

Form-actions



<https://laetitiajoly.fr/>



Médiatrice

Laetitia JOLY

06 32 75 71 18

lmj.mediation@orange.fr



<https://mediationlefeuvre.com>



Médiateur

Dominique LEFEUVRE

06 21 25 13 97

domlefeuvre@orange.fr

Analyse des pratiques  
Formation communication  
Théâtre-forum  
Médiation en santé



Les professionnels des établissements de santé et des services à domicile sont confrontés à des situations de plus en plus complexes et déstabilisantes au travail.

En partenariat avec l'Association Médiation Part'âge, nous intervenons depuis de nombreuses années en tant que médiateurs au profit des personnes vulnérables, de leurs familles et des institutions pour toute difficulté rencontrée dans la prise en soin ou dans les relations.

Cette riche expérience de terrain nous a permis de mieux cerner les connaissances, techniques et outils dont pouvaient avoir besoin les professionnels pour prévenir et gérer les situations de tensions, que ce soit dans leurs relations avec les personnes vulnérables et leurs familles ou au sein de leurs équipes.

Forts de cette expérience, nous proposons de l'analyse des pratiques, des formations en communication et gestion de conflit, du théâtre forum et de la médiation, notre coeur de métier.

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

**Laetitia JOLY** est médiatrice diplômée d'Etat assermentée, formatrice et analyste des pratiques. Elle intervient dans le contexte du grand âge et de la vulnérabilité depuis 2010, en partenariat avec l'Association Médiation Part'Âge dont elle a été la Présidente. Elle oeuvre depuis 1997 dans la prévention et gestion des conflits, ayant été collaboratrice d'avoué puis avocate avant de se consacrer à la médiation. Sensibilisée très jeune à l'art comme moyen d'expression et de communication, elle utilise le jeu artistique pour développer le savoir-être et le savoir-faire en communication et régulation des conflits.



La contacter au 06 32 75 71 18 pour la Région Centre Val de Loire  
[lmj.meditation@orange.fr](mailto:lmj.meditation@orange.fr)

**Dominique Lefeuvre** est médiateur diplômé d'Etat depuis 2005. Il est formateur pour adultes et analyste des pratiques depuis 1996 auprès de différents publics dans la diversité de leurs formations d'origine et de leurs fonctions. Il accompagne des médiations auprès d'établissements accueillant des personnes âgées. Il a exercé comme assistant de service social en milieu hospitalier et auprès de publics vulnérables. Il a été comédien puis animateur de théâtre-forum sur les thématiques de prévention des conflits auprès de public professionnels et scolaires.



Le contacter au 06 21 25 13 97 pour la Région Bretagne et Pays de Loire  
[domlefeuvre@orange.fr](mailto:domlefeuvre@orange.fr)

# ANALYSE DES PRATIQUES



Conception  
Istock Photos

L'analyse des pratiques permet à chacun de déposer ses difficultés et par le partage d'expériences, de se nourrir de l'intelligence collective pour prendre du recul, réfléchir à des solutions et repartir plus confiant.

Ce dispositif est un temps dédié à l'enrichissement des pratiques et à la coopération entre professionnels. Il aide à la structuration des savoirs, la construction des identités professionnelles et la prévention des conflits.

## PROFESSIONNELS



Professionnels du domaine médico-social

Professionnels encadrant

Groupe de six à douze

## OBJECTIFS



Acquérir un apprentissage sur le savoir-être et le savoir-faire de sa fonction.

Développer la conscientisation de ses tâches professionnelles.

Ajuster sa posture professionnelle vis à vis de ses collègues, des personnes aidées et de leurs familles.

Aborder les relations de manière à anticiper et réduire les tensions et les conflits.

Construire son identité professionnelle et la coopération entre professionnel-les.

## LIEU

Au sein de l'établissement



## FREQUENCE



Entre trois à six fois par an

Sur des temps de 2 à 3 heures

Modalités à convenir avec l'équipe de direction

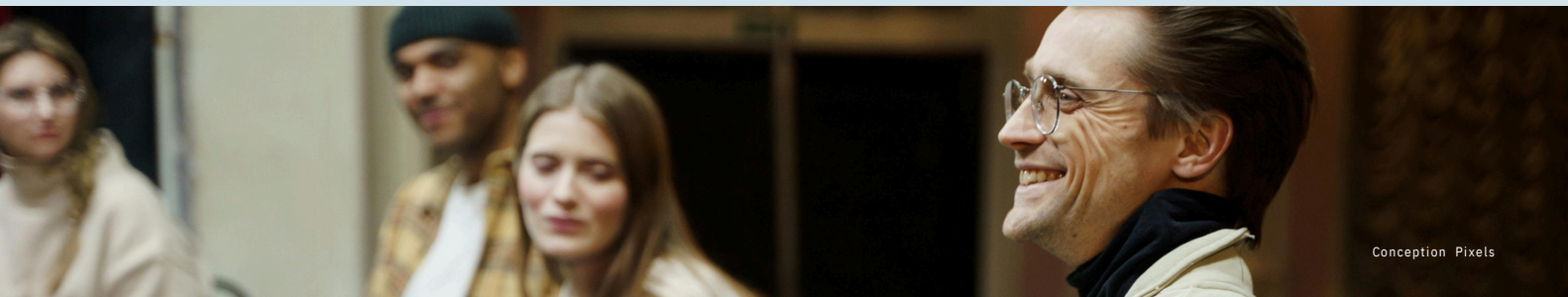
## FINANCEMENT



Financement possible par les OPCO avec la certification Qualiopi

Délivrance d'une attestation de formation continue

# FORMATION COMMUNICATION



Conception Pixels

Avec un apport de connaissances pratiques et des mises en situation, cette formation concourt à améliorer l'efficacité de la communication, à anticiper et désamorcer les situations de conflits. Les mises en situation proposées développent la réflexivité et la coopération entre professionnels. Cet apprentissage propose de forger à sa main des outils et des techniques de communication afin d'ajuster sa posture professionnelle vis à vis des collègues, des résidents et des familles.

## PROFESSIONNELS



Professionnels du domaine médico-social  
Professionnels encadrant  
Groupe entre dix et douze

## LIEU

Au sein de l'établissement



## FREQUENCE

Entre trois et quatre demi journées de 3 heures réparties sur 2 mois  
Modalités à convenir avec l'équipe de direction

## FINANCEMENT



350 euros la demi-journée de trois heures  
Financement possible par les OPCO avec la certification Qualiopi  
Délivrance d'une attestation de formation continue

## OBJECTIFS



Repérer les situations de communication à risque et mieux comprendre ce qui se joue avec différents publics.

Développer la coopération au sein d'une équipe de professionnels.

Acquérir des techniques et outils de communication.

Ajuster sa posture professionnelle vis à vis de ses collègues, des résidents, des familles.

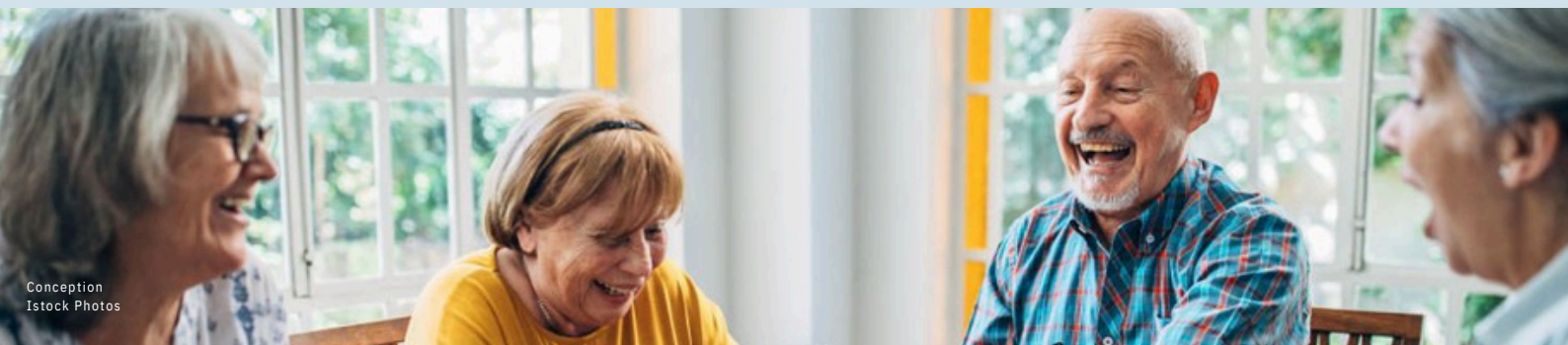
## MODALITES PEDAGOGIQUES



Intégration des outils et techniques avec apport de connaissances et mises en situation

Partage d'expériences et coopération

# THEATRE FORUM



Le Théâtre Forum est un dispositif théâtral source de prise de conscience et de changement. Il est proposé sous une forme ludique aux résidents, leurs familles et au personnel disponible.

Plusieurs scénettes sont jouées sur les difficultés relationnelles vécues dans les interactions quotidiennes. Elles suscitent rires et émotions. Le public est sollicité pour une évolution positive de la situation, puis un débat est ouvert avec les participants.

## PERSONNES IMPLIQUEES



2 à 3 personnes volontaires de l'établissement : résident et professionnel (toute catégorie)

Public : résidents, familles et professionnels

## OBJECTIFS



Anticiper et réduire les tensions dans les relations interpersonnelles

Dynamiser les relations entre les résidents de manière ludique

Favoriser les prises de conscience des rôles et places de chacun

Approfondir et clarifier les relations au sein de la structure entre résidents et professionnels

## LIEU

Au sein de l'établissement



## FREQUENCE



Ponctuelle : durée 2 heures de préparation et 2 heures pour le spectacle.

Modalités à convenir avec l'équipe de direction

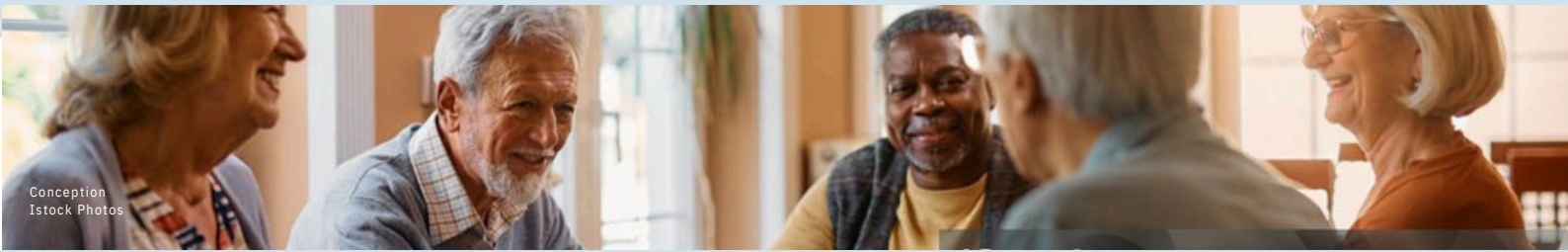
## FINANCEMENT



Montant et financement à convenir avec l'équipe de direction et le réseau auquel la structure appartient

Modalités à convenir avec l'équipe de direction

# MEDIATION EN SANTE



La médiation en santé s'adresse aux personnes vulnérables, leurs proches, ainsi qu'aux professionnels aidants et aux institutions d'accueil.

Cette démarche structurée et encadrée permet de prévenir et gérer les tensions en accompagnant la reprise d'un dialogue constructif et une réflexion sur le projet de vie de la personne vulnérable et la place de chacun à ses côtés.

Elle favorise l'apaisement des relations et la recherche de solutions concrètes pour dépasser les non-dits, les incompréhensions et les conflits.

## EXPERTISE



Le médiateur professionnel possède une expertise spécifique dans les conflits et l'accompagnement aux prises de décision.

Sa posture d'écoute, de non-jugement, son impartialité et son indépendance favorisent une réflexion constructive et l'émergence de solutions.

C'est cette posture particulière de tiers qui fait l'efficacité de la démarche.

Nous travaillons en partenariat avec l'Association Médiation Part'Âge et intervenons seul ou en binôme en fonction de la complexité des situations.  
[mediationpartage.fr](http://mediationpartage.fr)

## OBJECTIFS



- Eviter l'escalade du conflit après la déclaration d'un 1er évènement indésirable (FEI), un contentieux.
- Restaurer ou établir un dialogue constructif pour une meilleure prise en soin.
- Etablir une relation de confiance Résident/famille/Institution.
- Prévenir les risques psycho-sociaux des équipes...

## TARIF



- Un montant horaire ou forfaitaire comprenant :
  - L'écoute, l'information et le recueil du consentement
  - Les entretiens préalables
  - Les séances plénières
  - La possible formalisation d'un projet d'entente
  - Un éventuel suivi à trois mois

## LIEU



Au sein de l'établissement