

# Bulletin d'inscription

OUI, je souhaite participer à la formation ayant pour thème **Journée Compétence - Comprendre et appliquer les principes de la médiation** - 2700€ TTC\* pour 4 demi-journées de formation (\*prix annoncé à titre indicatif)

J'ai bien pris note des conditions d'annulation\*.

(NB : le nombre de places est limité, les inscriptions seront traitées par ordre d'arrivée\*\*)

## Vos coordonnées

Établissement.....

Adresse.....

CP..... Ville.....

Stagiaire Nom, Prénom.....

Fonction.....

E-mail.....

Responsable formation Nom, Prénom.....

Tél. .... Fax.....

E-mail.....

Cachet :

## Inscriptions :

- par courrier : retournez ce bulletin à LEH Formation : 253-255, cours du Maréchal-Gallieni • 33000 Bordeaux
- par courriel : [formation@leh.fr](mailto:formation@leh.fr)
- par télécopie: 05 57 57 08 69
- en ligne : [www.leh.fr/formation](http://www.leh.fr/formation)

Date:

Signature:

**Le présent bulletin d'inscription vaut acte d'engagement dès signature.**

\* Conditions d'annulation : les frais d'inscription seront facturés en cas d'annulation la veille de la formation, ou le jour même, ou en cas de non-présentation à la formation. Toute annulation devra être confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception reçu par LEH Formation au moins 10 jours ouvrés avant la formation. Les remplacements sont admis, sans frais et à tout moment.

\*\*Cachet de la poste ou date d'émission de la télécopie ou de l'email faisant foi.

## Contact

Tél. 05.57.57.08.68

Fax 05.57.57.08.69

[formation@leh.fr](mailto:formation@leh.fr)



Numéro d'existence en qualité  
d'organisme de formation :

11753475275

SIRET : 434 161 741 00013

# LEH Formation

## Ressources Humaines



## JOURNÉE COMPÉTENCE - COMPRENDRE ET APPLIQUER LES PRINCIPES DE LA MÉDIATION

**4 demi-journées (soit 12 heures)**

Proposition sur mesure en INTRA (délai de 2 mois)

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour toute information vous concernant. Bulletin d'inscription à retourner par courrier affranchi à l'adresse indiquée au verso ou par télécopie au 05 57 57 08 69

**Groupe LEH** un groupe d'experts au service des professionnels de santé

Édition Formation Conseil Évènement

## Pré-requis

Aucun pré-requis exigé

## Objectifs pédagogiques

- Définir le cadre de la médiation et poser des repères durables
- Créer et maintenir un contexte favorable aux échanges
- Identifier les bases de la rhétorique « pacificatrice »
- Gérer la prise de parole
- Donner la parole et animer une « inimaginable discussion »
- Connaître les limites de la tolérance et de la bienveillance
- Accompagner la recherche de solutions
- Faciliter la sélection d'une solution
- Maîtriser les concepts d'altérité et d'adversité (implications)

## Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnels d'encadrement médical, soignant ou administratif. Formation accessible aux publics en situation de handicap.

## Durée

4 demi-journées de 3 heures (12 heures)

## Méthode pédagogique

- Ressources documentaires, test psychométrique
- Exercices progressifs, études de cas
- Simulations avec débriefing, jeux de rôles

## Profil intervenant

Coach, formatrice et médiatrice

## Évaluation de fin de formation

En début de formation: recueil des attentes des participants - En fin de formation: bilan avec le formateur sur l'évaluation de la formation grâce à une fiche d'évaluation qui porte sur l'atteinte des objectifs et un questionnaire de satisfaction à chaud. Un compte rendu est remis par le formateur.

## Documents remis aux stagiaires

Les supports de cours sont disponibles sur l'espace client ou distribués lors de la formation. Le + : **accès d'un mois à Hopitalex**, base de données juridique hospitalière

## PROGRAMME

Formation disponible en inter, intra et distanciel  
(proposition sur mesure) actualisée le 14/03/2024

*Conflit, personnalités difficiles, stress... trouvez des solutions et simplifiez votre management au quotidien grâce à la méthode de la médiation.*

**Durée de la formation : 4 séances de 3 heures, soit 12 heures au total**

### Connaître les composantes et les mécanismes du conflit

- Identifier les signaux avant-coureurs de stress, panique, colère
- Anticiper et adopter son comportement en conséquence
- Développer sa propre stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques et tensions
- Connaître les 6 modes de sortie du conflit

### Identifier les personnalités difficiles dans son entourage

- Détecter et gérer 10 profils compliqués
- Personnalité difficile : savoir faire la différence entre agressivité et pathologie
- Définir les limites du management
- Quelles aides extérieures pour les cas extrêmes

### Savoir désamorcer un conflit face à un individu difficile

- Maîtriser sa communication verbale et non verbale
- Amener l'autre à s'exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- Conclure et trouver un accord
- Se positionner avec assertivité

### Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Savoir repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Connaître ses propres limites pour mieux se préserver
- Gérer son angoisse, stress et mal-être générés par les situations difficiles
- Travailler la distanciation par rapport aux situations difficiles