Mettre en place une démarche de médiation pour gérer des conflits

Le secteur médico-social, 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 de réguler les échanges et de 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 utiles pour la gestion de ces situations délicates.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et les particularités de la médiation
- Appréhender les subtilités du processus de médiation
- Percevoir ce qui se joue dans un conflit et en détecter les signes avant-coureurs
- Connaître les principaux outils de communication du médiateur
- Adopter une démarche de médiation en cas de situation de tension ou de conflit

CONTENU

JOUR 1 | matin | 3 h 30

Les fondamentaux de la médiation
- Les différentes formes
- Les niveaux
- Les objectifs
- Les acteurs
- Les objectifs
- Les principes et les règles fondamentales

Le processus de médiation
- Le processus
- La « roue de Fiutak »
- Mise en situation

JOUR 1 | après-midi | 3 h 30

Le processus de médiation (suite)
- Mise en situation

Spécificités de la médiation dans le secteur médico-social

Conflits : les signaux faibles
- Exercice collectif sur le repérage des signaux faibles
- Savoir détecter les signaux faibles

JOUR 2 | matin | 3 h 30

Conflits : les biais de perception
- Exercice collectif afin de prendre conscience des biais de perception lors d'un conflit
- Tour d'horizon théorique sur les principaux biais de perception

Les principaux outils de communication du médiateur
- Comprendre les principaux obstacles à la communication
- La communication verbale et non verbale
- L'écoute active

JOUR 2 | après-midi | 3 h 30

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 de gérer certaines situations de conflit.

Formateur
Amélie Loireau

Durée
2 jours (14 heures)

Public
Professionnels encadrants, professionnels en charge des ressources humaines
8 stagiaires maximum

Prérequis
Aucun

INTRA ou INTER-établissements

Prix
INTRA : 1 350 €/jour pour le groupe
INTER : 300 €/jour/personne

Modalités techniques et pédagogiques
- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Éléments matériels et techniques : livret du participant puis support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques, apports expérientiels, témoignages des participants, mises en situation, jeux pédagogiques, analyse de cas pratiques, prise de recul sur ses propres représentations, échanges entre professionnels

Suivi et évaluation des acquis
- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : participation aux échanges et aux mises en situation
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation : questionnaire