



# La médiation, une nouvelle approche pour gérer les situations conflictuelles

INTRA

<b>Prérequis</b>	Infirmier, aide-soignant, AMP, AVS, éducateur spécialisé, psychologue, cadre de santé.
<b>Compétences visées</b>	Prévenir et désamorcer les conflits.
<b>Aptitudes</b>	Acquérir les connaissances requises à la mise en place de la technique de la médiation et savoir les mobiliser en situation professionnelle afin de pacifier les situations conflictuelles.

## Objectifs

Comprendre et intégrer les évolutions des institutions en pleine mutation

Définition du concept de médiation

Identifier la médiation comme alternative dans la gestion du conflit

Repérer les besoins de l'autre pour communiquer de façon constructive

## Contenus

- ▶ Vers la « démocratie sanitaire » (loi de 2002) ;
- ▶ Identifier et analyser les outils et fonctionnements en place ;
- ▶ Quelles conséquences sur la posture professionnelle de soignants.
- ▶ La médiation comme outil pour pacifier les situations conflictuelles ;
- ▶ La différence entre médiation, négociation, arbitrage et conciliation ;
- ▶ Le choix de la médiation : principe démocratique, méthodologie et techniques.
- ▶ Soi face au conflit (auto-analyse)
- ▶ La « mécanique » du conflit ;
- ▶ Identifier les besoins humains ;
- ▶ Changer son regard face au conflit.
- ▶ Se comprendre sans se juger : écoute active, empathie et bienveillance.
- ▶ La juste posture pour se protéger : posture de base et posture « méta »
- ▶ Mettre en œuvre une communication constructive, différencier Faits-Opinions-Sentiments
- ▶ Co-construire des solutions : savoir questionner ; Savoir argumenter ; Savoir poser un cadre



### Durée - Horaires

2 jours ( Programmation toute l'année)  
9h-12h30 / 13h30-17h



### Encadrement

Professionnel-le diplômé-e d'Etat et/ou ayant obtenu un titre universitaire dans le domaine de la santé



### Méthodes mobilisées

Formation en Présentiel, observation, mise en œuvre, travaux de groupe



### Modalités d'évaluation

Evaluation en début et fin de formation (QCM, Quizz auto-évaluation)



### Suivi de la formation

Feuille d'émargement signée par les stagiaires chaque demi-journée, Certificat de réalisation nominatif délivré à l'établissement en fin de formation



### Coût de la formation

Demandez votre devis



### Votre contact

Service Formation  
04 78 47 55 60  
esford@esford.fr  
Esford.org