



La résolution des conflits par la médiation

Objectif :

- ⇒ Appréhender ce qu'apporte la médiation dans la résolution d'un conflit
- ⇒ Développer une posture de tiers facilitateur dans un conflit
- ⇒ Savoir conduire une réunion de médiation

Descriptif :

Cette formation à la résolution des conflits en entreprise par la médiation permet à toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit d'acquérir les principes de base et de connaître le processus de la médiation, d'apprendre à se positionner comme tiers dans un conflit en adoptant la posture de tiers facilitateur et d'être en mesure de proposer/précrire utilement la médiation dans une situation de conflit.

Programme :

1. COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU CONFLIT

- ◆ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ◆ Identifier les mécanismes du conflit

2. APPRÉHENDER CE QU'APPORTE LA MÉDIATION DANS LA RÉOLUTION D'UN CONFLIT

- ◆ Les 5 attitudes de résolution d'un conflit
- ◆ La spécificité de la médiation par rapport aux autres démarches de résolution de conflits (arbitrage, expertise, négociation, conciliation)

3. SAVOIR SE POSITIONNER COMME TIERS DANS UN CONFLIT

Adopter des outils de communication efficace

- ◆ L'écoute active
- ◆ L'accueil des émotions
- ◆ Les techniques du questionnement
- ◆ La reformulation et la synthèse

4. LES ÉTAPES ET LES PRÉCAUTIONS À RESPACER POUR OPTIMISER LES CHANCES DE RÉUSSITE DE LA MÉDIATION

- ◆ Les différentes étapes d'un processus de médiation
- ◆ Faire face aux difficultés en médiation

Modalités pédagogiques :

- Powerpoint
- visionnage d'une vidéo illustrant la thématique
- différentes mises en situation, ateliers pratiques
- transfert des acquis de la formation aux situations réelles des participants

Modalités d'évaluation des acquis :

- Mises en pratique

Durée	Nombre de participants	Prérequis	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation	Prix
2 journées	6 minimum 12 maximum	Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation	Toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit	Un médiateur en entreprise	Intra-entreprise	2 900 € HT par groupe, soit 242€ HT par stagiaire pour un groupe de 12 personnes