



## 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 jours	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