

Pratiques de médiation préventive à destination du personnel hospitalier

Jessica Ouraga
Médiatrice du personnel

13 décembre 2019



1. Reconnaître l'existence d'un problème
2. La reconnaissance de la nécessité d'un tiers
3. La reconnaissance de la légitimité du tiers

«Art.1723/1. La médiation est un processus confidentiel et structuré de concertation volontaire entre parties en conflit qui se déroule avec le concours d'un tiers indépendant, neutre et impartial qui facilite la communication et tente de conduire les parties à élaborer elles-mêmes une solution»

Législation belge: La médiation a été insérée dans le Code judiciaire par la loi du 21 février 2005 modifiée par la loi du 18 juin 2018 portant dispositions diverses en matière de droit civil et des dispositions en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges.

Mieux vaut prévenir ...



Objectif préventif	Médiation créatrice	Susciter des liens nouveaux et bénéfiques entre des personnes ou des groupes de personnes
	Médiation préventive	Prévenir les difficultés, éviter l'éclatement du conflit en anticipant les problèmes.
Objectif curatif	Médiation rénovatrice	Améliorer les liens existants, réactiver les liens distendus.
	Médiation curative	Essayer de trouver des solutions à un problème existant, lorsque le conflit est présent.

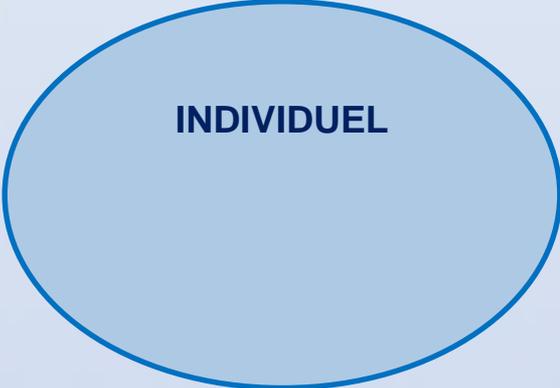
Constitution d'une nouvelle équipe de travail

- Analyse de la demande du responsable
- Rencontre individuelle avec chaque membre de l'équipe
- Echange avec le responsable et proposition d'une intervention

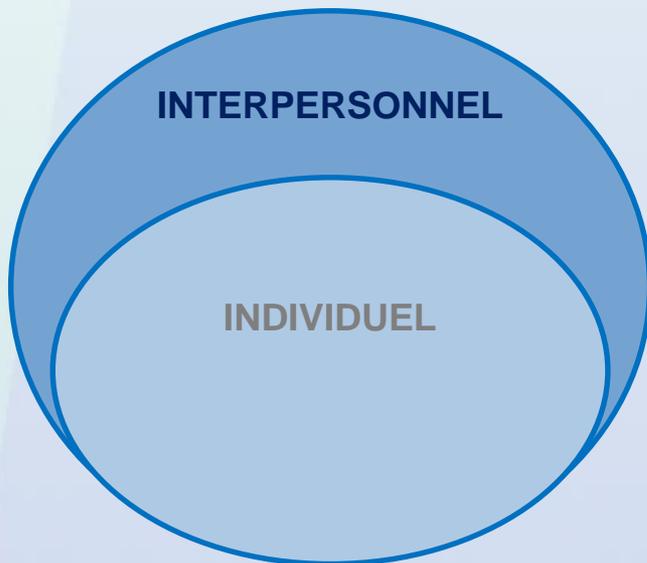


Niveau individuel

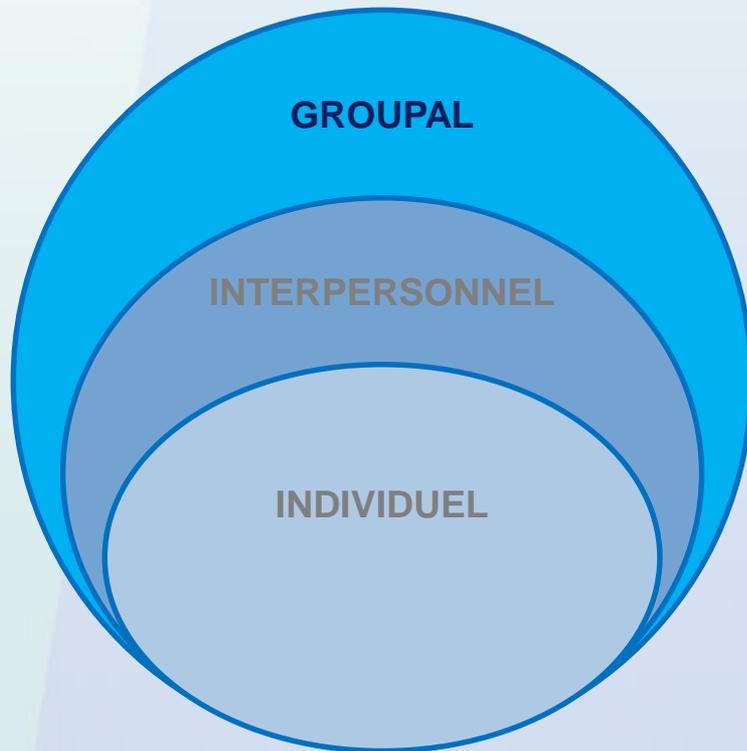
- En quoi la personne est-elle déstabilisée?
- Valeurs?
- Besoins?
- Compétences relationnelles?
- ...



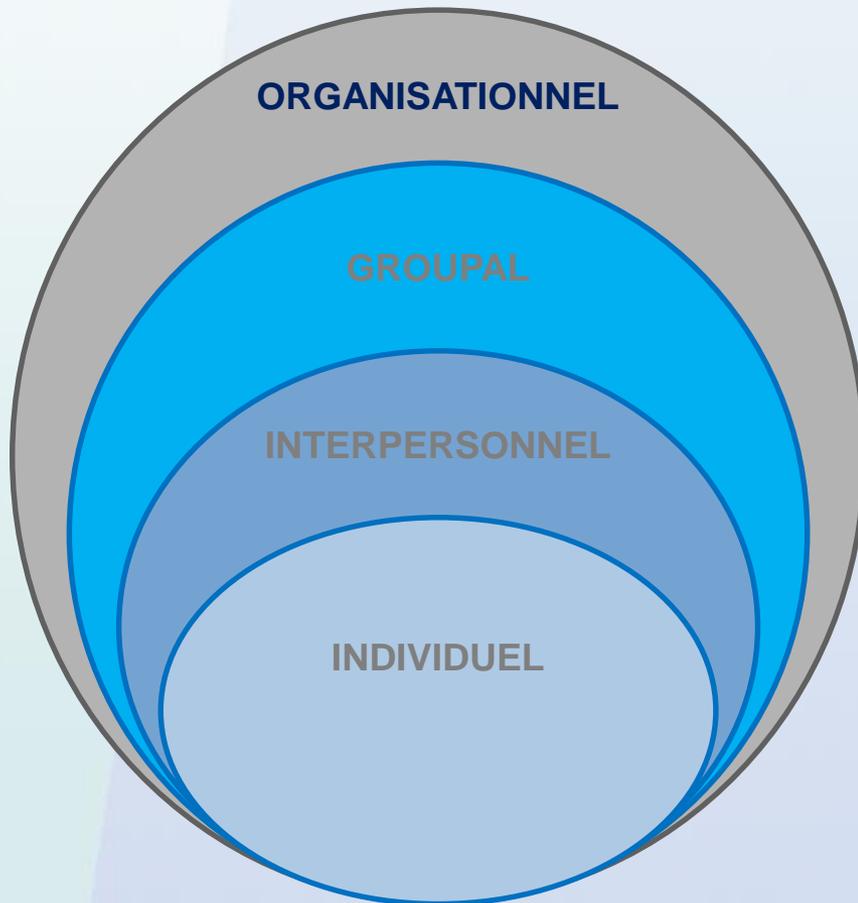
INDIVIDUEL



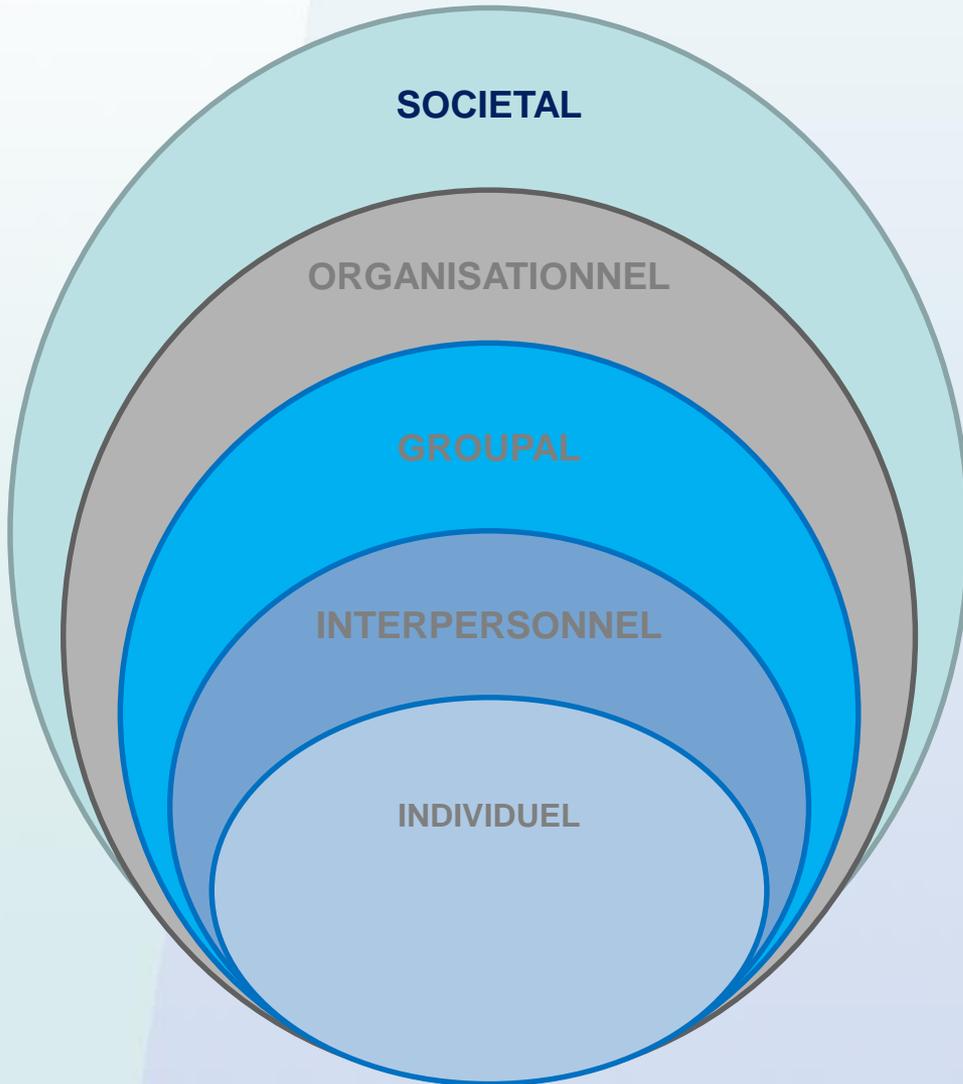
- Comment qualifier la relation?
- Sollicitations précédentes?
- Méfiance ou confiance?
- ...



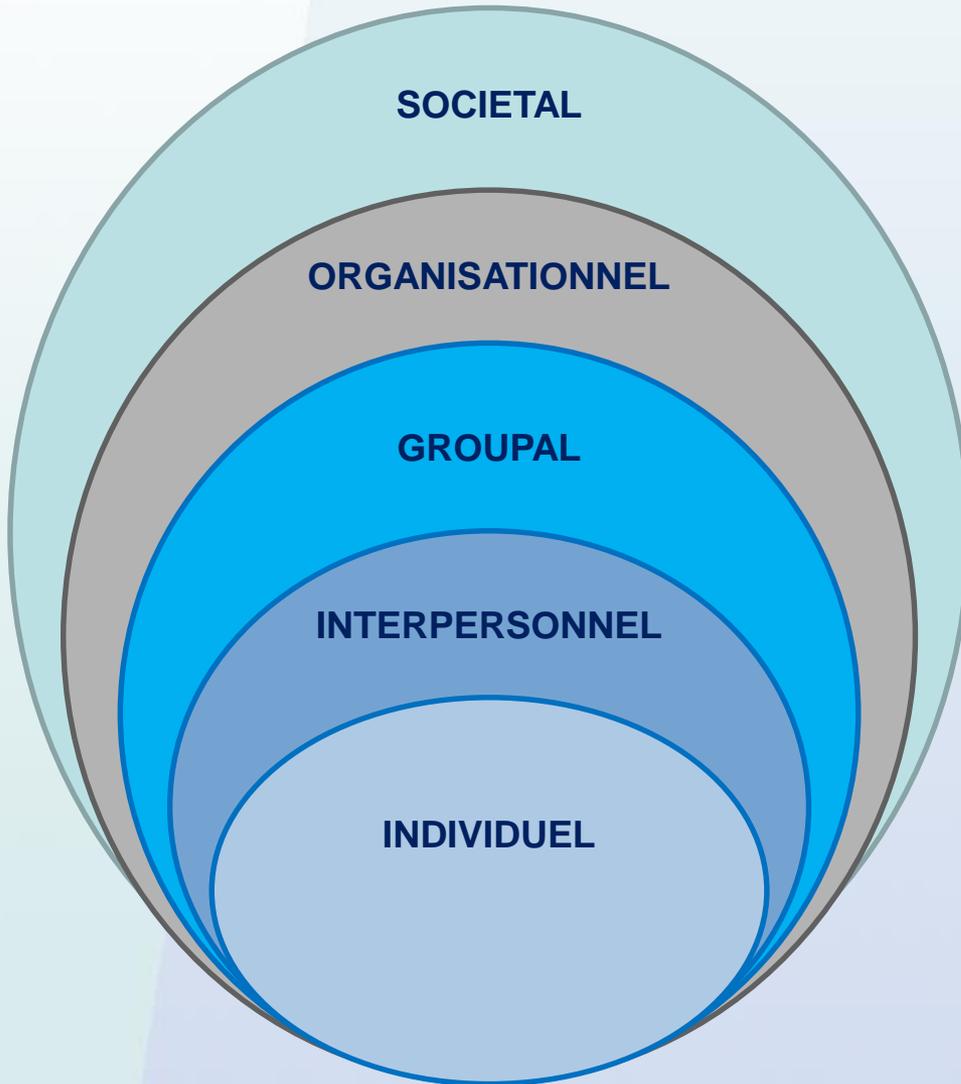
- Quelle est l'ambiance dans l'équipe?
- Cohésion?
- Sous-groupes?
- Normes?
- ...



- Quelle est l'organisation du travail et son impact?
- Définitions des rôles et des fonctions?
- Règles et procédures?
- Valeurs et culture de l'organisation?
- ...



- En quoi les valeurs et la culture de notre société actuelle influence-t-elle la situation?



- Mise en mots des difficultés
- La médiation préventive aide les personnes à modifier leur position de non-compréhension vers la compréhension de l'Autre.

PREVENTION



Analyse de la
demande

- Sollicitation du/de la responsable
- Analyse des besoins jusqu'à la formulation de la demande



Analyse de la
demande

Proposition
de formation

- Résumé de la demande
- Titre de la formation
- Public-cible
- Objectifs
- Méthodologie
- Planification



Analyse de la
demande

Proposition de
formation

**Observation
sur le terrain**

- Découvrir le travail réel de la personne
- Etablir un lien



Analyse de la
demande

Proposition de
formation

Observation
sur le terrain

Conception
de la
formation

- Quels effets sont recherchés?
- Quel dispositif permettra de les atteindre?

→ Co-construire



Analyse de la
demande

Proposition de
formation

Observation
sur le terrain

Conception de
la formation

**Animation de
la formation**

- Anticiper les problèmes
 - Mettre en questionnement
- ➔ Pédagogie du conflit



Phase 6: Disponibilité du Service de médiation du personnel

Analyse de la demande

Proposition de formation

Observation sur le terrain

Conception de la formation

Animation de la formation

**Disponibilité
du Service de
médiation du
personnel**



