



INITIATION AU PROCESSUS DE MEDIATION



CONTEXTE :

Les situations conflictuelles se déclinent à tous les niveaux de la vie quotidienne et des organisations ; elles concernent toutes les personnes, qu'elles soient engagées dans le conflit ou témoins de celles-ci. Savoir se positionner en tiers, reconnaître et utiliser les modalités et le processus de la médiation devient un atout supplémentaire pour agir face aux conflits dès qu'ils deviennent destructeurs pour la personne et l'organisation : négation de l'autre, blocage de projet, ruptures, violence...

COMPETENCES VISEES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ▶ Comprendre les mécanismes conflictuels et le rôle des émotions dans le conflit
- ▶ S'initier et utiliser les outils du processus de médiation
- ▶ Comprendre les spécificités de la médiation dans un contexte intra entreprise
- ▶ Développer un positionnement de tiers médiateur

Personnes concernées

Managers, cadres, personnes travaillant dans un service RH, délégués du personnel, membres du CHSCT...

Programme

- **Séquence 1 : être médiateur**
Positionnement et déontologie
- **Séquence 2 : comprendre les mécanismes conflictuels et le rôle des émotions**
*L'origine de la colère et de l'agressivité
Comment se positionner ?*
- **Séquence 3 : les outils de communication au service de la médiation**
Acquérir les outils de communication permettant le dialogue en situation conflictuelle
- **Séquence 4 : le processus de médiation**
*S'initier au processus général d'une médiation
Comprendre les étapes du processus de médiation
Acquérir les compétences d'un tiers neutre et impartial - Se positionner en tiers impartial dans des mises en situation de cas réels
Mesurer la faisabilité d'une médiation*
- **Séquence 5 : entraînement à la médiation**

Méthodes pédagogiques

Les éléments théoriques seront principalement dégagés de mises en situations articulées autour de vécus et des expériences des participants repris en mises en situations fictives et jeux de rôles.

Valeur ajoutée de la formation

Une 3^{ème} journée bilan : compte-tenu de la densité des informations et des outils apportés lors des deux premiers jours, cette journée est indispensable pour une bonne maîtrise de base du processus de médiation.

Reprise de situations difficiles ou des éléments du processus qui n'auraient pu être totalement assimilés, pour une meilleure maîtrise d'un ou plusieurs outils.

INFORMATIONS

Stage intra

Durée :

- ↪ 2 jours consécutifs
+ 1 jour
d'approfondissement à distance

Lieu :

- ↪ Etablissement demandeur
- ↪ Possibilité d'organiser la formation dans nos locaux (nous consulter)

Nombre maximum de participants :

- ↪ 12 personnes

Formateurs :

- ↪ Médiateur de terrain diplômé CNAM

Coût :

- ↪ 3000 €



Une attestation de formation nominative est délivrée à chaque participant à l'issue de la session de formation