Programme de formation

« L'hygiène relationnelle en santé »

À l'heure où les systèmes de soins font face à des enjeux humains, éthiques et organisationnels croissants, la qualité relationnelle s'impose comme un levier essentiel d'apaisement, de dialogue et d'anticipation des risques conflictuels.

Au-delà des conflits, elle constitue une véritable hygiène relationnelle. Désormais incontournable dans le système de santé, elle permet la concertation, de fluidifier les processus de décision, le partage de responsabilité et l'implication de tous dans les projets de transformation.

La bonne nouvelle, c'est que la qualité relationnelle s'apprend. Elle ne s'appuie pas sur les repères illusoires du bon sens ou des bons sentiments, de la bienveillance, du rappel au droit ou à la psycho-sociologie. Entretenir de bonnes relations consiste à mettre en œuvre des outils et des techniques précis, concrets, de façon rationnelle et méthodique. Cela repose sur une science, l'ingénierie relationnelle, qui aux fondements de la profession de médiateur.

Le parcours de formation « L'hygiène relationnelle en santé » proposé par Diapason apporte aux acteurs du médical et du médico-social une compréhension des mécanismes relationnels, des outils et des techniques pour être acteur de leurs relations, dans le contexte spécifique des établissements de soin.

Septembre 2026

Objectifs

Après avoir suivi l'ensemble du programme, les participants seront en mesure de :

- Mettre en œuvre les mécanismes qui favorisent la qualité des relations, éviter ceux qui produisent des tensions afin de désamorcer les risques de dégradation ;
- S'exprimer de façon non conflictuelle en utilisant le langage rationnel de l'ingénierie relationnelle ;
- Accompagner la réflexion et l'expression de leur interlocuteur avec les techniques de l'altérocentrage ;
- Aborder les désaccords en réduisant le risque de conflictualité par l'expression verbale, gestuelle, la posture et les attitudes ;
- Identifier les acteurs concernés par la qualité relationnelle dans les établissements de santé.

La validation du parcours conduit à l'apprentissage d'outils concrets que les participants pourront mettre en œuvre dans les situations de leur pratique professionnelle quotidiennes.

Modalités pédagogiques

Le programme de formation aux fondamentaux de la qualité relationnelle comprend deux modalités pédagogiques : des activités en autonomie sur la plateforme LMS[1] de Diapason et des sessions collectives avec un formateur.

Le volume total de la formation est de 4 jours, soit 28 heures.

Le parcours est le suivant :

- Une 1ère journée d'apprentissage en autonomie et sur des temps choisis dans le LMS de Diapason, pour acquérir les premiers concepts et outils ;
- Une 2ème journée, collective en présentiel ou en distanciel avec le formateur, pour consolider les connaissances et les mettre en pratique ;
- Une 3ème journée d'apprentissage en autonomie et sur des temps choisis dans le LMS de Diapason, pour approfondir ses connaissances et sa compréhension des concepts et outils ;
- Une 4ème journée, collective en présentiel ou en distanciel avec le formateur, pour ancrer les connaissances et les mettre en pratique.

À l'issue de la formation, les participants réalisent un test d'évaluation dans le LMS, leur permettant de valider leurs acquis.

Programme

Le déroulement du programme est progressif, alternant des contenus théoriques et des exercices pratiques.

Il s'articule autour de 4 thèmes :

1. Identifier les composants de la relation, les mécanismes au fondement de toute dynamique relationnelle, de qualité ou dégradée ;

[1] Learning Management System (ou e-learning)

2. Observer la personne humaine comme un système relationnel, identifier les modalités de communication et en explorer le potentiel afin d'enrichir sa communication ;
3. Distinguer les modalités d'action sur la qualité des relations, les approches par l'autorité versus elles par l'altérité, les modes amiables de résolution des tensions dans le secteur de la santé ;
4. Aborder l'ingénierie relationnelle dans les contextes spécifiques des établissements médicaux et médico-sociaux, en particulier la place des émotions dans la relation à la maladie, à la fin de vie, aux relations interpersonnelles tant avec les usagers qu'entre soignants.

Prérequis

Les participants maîtrisent la langue dans laquelle est dispensée la formation, français ou anglais.

Un entretien d'évaluation du besoin est réalisé en amont de la formation, soit individuellement, soit avec le commanditaire de la formation.

Public visé

La formation s'adresse à tous les personnels soignants et administratifs intervenant dans des établissements médicaux et médico-sociaux, qu'ils soient salariés ou professionnels indépendants.

Modalités d'évaluation

Les connaissances des participants font l'objet d'une première évaluation en début de formation, sur la plateforme LMS de Diapason lors de la première journée en autonomie.

Puis l'atteinte des objectifs est évaluée au travers d'activités réalisées sur la plateforme LMS de Diapason, lors de la dernière journée en autonomie.

Chaque participant reçoit un certificat de réalisation, à l'issue de la formation.

Modalités pratiques et prix

Le prix de la formation est de 1 250 euros par personne. Pour une formation intra, merci de nous contacter : contact@diapason-mediation.fr

La formation peut commencer dès la signature de la convention, selon le calendrier de démarrage des sessions indiqué sur le site de Diapason. Pour toute information supplémentaire ou demande particulière, merci de nous contacter.

Les sessions en distanciel nécessitent une caméra, un micro, un dispositif de sortie audio et une connexion internet de bonne qualité.

Modalités Personnes en Situation de Handicap (PSH)

L'entretien préalable avec un interlocuteur de Diapason permettra d'évaluer la possibilité et les modalités d'adaptation de la formation aux éventuelles caractéristiques PSH des participants.

Contacter le référent PSH : referent-psh@diapason-mediation.fr

Formateurs

L’équipe des formateurs de Diapason est constituée de médiateurs professionnels, praticiens, consultants et formateurs expérimentés, spécialistes du secteur de la santé.