



MÉDIATION HOSPITALIÈRE

DEVENIR MÉDIATEUR DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Appréhender les fondamentaux du processus de médiation
Acquérir les techniques et outils pratiques de la médiation.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques
Analyse des exemples concrets, situations vécues par les stagiaires
Exercices et cas pratique

INFORMATIONS ET TARIFS

Ref :	26312
Type :	sur site (intra)
Public :	Membre de la CDU
Formateur :	Avocate médiatrice professionnelle
Durée :	2 jours
Groupe :	12 personnes
Tarifs :	Sur site : 3 000 € net* par groupe
Modalités :	Evaluation des attentes du niveau en début de session Evaluation des acquis Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation Attestation de formation
Accessibilité :	Besoins spécifiques ou compensation handicap, nous contacter

* Exonération de TVA sur la formation.

PROGRAMME

COMPRENDRE LE CONFLIT ET LES BASES DE LA MEDIATION

PROPOS INTRODUCTIF

La place de la médiation dans le secteur santé et médico-social

Rappel du cadre législatif et réglementaire (CDU et personne qualifiée)

Présentation de la PPL de Madame Firmin Le Bodo

Référentiel HAS (gestion des conflits) / FEI

DÉFINITION ET NATURE DU CONFLIT

L'escalade du conflit : mécanismes et étapes

Les mécanismes du conflit : Analyse des tensions, des besoins (Pyramide de Maslow) et des émotions

Le rôle des émotions dans le conflit

FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION

Caractéristiques de la médiation et posture du médiateur

Outils :

- L'écoute active et la reformulation
- Gérer les émotions en médiation
- La négociation raisonnée

TECHNIQUES ET OUTILS PRATIQUES DE MEDIATION

CONDUIRE UNE MÉDIATION

Méthode P.O.R.T.E :

- **P**résentation
- **O**bjectifs
- **R**ègles
- **T**emps
- **E**tapes

Présentation des 5 étapes de la roue de Fiutak :

- Introduction
- Quoi ?
- Pourquoi ?
- Catharsis des émotions
- Ici
- Comment ?

JEUX DE RÔLES : CONDUIRE UNE MÉDIATION

Les jeux de rôles seront basés sur des situations concrètes vécues par les participants et sur des cas proposés