

## Conflits interpersonnels et management hospitalier : développer la pratique de la médiation

Réf : CSA120

À jour du décret du 28/08/2019  
et de l'arrêté du 30/08/2019  
relatifs à la médiation

### Objectifs

- Rappeler les mécanismes mis en jeu dans les conflits interpersonnels
- Clarifier les enjeux et les conditions d'organisation de la médiation en établissement de santé
- Acquérir les clés pour assurer efficacement la conduite de médiations en milieu hospitalier

Au cours de cette formation, des **ateliers pratiques et des exercices de mise en situation** seront proposés aux participants afin de leur permettre de mettre en pratique l'ensemble des connaissances et compétences acquises au cours de la session.

### Modalités pédagogiques

- **Méthodes mobilisées :**
  - Apports théoriques
  - Travail d'analyse et d'échange à partir des expériences des stagiaires et des experts-formateurs (analyse des pratiques professionnelles, retours d'expérience, échanges de points de vue...)
  - Ateliers pratiques, exercices de mise en situation et jeux de rôles
  - Séance de questions-réponses
  - Remise d'un livret stagiaire
- **Évaluation et suivi :**
  - Ouverture de la session : test de positionnement (questionnaire en ligne en amont de la formation) et tour de table (identification des attentes des stagiaires)
  - Clôture de la session : évaluation des acquis des stagiaires en fin de formation (QCM corrigés), évaluation de la formation (questionnaire de satisfaction) et remise d'une attestation individuelle de fin de formation

### Programme résumé

#### I. CONNAÎTRE LE PROCESSUS DE MÉDIATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

1. Comprendre les enjeux de la médiation en secteur hospitalier
2. S'appropriier les principes d'organisation de la médiation
3. Identifier les différends susceptibles de relever de la médiation
4. Maîtriser les étapes clés du processus de médiation

#### II. SAVOIR CONDUIRE UNE MÉDIATION EN MILIEU HOSPITALIER

1. Connaître les mécanismes mis en jeu dans les conflits interpersonnels
2. Savoir se positionner en situation de médiation
3. S'appropriier les techniques relationnelles nécessaires à la bonne conduite d'une médiation
4. Maîtriser la conduite d'entretien dans le cadre d'une médiation
5. Assurer le suivi de la médiation

#### III. EXERCICES PRATIQUES ET MISES EN SITUATION

1. Atelier n° 1 : Posture à adopter en situation de médiation
2. Atelier n° 2 : Techniques de communication et médiation
3. Atelier n° 3 : Conduite d'entretiens et médiation
4. Atelier n° 4 : Cas pratiques et mises en situation

#### IV. SÉANCE FINALE DE QUESTIONS-RÉPONSES

Durée : 2 jours

Dates : Mardi 23 et mercredi 24  
juin 2020

ou Jeudi 3 et vendredi 4  
décembre 2020

Lieu : Espace Cléry  
17 rue de Cléry - 75002  
Paris

Tarifs : 1<sup>er</sup> inscrit 975 €  
Par inscrit 875 €  
supplémentaire  
du même  
établissement

### Public concerné :

- Cadres Supérieurs et Cadres de santé
- Cadres administratifs, Assistants de pôle et Cadres experts
- Médecins
- Directeurs
- Tout professionnel susceptible de recourir à la médiation dans le cadre de la gestion de conflits interpersonnels

### Expert(s)-intervenant(s) :

- **Louise MASSING**  
Responsable Médiation et Qualité de vie au travail d'un établissements de santé
- **Jean-Luc STANISLAS**  
Expert-Consultant en Management et en Leadership, Membre expert de la HAS (Programme PACTE "Leadership"), Auteur de l'ouvrage "Le management stratégique des cadres hospitaliers en mutation", Fondateur du Site [www.managersante.com](http://www.managersante.com)

# Bulletin d'inscription

(tous les champs sont obligatoires - écrire lisiblement)

Bulletin d'inscription à adresser à :

Sessions présentielle :

L'ENTREPRISE MÉDICALE  
3 bis, rue du Docteur Foucault - 92000 Nanterre  
mail : formation@entreprise-medicale.fr - fax : 01 47 24 00 40

**Conflits interpersonnels et management hospitalier :  
développer la pratique de la médiation**

2 sessions présentielle au choix :

- Mardi 23 et mercredi 24 juin 2020
- ou**
- Jeudi 3 et vendredi 4 décembre 2020

Lieu : Espace Cléry - 17 rue de Cléry - 75002 Paris **Horaires** : 9h00 - 17h00

Organisme de formation spécialisé dans les secteurs sanitaire et médico-social  
Déclaration d'activité n° 1192 08550 92 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)  
ODPC n°1502 - Datadocké n° 0039002

## Renseignements concernant les participants

▼ Nom	▼ Prénom	▼ Catégorie professionnelle (cocher la case)
.....	.....	<input type="checkbox"/> Médecin <input type="checkbox"/> Sage-femme <input type="checkbox"/> Psychologue <input type="checkbox"/> Administratif <input type="checkbox"/> Pharmacien <input type="checkbox"/> Paramédical <input type="checkbox"/> Assistante Sociale <input type="checkbox"/> Autre
.....	.....	
.....	.....	
▼ Fonction ou spécialité	▼ Service ou pôle d'appartenance	▼ Adresse mail du participant
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
<input type="checkbox"/> ADELI ou <input type="checkbox"/> RPPS		<b>Choisissez votre session 2020 (cocher la case)</b>
		<input type="checkbox"/> 23-24/06/2020
		<input type="checkbox"/> 03-04/12/2020

▼ Nom	▼ Prénom	▼ Catégorie professionnelle (cocher la case)
.....	.....	<input type="checkbox"/> Médecin <input type="checkbox"/> Sage-femme <input type="checkbox"/> Psychologue <input type="checkbox"/> Administratif <input type="checkbox"/> Pharmacien <input type="checkbox"/> Paramédical <input type="checkbox"/> Assistante Sociale <input type="checkbox"/> Autre
.....	.....	
.....	.....	
▼ Fonction ou spécialité	▼ Service ou pôle d'appartenance	▼ Adresse mail du participant
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
<input type="checkbox"/> ADELI ou <input type="checkbox"/> RPPS		<b>Choisissez votre session 2020 (cocher la case)</b>
		<input type="checkbox"/> 23-24/06/2020
		<input type="checkbox"/> 03-04/12/2020

## Renseignements concernant l'établissement

▼ Nom de l'établissement	▼ Type d'établissement (cocher la case)
.....	<input type="checkbox"/> CHU - CHRU <input type="checkbox"/> Clinique privée <input type="checkbox"/> Conseil Départemental <input type="checkbox"/> CH <input type="checkbox"/> Service de Santé au Travail <input type="checkbox"/> DDCSPP/DRJSCS <input type="checkbox"/> EPSM - CHS <input type="checkbox"/> EHPAD <input type="checkbox"/> Assurance maladie <input type="checkbox"/> ESPIC (hors CLCC) <input type="checkbox"/> ESSMS (hors EHPAD) <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : .....
.....	<input type="checkbox"/> CLCC <input type="checkbox"/> ARS
▼ Adresse postale complète du Service de la Formation Continue	▼ Adresse mail du Service de la Formation Continue (envoi des conventions, convocations, attestations, factures)
.....	.....
.....	.....
.....	.....

## Règlement

## Signature et cachet

▼ Frais d'inscription pris en charge par (cocher la case)	Fait à ..... le .....
<input type="checkbox"/> Budget Formation de l'Établissement <input type="checkbox"/> ANFH <input type="checkbox"/> Autre OPCA / OPCO <input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> ANDPC <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : .....	
▼ Règlement	
<input type="checkbox"/> Ci-joint un chèque de .....€ à l'ordre de L'Entreprise Médicale. <input type="checkbox"/> Virement bancaire Votre inscription ne sera considérée comme définitive qu'après réception de votre bulletin d'inscription revêtu de la signature et du cachet de votre établissement. La signature de ce bulletin d'inscription vaut bon de commande et signifie acceptation sans réserve des conditions de participation mentionnées dans la rubrique "Informations pratiques - Conditions générales de vente".	