

Néos Médiations : valeurs et engagements

Chez Néos Médiations, nous croyons que des relations apaisées et respectueuses sont la clé pour accomplir pleinement les missions essentielles qui vous sont confiées. Nous intervenons avec une approche humaine, pragmatique et orientée solutions.

Nos valeurs

- ✓ **Respect** des bénéficiaires, des familles et des équipes.
- ✓ **Bienveillance** et **écoute active** dans toutes nos démarches.
- ✓ Recherche de **solutions adaptées et durables**.

Nos engagements

- ✓ **Apporter un cadre structuré, bienveillant et impartial** : nous aidons vos équipes à surmonter les tensions en toute sérénité.
- ✓ **Préserver la qualité des services** : nous soutenons un environnement harmonieux pour le bien-être de chacun.
- ✓ **Faire émerger des solutions respectueuses et pérennes** : nous offrons des alternatives aux situations de blocage.
- ✓ **Renforcer la cohésion** : nous agissons sur les relations internes pour consolider les dynamiques institutionnelles.

« Quand le dialogue préserve la dignité des plus vulnérables et la cohésion des équipes »



Néos Médiations

Chemin Général Castella 19 – CH-1630 Bulle
+ 41 78 829 77 93 – www.neos-mediations.ch

la maïeutique de la solution

- ❖ **Institutions socio-éducatives**
- ❖ **Etablissements médico-sociaux**
- ❖ **Centres médico-sociaux**
- ❖ **Organisations de soins à domicile**
- ❖ **Hôpitaux et cliniques**

"Au croisement de la médiation et de la gestion des relations au travail, une réponse adaptée aux besoins des patients, des équipes et des institutions"

Pourquoi faire appel à Néos Médiations ?

Avec plus de 2'000 situations médiées en 10 ans, Néos Médiations intervient au cœur des relations humaines, là où la parole des plus vulnérables doit être entendue et où les professionnels méritent un soutien pour préserver leur mission face aux défis et tensions.

Pour vos patients ou résidents et leurs familles :

- ✓ **Préservation des relations** : favorisez un dialogue respectueux et constructif, même dans les situations les plus sensibles.
- ✓ **Réduction des tensions** : Clarifiez les attentes et désamorcez les incompréhensions avant qu'elles n'escaladent.
- ✓ **Qualité des services** : protégez un environnement harmonieux pour le bien-être des patients et résidents
- ✓ **Des solutions sur-mesure** : chaque solution, coconstruite par les médiés, répond à leurs besoins spécifiques et se traduit par des accords solides, applicables et souvent pérennes.

Pour vos équipes et votre organisation :

- ✓ **Soutien des professionnels** : aidez vos équipes à résoudre les tensions internes et à communiquer de manière efficace.
- ✓ **Renforcement des dynamiques institutionnelles** : évitez que les conflits affectent le fonctionnement de vos dispositifs.
- ✓ **Prévention des crises** : intervenez en amont pour maintenir un climat serein et productif.

Pour votre institution :

- ✓ **Protégez vos missions essentielles** : assurez des conditions optimales pour vos bénéficiaires et vos équipes.
- ✓ **Réduisez les impacts négatifs** : limitez les coûts humains, relationnels et organisationnels des tensions.
- ✓ **Montrez l'exemple** : valorisez votre institution par une gestion humaine et respectueuse des conflits.

Domaines d'intervention

Les institutions médico-sociales sont des écosystèmes complexes, où des relations harmonieuses sont essentielles pour garantir la qualité des services. Néos Médiations vous aide à apaiser les tensions et à renforcer les liens entre tous les acteurs impliqués

Relations entre les bénéficiaires et les professionnels :

- Clarification des attentes et perceptions pour un meilleur accompagnement.
- Médiation sur des décisions sensibles, souvent liées aux soins ou au cadre de vie.

Relations avec les familles et proches :

- Réponses aux préoccupations légitimes des proches dans des moments critiques.
- Accompagnement dans la gestion des tensions autour des choix institutionnels.

Relations internes au sein des équipes :

- Gestion des tensions entre services, équipes ou niveaux hiérarchiques.
- Prévention des risques psychosociaux (RPS) et amélioration du climat de travail.

Relations institutionnelles et partenariats :

- Résolution des différends avec des partenaires, fournisseurs ou organismes de tutelle.
- Facilitation des collaborations dans des projets complexes ou à enjeux multiples.

Accompagnement des transitions organisationnelles :

- Soutien dans les réorganisations pour préserver la cohésion et minimiser l'impact des changements.

Formations sur mesure :

- Développez les compétences de vos équipes en gestion des tensions et communication efficace.