

FORMATION

Des professionnels de la santé formés à la médiation

À l'USJ, des médecins et des infirmières entraînés à la gestion à l'amiable des conflits et aux règles d'hygiène relationnelle.

Chantal EDDÉ

Après avoir participé à la formation « Médiation et gestion des crises dans le secteur de la santé » effectuée par le Centre professionnel de médiation de l'Université Saint-Joseph (CPM), des infirmières et des médecins résidents ont reçu des attestations lors d'une cérémonie organisée le 15 avril, au campus de l'innovation et du sport de l'USJ. La formation, menée en partenariat avec le département de médecine de famille de la faculté de médecine (FM), la faculté des sciences infirmières (FSI) et l'Institut supérieur de santé publique (ISSP), s'est achevée en février. Composée de cinq séminaires, elle s'inscrit dans le cadre des activités du CPM qui cherche à promouvoir la médiation dans tous les secteurs de la société. Dans le domaine de la santé, celle-ci a pour objectif d'accompagner le professionnel de santé « dans l'acquisition de techniques de gestion amiable des conflits et de règles d'hygiène relationnelle », souligne Johanna Hawari-Bourjeily, directrice du CPM, à l'occasion de la remise des attestations. La formation s'est ainsi axée sur deux angles : encourager « une collaboration bienveillante et efficace entre les membres d'une même équipe de travail », mais aussi entre les professionnels de la santé et les patients ou leur famille, incitant les premiers « à développer l'empathie et l'altruisme dans leur relation thérapeutique », poursuit la directrice du CPM.

Nicole Gebara, médecin résidente



En partenariat avec le département de médecine de famille de la faculté de médecine (FM), la faculté des sciences infirmières (FSI) et l'Institut supérieur de santé publique (ISSP), le Centre professionnel de médiation (CPM) a réuni, au campus des sciences médicales de l'USJ, des infirmières et des médecins résidents, autour d'une formation sur la médiation dans le secteur de la santé. Ci-dessus : photo souvenir à la remise des attestations.

en 3e année de médecine de famille, qui a participé à la formation, insiste sur l'importance de la médiation dans le domaine de la santé. « Tout conflit peut être constructeur ou destructeur, selon la façon de le gérer. Dans le milieu hospitalier, une bonne collaboration interprofessionnelle représente l'un des fondements de la prise en charge des patients, alors que les conflits peuvent nuire à leur sécurité », souligne-t-elle. Par ailleurs, comme le traitement médical repose aujourd'hui sur une prise en charge multidisciplinaire, maîtriser les outils

de la médiation devient indispensable. « Une communication saine entre les diverses équipes soignantes assure un traitement optimal, minimise le risque d'erreur et prévient les situations conflictuelles », note, dans son allocution au nom du groupe de participants à la formation, Rouba Béchara, médecin résidente, en 3e année de pédiatrie.

Des exercices pratiques pour acquérir des compétences en médiation

La formation à la médiation dans le

secteur de la santé s'accorde, en outre, avec la mission de l'ISSP, de la FSI et de la FM. D'ailleurs, pour la docteure Nina Brax, chef du département de médecine de famille de l'USJ, « la médiation trouve sa place et son importance dans la formation de tout médecin de famille ». Elle explique que « le département vise à former des médecins capables de développer avec les patients une relation thérapeutique privilégiée, respectueuse de la dignité de la personne (...) et de communiquer d'une façon efficace avec leur famille », mais aussi de tra-

vailer « en complémentarité avec les médecins spécialistes pour une meilleure coordination des soins ».

De surcroît, la directrice de l'Institut supérieur de santé publique de l'USJ, Michèle Kosremelli Asmar, assure qu'en santé publique, il y a un « besoin d'acquérir l'ensemble des compétences relevant de la médiation ». Comme ce domaine exige une collaboration continue avec les différents professionnels de la santé, « on est confronté à des perspectives différentes et à des situations qui peuvent être conflictuelles », poursuit-elle.

En sciences infirmières, la médiation est tout aussi nécessaire. « Elle engage l'infirmière et l'infirmier à adopter des moyens visant à prévenir les tensions et à améliorer l'environnement de travail, et par conséquent la qualité des soins », explique Rima Sassine Kazan, doyenne de la faculté des sciences infirmières, avant d'ajouter que le soin implique d'entretenir « une relation humaniste caring avec l'autre ».

Nicole Touma, infirmière à l'hôpital Hôtel-Dieu de France et diplômée en 2014 de l'ISF, confie que, suite à cette formation, elle accorde plus d'importance à « l'écoute, la reformulation et la neutralité », des compétences en médiation parmi d'autres que les participants ont acquises lors des séminaires. Ils y ont été formés aux principes de la médiation, au rôle du médiateur, à la communication positive et non violente, et à l'aspect collaboratif, grâce à une partie théorique, mais surtout à des exercices pratiques de mise en situation. « Ils ont joué le rôle du médiateur dans des conflits qui pourraient survenir dans des équipes de travail ou entre des professionnels de la santé et des patients ou leur famille », note Johanna Hawari-Bourjeily.

Certains participants assurent que les séminaires ont changé leur façon de voir les choses. « Cette formation m'a permis de voir les choses différemment, affirme Nicole Gebara. La résolution d'un conflit est un processus d'apprentissage qui implique, avant tout, un esprit ouvert et coopérant, qui accepte la différence et qui est prêt à admettre l'erreur si elle existe », ajoute-t-elle. De même, Nicole Touma estime que la formation en médiation l'aidera « à éviter les crises, à creuser pour reconnaître leurs causes et les résoudre ».

En somme, comme l'a si bien affirmé le père Salim Daccache s.j., recteur de l'USJ, dans son allocution lors de la remise des attestations, suivre la formation a permis aux participants de « devenir des agents d'amélioration des relations, dans le domaine si délicat et important de la santé ».