

Formation Médiation au quotidien

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- › Exposés, études de cas et mise en situations
- › Apprentissage entre pairs
- › Témoignage et questions-réponses

INTERVENANTS

- › Consultant en management

€ TARIFS

- > Inter : 420€ / pers.
- > Intra : 1350€ j. / gr.

Renforcer sa capacité à apaiser les tensions en milieu professionnel en tant que médiateur.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public.
(Groupe de 12 personnes maximum)

Prérequis : Aucun

OBJECTIFS

- › Développer son aptitude à la neutralité dans les tensions entre deux personnes en milieu professionnel
- › Rester à l'écoute des besoins des personnes en situation de conflit
- › Proposer un processus de compréhension puis de résolution de conflit

CONTENU

- › **Les situations :**
 - Comprendre notre rapport au conflit
 - Qu'est-ce que la posture de médiateur ?
 - Pourquoi se positionner en médiateur informel ?
 - Différences entre médiation informelle et médiation formalisée
 - Les autres modes d'intervention possible
- › **La personne en posture de médiation :**
 - Qualités et compétences nécessaires
 - Éthique des personnes en posture de médiation
 - Développer son empathie et sa neutralité
- › **L'écoute et la reformulation :**
 - Les différentes formes d'écoute, de soi, de l'autre
 - Les freins à l'écoute
 - La reformulation
 - « Comprendre » ce n'est pas « Être d'accord »
- › **Processus au service d'une compréhension mutuelle :**
 - Clarification des faits, identification des points à traiter
 - Pratique du non jugement
 - Pratique d'identification et de reformulation des besoins
- › **Accompagner vers la résolution :**
 - Inventer et évaluer des solutions
 - Décider d'un engagement mutuel

- La célébration des accords

✓ ÉVALUATION DES ACQUIS

⇒ **Au début** : questionnaire de positionnement

⇒ **À l'issue** : questionnaire de positionnement

👤 SATISFACTION DES PARTICIPANTS



> **Durée** : 2 jours

> **Dates** : 17 et 18 mai 2021