



La médiation et la relation aux usagers	3 jours de formation 14-15 mai et 5 juin 2018 (9h30 – 17h30)
--	---

■ Contexte et environnement

La Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon propose une approche globale et diversifiée d'accueil, d'accompagnement, de soins ou de prise en charge médicale à travers ses établissements sanitaires et médico-sociaux.

La relation et la médiation aux usagers prend des formes diverses telles que la Commission Des Usagers, les conseils de vie social et conseil de parents.

La formation est nécessaire et recommandée par la Directive 2008/52/CE du Parlement Européen. Les États membres promeuvent la formation initiale et continue de médiateurs afin de veiller à ce que la médiation soit menée avec efficacité, compétence et impartialité à l'égard des parties.

■ Public et prérequis

Formation plus particulièrement à destination des professionnels ayant des missions de médiation avec les usagers.

Aucun pré requis nécessaire.

■ Objectifs

Le cycle de formation est l'occasion pour les participants de :

- Mieux diagnostiquer les conflits, et les modes d'intervention. (Transfert de repères et techniques)
- Se former à la conduite d'une médiation
- Mener des médiations

■ Contenus et méthodes

Appréhender le champ de la médiation

- Identifier les différents modes de résolution des conflits
- Avoir recours à la médiation : Quand et pourquoi ?
- Diagnostiquer les conflits et choisir le mode d'intervention adapté

Le positionnement du médiateur dans les litiges avec les usagers

- Le rôle du médiateur: Ni avocat du consommateur, ni censeur des services
- Les règles déontologiques du médiateur: impartialité –neutralité –indépendance confidentialité
- L'éthique du médiateur: compétence et efficacité

Préparer le temps de la médiation

- La prise d'information et l'écoute des parties
- L'analyse de la situation et la recherche de de solution
- La réponse et l'information du patient

Maitriser les entretiens : les outils et les techniques du médiateur

- Gérer la situation et désamorcer le conflit rapidement
- Utiliser les émotions du patient pour pacifier la relation
- Questionner pour comprendre les besoins du patient
- Évaluer toutes les solutions susceptibles de régler le conflit
- Valider avec l'utilisateur l'option la plus satisfaisante

Savoir réagir face à une situation difficile avec un client

- Savoir analyser la situation: quel est le contexte, que dit la personne, que dit son comportement, quel est le degré de malaise, de violence?
- Observer et écouter, réaliser un rapide diagnostic de la situation.
- Savoir anticiper et agir pour éviter l'escalade de la violence

■ **Méthodes**

Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :

- Apports théoriques, et méthodologiques
- Études de cas concrets
- Jeux de rôles

■ **Dispositif d'évaluation**

Évaluation à l'issue de la formation à l'aide du questionnaire de satisfaction

■ **Animation**

Organisme de formation : PASADENA CONSULTING

Animatrice : Madame Christine LAMOUREUX, médiatrice certifiée, spécialiste de la gestion des situations de conflits dans le monde de l'entreprise, Chargée d'enseignement en Médiation au Conservatoire National des Arts et Métiers.

■ **Modalités pratiques**

Formation de 3 jours soit 21 heures le (9h30 – 17h30)

La formation se déroulera dans nos locaux :

Croix-Saint-Simon Formation – 17 rue de la révolution – 93100 Montreuil

10 à 12 participants.

■ **Frais d'inscription**

Formation inscrite dans le cadre du PAUF

Croix Saint-Simon Formation

Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon

17 rue de la révolution – 93100 Montreuil

Tél. : 01.75.62.13.96

Mail : cssformation@lafocss.org

Site Internet : www.croix-saint-simon.org

Organisme de formation déclaré n°11 75 41331 75