



# SOUTENIR LES AIDANTS : LA MÉDIATION

## Quand ? Pourquoi ? Comment ? Avec qui ?

### LA QUESTION DU LIEN

Les aidants s'engagent dans une relation qui peut progressivement évoluer de l'altruisme à l'abnégation.

L'aidant peut s'oublier, et ne parvient plus à se faire entendre de l'aidé. Le déséquilibre s'installe progressivement dans la relation aidant/aidé. La maladie, le handicap, la perte d'autonomie exigent une attention, une présence de plus en plus importante. L'aidant se retrouve dans une situation enfermante, voire aliénante sans impression de solution possible et satisfaisante pour lui et son proche. La relation devient au fur et à mesure exclusive, l'aidé exigeant souvent la présence unique et omniprésente de l'aidant.

L'épuisement guette, l'insatisfaction et la détresse se ressentent. Le lien affectif qui unit l'aidant et l'aidé, se transforme progressivement en mêlant culpabilité, impuissance et besoin de réparation. Tout fonctionne comme si l'aidant avait une dette envers l'aidé. Le risque principal pour l'aidant est l'épuisement professionnel alimenté par la quête souvent vaine d'une reconnaissance de son engagement voire de son sacrifice. La maltraitance peut en découler.

Pour rétablir l'équilibre, le recours à un tiers professionnel peut être utile : le sens de l'intervention du psychologue est d'ouvrir un espace d'écoute pour permettre à l'aidant de parler de son quotidien avec l'aidé, de ce qu'il redoute, n'ose penser ou exprimer. Le but est de mettre au centre de l'écoute l'aidant qui, d'habitude, s'efface au profit de l'aidé.

L'échange avec le psychologue permet de prendre conscience du déséquilibre, de l'accepter, d'accepter ses limites et de reconnaître avoir besoin d'aide à son tour. Les échanges ont pour but aussi de trouver des solutions temporaires ou pérennes pour alléger le quotidien de l'aidant.

L'appui d'un médiateur est une valeur ajoutée importante, notamment en permettant de faire le lien ou de rétablir la communication entre les proches d'un aidé et autour de la problématique de sa prise en soins.

Des tensions peuvent se produire dans les familles, ou avec les aides à domicile, ou entre les familles et les institutions. Le recours à la médiation est également préconisé.

### LA MEDIATION



La médiation est pratiquée en France depuis plus de 30 ans. Un diplôme d'Etat sanctionne la formation des praticiens médiateurs familiaux qui exercent en libéral ou dans des services.

## À QUI S'ADRESSE LA MÉDIATION ?

La médiation est un processus de prévention et de gestion des conflits fondé sur l'autonomie et la responsabilisation des personnes. C'est une démarche volontaire, choisie par les personnes ou proposée, dans les situations de crise, ou par anticipation, avant que la relation se dégrade.

Elle est proposée aux particuliers, aux professionnels, aux établissements. Le travail conduit par les personnes en médiation permet de clarifier la place et le rôle de chacun.

## QUAND ?

À tout moment, lorsque le besoin est là, pour notamment : faciliter le dialogue, avancer dans une prise de décision, s'expliquer sur une situation mal vécue, trouver des accords, restaurer le climat de confiance.

La médiation est inscrite dans le droit français. C'est un mode amiable de règlement des différends. Dans certaines situations, le juge peut orienter les personnes en médiation.

## POURQUOI ?

De nombreuses circonstances peuvent opposer les membres d'une famille quand surgit la dépendance, ou une famille à une institution.

La médiation offre la possibilité aux personnes de :

- Se rencontrer dans un espace à l'abri des tensions ;
- S'expliquer sur les faits à l'origine des difficultés ;
- Recevoir une écoute approfondie ;
- Dissiper les malentendus ;
- Confronter les points de vue ;
- Mieux se comprendre ;
- Restaurer une confiance réciproque ;
- Trouver des solutions qui conviennent à chacun.

## COMMENT ?

La conduite d'un processus de médiation est ordonnée de manière à permettre à chacun d'être entendu dans ses ressentis et ses besoins, d'avancer dans des prises de décision nécessaires. Le médiateur intervient dans un cadre précis, avec des règles déontologiques, précisées au démarrage de la médiation et rappelées si besoin est.

Le médiateur accueille ou entend à distance, séparément dans un premier temps, les personnes concernées par la situation avant de les réunir en séance plénière. Il peut aider si besoin dans la

rédaction d'un écrit reprenant les engagements de chacun.

Le médiateur est un tiers neutre, extérieur à la famille ou à l'institution, ce qui renforce l'impartialité et l'indépendance attendues des participants à la médiation.

Il est tenu à la confidentialité, ne rend pas compte du contenu des entretiens.

Le processus de médiation est limité dans le temps.

## OÙ ?

Les médiateurs en exercice libéral et les services employant des médiateurs sont recensés par les organisations nationales de médiation.

La liste des **médiateurs assermentés est disponible au greffe de la Cour d'Appel**. Tous n'assurent pas les médiations dans le champ du vieillissement ou du handicap. Les associations nationales de médiation - Fenamef, Association Pour la Médiation Familiale -Médiation Part'Âge, Réseau MFDE libéraux, apportent la garantie du diplôme des praticiens et le respect des règles déontologiques. Consulter leurs sites et annuaires.

**Médiation familles-institution** : Sur sollicitation de l'agence régionale de santé, des médiations peuvent être proposées aux structures médico-sociales et aux familles en cas de réclamations ou de difficultés relationnelles récurrentes impactant fortement la relation établissement/usager-familles. Dans ce cas, la médiation est prise en charge financièrement par l'Agence. Pour toute question de la part d'une structure, contacter par mail l'agence : [ars-bfc-dsp-ei-recla@ars.sante.fr](mailto:ars-bfc-dsp-ei-recla@ars.sante.fr)

## COMBIEN ?

La tarification diffère selon les situations : tarif horaire ou forfait, financement public ou non.

Se renseigner auprès des professionnels.

Des organismes de protection sociale prennent en charge tout ou partie des honoraires des praticiens libéraux. Des compagnies d'assurance inscrivent la médiation dans la « protection juridique » ; les frais couverts par la garantie sont indiqués dans le contrat.

Les médiations ordonnées par un juge ouvrent droit à l'aide juridictionnelle.

Dans les médiations particuliers-institution, (Foyer, Ehpad, maison de retraite), la rétribution du médiateur peut faire l'objet d'une convention entre ce professionnel et l'établissement.

