

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.

Formateur

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

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- 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

2 jours (14 heures)

Public concerné

- Professionnels encadrants, professionnels en charge des ressources humaines
- Groupe de 8 stagiaires maximum

Prérequis

Apporter des cas issus du vécu professionnel

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Eléments matériels et techniques : support pédagogique (dont lexique /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

Suivi et évaluation des acquis

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

Format

Formation inter ou/et intra-établissement

Prix

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

Contenu

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 médico-social, social ou sanitaire associatif
- Repérage des signaux faibles au niveau des salariés, de l'équipe, de l'organisation
- Prise de conscience des biais de perception lors d'un conflit

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