

QUELLE FORMATION POUR LE MÉDIATEUR ?

Mathieu Vanderheyden

Présentation

- Médiateur, CHU Brugmann
- Médiateur agréé, affaires sociales
- Expériences précédentes : Banques, RH, ONG ...

- Parcours de formation :
 - ▣ Business & Communication
 - Bachelor
 - Danemark, Liban
 - ▣ Mediation and Workplace Conflict Resolution
 - Graduate Diploma
 - Australie
 - ▣ Conflict Management
 - Master
 - Israël

Médiateur ou Ombudsman ?



Médiateur ou Ombudsman ?

Médiateur

- ❑ Tiers neutre
- ❑ Indépendant
- ❑ Crée un cadre favorable à un accord entre les parties
- ❑ Aucun pouvoir de décision
- ❑ Contrôle un processus volontaire

Ombudsman

- ❑ Officiel désigné
- ❑ Investigue des plaintes individuelles à l'encontre d'une institution
- ❑ Dresse des recommandations

Quelle formation pour le médiateur 'hospitalier' ?

Objectifs :

- Professionnalisation
- Uniformisation
- Qualité

Exigences actuelles :

- Diplôme enseignement supérieur

Formation spécifique ?

- Médiateur = expert du processus
 - ▣ Adaptable à tous les domaines
- Capacité d'évolution dans un contexte légal spécifique
 - ▣ ≠ conseil juridique
- Niveau de formation ?

Quel contenu de formation ?

- Dynamique des conflits
- Gestion du déséquilibre de 'pouvoir'
- Justice réparatrice
- Violence interpersonnelle
- Continuum d'approches à la médiation
- Dimensions culturelles

Continuum d'approches à la médiation

- *Facilitative mediation*
 - ▣ Le médiateur structure le processus de médiation sur base des intérêts des parties avec pour objectif d'obtenir un accord
- *Evaluative mediation*
 - ▣ Le médiateur assiste les parties à identifier les faiblesses de leur position
- *Transformative mediation*
 - ▣ Se base sur le concept d'*empowerment* et accompagne les parties dans la transformation de leur relation

Dimensions culturelles de la médiation

- Approche la plus courante :
 - ▣ *Facilitative mediation*;
 - ▣ produit d'une culture linéaire
- Différencier les concepts (conflit, justice, ...) selon les cultures impliquées

Conclusions

- Loi 'Droits du patient' 2002 :
 - ▣ Outil à disposition des usagers et institutions
 - ▣ Rôle ambigu
 - ▣ Application variable
 - ▣ Niveau et contenu ?
- Formations actuelles principalement axées sur une seule approche
- Cloisonnement des formations par domaines

Perspectives

- Faire converger les formations et les pratiques
 - ▣ Développement d'un socle commun plus large
 - ▣ Formations modulaires ?
- Diversifier les approches à la médiation
- Agrément type 'loi 2005' pour tous les médiateurs ?

