



Semestre 2 – UE 4.2 - La médiation dans les soins

1. Définition de la médiation

La médiation est une pratique ou discipline qui consiste à :

→ faire intervenir un **tiers neutre** pour :

- faciliter la communication
- rétablir le dialogue
- clarifier une situation relationnelle

Principe fondamental

Une médiation efficace repose sur :

→ la concordance entre :

- besoins
 - demandes
 - réponses
-



2. Objectifs de la médiation dans les soins

La médiation vise à :

- permettre la relecture d'une situation difficile
 - rétablir une stabilité relationnelle
 - améliorer les relations soignant-soigné
 - préserver la santé des patients et des soignants
 - favoriser la continuité des soins
-

3. Conditions d'une médiation efficace

1. Situation nécessaire

→ La médiation intervient uniquement en cas de :

- tension
- conflit
- perturbation relationnelle

2. Intervention d'un tiers

- personne extérieure ou neutre
- impartialité obligatoire

3. Neutralité

→ Le médiateur ne prend pas parti



4. Continuité

- même lieu si possible
 - mêmes intervenants
 - suivi régulier
-

4. Rôle infirmier dans la médiation

A. Organisation

L'IDE participe à :

→ la mise en place du projet de médiation
dans une démarche éducative et thérapeutique

5. Actions infirmières dans la médiation

Pendant la médiation

- encadrer la séance si nécessaire
- rassurer les participants
- accompagner les échanges
- observer les comportements et réactions



Après la médiation

- évaluer le ressenti des personnes
 - analyser l'impact de la médiation
 - ajuster la prise en charge si besoin
 - transmettre les informations à l'équipe soignante
-

6. Points clés à retenir

- la médiation = outil de gestion des conflits
 - nécessite un tiers neutre
 - améliore la communication et les soins
 - rôle actif de l'IDE dans l'organisation et le suivi
 - repose sur l'écoute, l'observation et la transmission
-

Résumé global

La médiation dans les soins est un processus d'intervention d'un tiers neutre visant à rétablir la communication et la stabilité relationnelle entre les parties. Elle permet de prévenir ou résoudre les conflits, d'améliorer la qualité des soins et de préserver la santé des soignants et des patients. L'infirmier joue un rôle essentiel dans son organisation, son suivi et son évaluation.



INFI-CONNECT

CAPSULES DE RÉVISION



© INFICONNECT.FR