Cette présentation est pleinement subjective et traduit mon opinion sur la formation et ma perception de la médiation Hospitalière.



Perception « avant » la formation en médiation ...

- **Connaissance de l'existence du médiateur Hospitalier ainsi que de la Charte du patient..**
- **Relations courtoises & fonctionnelles au travers du traitement de dossiers..**
- **Perception du médiateur comme un avocat de la défense, partisan et jugeant.**



Motivation de départ...

- ☹️ volontaire désigné par la DDI...
- ☹️ cadre du projet assez vague..
- 😐 sélection des participants sur base du profil (la diplomatie n'étant pas ma première qualité)
- ☹️ Formation « cataloguée » PSY, suscite toujours un peu de méfiance ..
- ☹️ Impact énorme sur des agendas lourds!
- 😊 Objectif personnel par dépit..au pire améliorons notre communication et notre diplomatie...pas gagné d'avance!



MA perception du contenu de la formation....

- **Connaissance plus précise des missions et de la réalité du processus de médiation.**
- **Médiateur hospitalier = ressource sous-utilisée (conseils, infos, ..)**
- **Comprendre:**
 - Les canaux de communication
 - Le mécanisme de conflit
 - La position du médiateur
 - Les stéréotypes comportementaux et les différents niveaux de compréhension ou d'incompréhension.
- **Conduite de réunions**
 - (typologie-planification-profil des participants)



Points forts

- Développement de la connaissance réciproque et de la confiance  permet des échanges ultérieurs plus contributifs avec le médiateur.
- Accent placé sur le « terrain » et la « pratique quotidienne » (tests, mises en situation, étude de cas..)
- Travail personnel sur sa connaissance et sa maîtrise de soi, son mode de fonctionnement, ...
- Qualité et l'expérience des formateurs.

☠ Points faibles... 🖐

- ☹ trop court : envisager de scinder la formation en modules en fonction des compétences à acquérir.
(1 module = 1 bloc = 1 aspect de la formation)
- ☹ planning des réunions
 - Trop espacées et 1/2 jour = perte excessive de temps à se remémorer les séances précédentes et à se remettre dedans!
- ☹ manque de temps pour intégrer les concepts et notions dans sa pratique (exercices, mise en situation etc)

Je retiens:....

- **Mieux se connaître et se dominer, s'appuyer sur ses points forts en compensant ses points faibles.**
- **Le module ne permet pas d'acquérir les reflexes analytiques d'un psychosociologue mais permet d'acquérir de bons reflexes et du moins d'abandonner les mauvais.**
- **Permet la mise en place d'une méthodologie d'analyse et de remédiation de situations vécues...sinon contacter la médiatrice  pour des conseils!**



Je retiens bis :....

- **Comment mieux communiquer..trucs & astuces:**
 - Pas de problèmes mais seulement des difficultés!
 - Jamais de **petit** problème en tout cas!!
 - Privilégier le canal positif (pas mal → plutôt bien)
 - Questionnement miroir pour souligner que l'on a bien capté la remarque (j'entends bien que..)
 - Proscrire les « toujours » et les « jamais » = pas généraliser le cas!
 - Etc.....

Je retiens ter :....

- Quel est son style le plus efficace pour la gestion de conflits? Comment l'adapter à la situation et à l'objectif?
- Déterminer ses règles de conduite en communication;
- Rester fiable, tenir ses engagements, rester authentique, exprimer sa confusion sur des messages ambigus....



Conclusions...

- À refaire certainement + recycler et perfectionner les professionnels formés!
- Intégrer ces bases dans sa pratique est une prévention de première nécessité à mettre en place tant vis-à-vis des patients, de leur entourage mais surtout aussi vis-à-vis des collègues!
- Qualité des formateurs est essentielle, connaissance du secteur des soins de santé.