



MÉDIATION FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de la formation, les professionnels savent utiliser les outils de la médiation :

Comprendre les principes et les fondements de la médiation.

Identifier les situations conflictuelles propices à la médiation et leurs impacts.

Acquérir les compétences nécessaires pour conduire une médiation efficace entre les parties prenantes.

Développer des techniques de communication assertive et empathique spécifiques à la médiation.

Permettre aux professionnels d'élaborer eux-mêmes des solutions mutuellement acceptables et durables dans le cadre des conflits.

Promouvoir une culture de la médiation au sein des équipes.

Favoriser un climat de confiance et de collaboration entre les différents acteurs.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

JOUR 1

Module 1 : fondements de la médiation

Définition et principes de la médiation.

Cadre juridique et éthique de la médiation dans les établissements de santé et ESSMS.

Le rôle et les responsabilités du médiateur.

Module 2 : comprendre les conflits en secteur sanitaire et médico-social

Typologie des conflits dans les hôpitaux, cliniques et ESSMS.

Les facteurs déclencheurs des conflits.

L'impact des conflits sur la qualité des soins et le bien-être des équipes.

Module 3 : le processus de médiation

Les étapes du processus de médiation : de la demande à la résolution.

Techniques d'écoute active et de reformulation.

Identification des besoins et intérêts des parties.

Module 4 : les acteurs de la médiation

Rôles des parties impliquées : médiateur, patients, usagers, personnel de santé, direction.

Analyse des dynamiques relationnelles.

Étude de cas concrets de médiation en établissements de santé et ESSMS.

Module 5 : techniques avancées de médiation

Gestion des émotions et des comportements difficiles.

Techniques de négociation et de résolution créative de problèmes.

Stratégies pour débloquer une médiation en impasse.

JOUR 2

Ateliers de mise en situation et intégration de médiation dans les pratiques institutionnelles

Jeux de rôles basés sur des scénarios typiques en milieu hospitalier et ESSMS. Au fur et à mesure, les participants endosseront les rôles de médiateur, patient/usager ou famille insatisfaits, représentant des usagers.

Pratique des techniques de médiation et feedback personnalisé.

Débriefing collectif et échange d'expériences.

Mise en place de procédures de médiation dans les établissements.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposé théorique : présentations interactives pour introduire les concepts de base et les cadres théoriques.

Études de cas : analyse de situations réelles ou fictives permettant une réflexion approfondie sur les défis de la médiation.

Jeux de rôles : exercices pratiques pour simuler des situations de médiation, favoriser l'acquisition de compétences concrètes.

Débriefing : retour d'expérience après les exercices pratiques pour consolider les apprentissages et échanger sur les pratiques.

Discussions de groupe : échanges entre participants pour partager les expériences et développer une réflexion collective.

SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports de formation :

Diaporamas de présentation pour chaque module.

Guides et fiches pratiques sur la médiation et la gestion des conflits.

Études de cas et scénarios pour les jeux de rôles.

PUBLIC

Médiateurs médecins.

Médiateurs non-médecins.

Représentants des usagers.

Membres de la CDU/CVS.

Psychologues.

Cadres.

DURÉE

La formation se déroule sur 2 jours consécutifs pouvant s'organiser de la façon suivante :

2 jours médiation (1 jour théorique + 1 jour pratique)

1 jour médiation + 1 jour prévention et gestion des conflits

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Écoute et prise en compte des attentes et des acquis des participants préalables à la formation.
Évaluation « à chaud » des acquis et de la satisfaction des participants et du commanditaire au terme de la formation.

Écoute active des participants tout au long du programme et adaptation aux demandes exprimées.

PRÉREQUIS

Aucun

BUDGET PÉDAGOGIQUE

Le budget pédagogique sera établi sur demande en fonction de la durée et de la densité du programme requis par l'établissement.

Siège social / Région sud
54 rue Saint Ferréol
13 001 Marseille



Région Nord
20/22 avenue du Général Sarrail
78 400 Chatou

04 91 75 75 75

contact@adequationsante.com