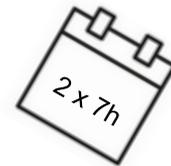


SUR SITE

La démarche de médiation comme outil de gestion des conflits

- **Prérequis :** Apporter des cas issus du vécu professionnel



Enjeu :

Le secteur médicosocial, social ou sanitaire est en pleine transformation dans ce qu'il propose en termes d'accompagnement aux personnes vulnérables. Tout changement - même positif, tout conflit - même légitime, sont sources de difficultés et d'incompréhensions. La visée de la médiation est le réguler les échanges et faciliter l'établissement ou la restauration du dialogue pour permettre aux personnes en présence de faire émerger des réponses et des solutions mutuellement satisfaisantes pour l'exercice de leurs missions et responsabilités. Dans certains cas les professionnels sont amenés à jouer un rôle de médiateur. Cette formation permet d'acquérir les compétences permettant la gestion de ces situations délicates.

Objectifs :

- Comprendre les enjeux et les particularités de la médiation
- Assimiler le processus de travail et les principaux outils du médiateur : de l'écoute au conseil
- Répondre aux sollicitations des salariés confrontés à une tension ou un conflit interne
- Savoir dans quelles situations recourir à un médiateur externe

Durée et heure : 2 jours, 14 heures

Lieu : 75/77/95

Date(s) : à définir

Tarif : 1 200 € TTC par jour,
soit 2 400 € TTC pour les 2 journées.

Public concerné :

Professionnels encadrants,
professionnels en charge des
ressources humaines

Modalités et délais d'accès à la formation :

La formation se tient à partir de 3 participants avec une capacité maximum de 10 participants.

Pour les personnes en situation de handicap, l'association Les ailes déployées a la possibilité d'adapter, dans la mesure du possible, les conditions d'accueil ainsi que le contenu de la formation en fonction du handicap.

Méthodes pédagogiques mobilisées

Modalités de mise en œuvre :

Présentiel

Éléments matériels et techniques :
support pédagogique (dont lexique

Programme :

Jour 1

Matin – (durée 3h30)

- Les formes, les causes et les conséquences des conflits au travail
- La médiation : un art et un esprit
- Comprendre les enjeux et les particularités de la médiation
- Qui peut être amené à utiliser la démarche de médiation de manière occasionnelle

Après-midi – (durée 3h30)

- Spécificités de la médiation dans le secteur médicosocial, social ou sanitaire associatif
- Repérage des signaux faibles au niveau des salariés, de l'équipe, de l'organisation

Jour 2

Matin – (durée 3h30)

- S'initier aux principaux outils de la médiation
- Processus, posture, techniques de communication orale (écoute active, questionnement et reformulation)
- Les conditions de réussite et les risques de la démarche de médiation

Après-midi – (durée 3h30)

- Utiliser la médiation pour désamorcer les tensions et gérer les altercations : à partir des situations vécues rapportées par les stagiaires, le groupe travaillera sur des simulations d'actions de médiation permettant d'aider un salarié en conflit à démêler les faits de ses émotions, de simuler une médiation entre deux salariés

/glossaire, code déontologique du médiateur)

Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques, quizz, mises en situation, prise de recul sur ses propres représentations, échanges entre professionnels, bibliographie

Méthodes et modalités d'évaluation :

Évaluation des acquis en cours de formation par des études de cas.

Évaluation de la satisfaction stagiaire par la remise d'un questionnaire d'évaluation en fin de formation.

Délivrance d'une attestation de fin de formation.

Intervenante :

Sabine Esnault, consultante, coach professionnel et médiatrice dans l'Economie Sociale et Solidaire

Les plus :

Interactivité, analyse des pratiques professionnelles, études de situations cliniques, travaux de groupe.

Contact :

Marie-Jeanne Ferreux, responsable Pratiques et Formation

mj.ferreux@lad.fr

T : 06 19 72 71 52