

À renvoyer par *courrier*

Presses de l'EHESP - CS 41119 - 35011 Rennes cedex  
ou *télécopie* 02 99 54 22 84

## Adresse de facturation et livraison

Organisme : \_\_\_\_\_

Service : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du destinataire : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

N° téléphone : \_\_\_\_\_ N° télécopie : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

	Quantité	Prix unitaire TTC	Total
<b>La médiation au service de la santé et du médico-social</b>		<b>18 €</b>	€

Frais de port France (TTC): de 0 à 43,99 €: 4 €  
de 44 à 79,99 €: 8 €  
≥ 80 €: 10 €

Montant total: \_\_\_\_\_ €

Frais de port DOM-TOM, Corse et international\*:  
de 0 à 43,99 €: 10 €  
≥ 44 €: 20 €

\* + taux de TVA en vigueur.

Montant frais de port: \_\_\_\_\_ €

Montant total commande: \_\_\_\_\_ €

## Règlement

 Mandat administratif Chèque libellé à l'ordre des Presses de l'EHESP**Particuliers et établissements privés**: merci de joindre votre règlement à votre commande.

 **Paiement par carte bancaire**

➔ **Rendez-vous sur notre site pour un règlement sécurisé**

+ d'infos sur



presses.ehesp.fr



PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

CS 41119/35011 Rennes cedex/Tél. : 02 99 02 28 68/Fax : 02 99 54 22 84/commande-presses@ehesp.fr

03/2022 • Presses de l'EHESP, Rennes • RCS Rennes 794 028 027 • Ne pas jeter sur la voie publique.

# Sensibiliser les professionnels à la démarche de médiation



La collection « FONDAMENTAUX » rassemble des ouvrages pédagogiques de référence à destination des étudiants et des professionnels en formation pour assimiler facilement les notions du champ sanitaire et social.

[www.presses.ehesp.fr](http://www.presses.ehesp.fr)

# Une synthèse de tous les dispositifs de médiation existants

» **AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES**, notre **législation** s'est considérablement **enrichie** de la prise en compte des **modes amiables de règlement des différends**, en particulier de la **médiation**. Aujourd'hui, la médiation constitue un **outil efficace** pour **traiter des tensions** auxquelles sont souvent confrontés les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, que ce soit face aux **plaintes** ou aux **réclamations des usagers** ou face aux **conflits individuels** entre les **personnels**.

» **CET OUVRAGE A POUR FINALITÉ DE SENSIBILISER** les **professionnels** à la **démarche de médiation**. Il leur en donne les **règles**, afin qu'ils puissent la mettre en œuvre y compris en s'affranchissant, lorsque c'est nécessaire, de certains textes réglementaires inadaptés aux situations auxquelles ils sont confrontés. **L'analyse critique** de ces textes permet ainsi de présenter les **bonnes pratiques** en la matière et de s'engager dans cette démarche en toute confiance.

→ Ce livre s'adresse aux responsables et aux professionnels des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Il intéressera également toute personne souhaitant développer ses compétences à la médiation et à la négociation.

## L'AUTEUR

**Claude ÉVIN**, avocat au Barreau de Paris, ancien ministre en charge de la santé, ancien directeur général d'agence régionale de santé. Il exerce également en tant que médiateur.



La médiation ne peut être réduite à une technique de gestion des conflits. Elle peut jouer aussi un rôle de prévention des litiges ou des conflits. Elle permet de créer ou de recréer du lien social, de réparer ce lien qui peut avoir été rompu dans un moment de désaccord ou qui peut avoir du mal à exister compte tenu de différences sociales ou culturelles. C'est un processus qui doit permettre aux personnes de se construire, de rester actrices de la gestion de leur conflit, de leurs relations sociales, de confirmer leur autonomie de décision.

*Extrait de l'introduction*

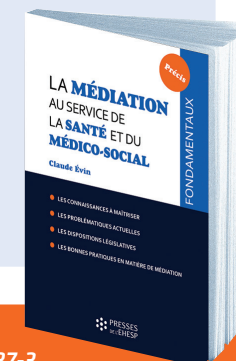
## SOMMAIRE

### Introduction

1. La médiation, un processus adapté aux tensions inhérentes aux activités sanitaires, sociales et médico-sociales
2. La médiation au service des relations entre les usagers, les établissements et les professionnels
3. Les différends interpersonnels au sein des établissements

### Conclusion

### Annexes



ISBN 978-2-8109-1037-3  
15 x 21 cm - 154 p. - 18 €