Gestion des conflits par la médiation

MANAGEMENT

Ref : RECRT06B

Compétences visées

Comprendre et mettre en œuvre les mécanismes spécifiques de la médiation.

Objectifs et contenus

Connaître les divers modes de résolution des conflits

- Les modes de résolution juridique : « pour chaque litige, un tribunal ».
- Le contexte judiciaire et les évolutions légales.
- Les MARD ou Modes Alternatifs de Résolution des Différends : procédure participative, conciliation, arbitrage, négociation et médiation.

Identifier le type de « conflit » et l'objet du litige

- Le passage du litige au conflit : définition, distinction.
- Les conséquences du conflit.
- L'identification des besoins.

Appréhender les différents outils de médiation et en apprendre les principes-clés

- La médiation : définition, vocabulaire, principes.
- La notion de tiers et sa posture.
- Le processus de médiation.
- La communication.

S'initier à des actions de médiation

- La démarche réflexive autour des concepts de conflit, d'autorité, de pouvoir.
- Le débriefing et le partage autour des expériences.
- La médiation par les pairs.

Méthodes

- Apports théoriques.
- Jeux de rôles.
- Exercices.
- Analyses de situations.

Personnes concernées

Direction, personnel en situation d'encadrement en structure de santé.

Valeur ajoutée

Ce programme propose d'appréhender la théorie et d'expérimenter ce qu'est la médiation à partir de mises en situations ainsi que différents modes de résolution de conflit. L'animation de cette action est assurée par une avocate-médiatrice.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- Décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médicosociaux.
- Arrêté du 30 août 2019 portant approbation de la charte de la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médicosociaux.

Formation Inter & Intra

Paris - Septembre 2025

>> Du 08-09-2025 au 09-09-2025

Intervenant :
ALDIAS Virginie

- Avocate
- DEA Droit de la santé
- Coach professionnel
- Médiatrice près les tribunaux de la Cour d'Appel

Prix
Tarif Inter **720 €** Net de taxe
Tarif Intra **Nous Contacter**

Paris - Septembre 2026

>> Du 07-09-2026 au 08-09-2026

Intervenant :
ALDIAS Virginie

- Avocate
- DEA Droit de la santé
- Coach professionnel
- Médiatrice près les tribunaux de la Cour d'Appel

Prix
Tarif Inter **750 €** Net de taxe
Tarif Intra **Nous Contacter**

Mise à jour le : **31/03/2025**