

Gérer et traiter les conflits par la médiation

Durée de la formation :

2 jours (14h)

Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

Prérequis :

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Public concerné :

Toute personne souhaitant approfondir ses méthodes de résolution de conflit par la médiation

Objectifs :

Analyser des situations conflictuelles et les méthodes de gestion, prévention et résolution de conflits

Identifier les conflits et développer sa stratégie de réponse

Amener les participants à vivre des situations de médiation en tant que médiateur et en tant que « médié », afin d'intégrer les techniques et les attitudes qui favorisent le succès de la médiation

Module 1 : Comprendre et analyser le conflit

Généralités : connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits

Savoir prendre en compte tous les éléments de contexte

Connaître les différents types de conflits et les profils à risque

Module 2 : Qu'est-ce qu'une médiation ?

Distinguer médiation, arbitrage, conciliation, négociation

Dérouler les étapes d'une médiation :

L'accueil

La présentation des règles de fonctionnement

L'écoute des interlocuteurs L'écoute des sentiments et des émotions

L'analyse des besoins, problèmes, griefs

La recherche d'un accord

L'élaboration du protocole d'accord et l'engagement mutuel

La clôture de l'entretien et le suivi de médiation

Module 3 : Entraînement à la pratique de la médiation

Jeux de médiations à partir de cas proposés par les participants

Entraînement à la médiation triangulaire et à la co-médiation

Feed-back personnalisés

Module 4 : Réflexion sur la fonction de médiateur

Les compétences et attitudes du médiateur efficient

Le code de déontologie du médiateur

Les difficultés liées à la fonction : neutralité ? impartialité ? équité ?

Intervenir comme médiateur : en interne ? en externe ?

Le médiateur chef de service : quelle crédibilité ?

Méthodes et techniques pédagogiques

Apports théoriques et entraînement actif fondé sur des exercices individuels proposés par les participants. Les exercices seront analysés collectivement. Chaque participant formalisera son plan d'actions et de progression.

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignement et planning des formations :

www.atoutmajeur.com