

Ref. V105

## Initiation à la médiation, processus d'aide à la gestion des conflits

### OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les fonctionnements humains à l'origine des conflits, identifier les enjeux en cause et maîtriser les méthodes de résolution.
- ▶ Apprendre à mettre en œuvre un processus de médiation.

### PROGRAMME

- ▶ Le conflit : fonctionnement humain, résolution
  - notion de conflit (définition, typologie, enjeux)
  - compréhension du comportement conflictuel
  - effet refondateur du conflit
  - méthodes de résolution
- ▶ Le concept de médiation
  - notion de médiation : définition, philosophie, déontologie
  - historique et champ d'application
  - médiateur institutionnel ou médiateur extérieur professionnel
  - rôle, posture, qualités et compétences du médiateur
- ▶ Le processus de médiation
  - cadre et déroulement d'une médiation
  - les écrits selon le contexte judiciaire ou privé
  - structure des entretiens
  - fin du processus
  - le commun accord
  - les obstacles à la médiation
  - les éléments favorables à la médiation
- ▶ Les fondements de l'entretien en médiation
  - notion systémique
  - théorie de la communication
  - ressources de la personne
  - deux registres d'intervention
- ▶ Les techniques de médiation
  - établir l'empathie
  - l'écoute active
  - réaction aux critiques
  - communication non verbale pour établir le rapport de confiance
  - recadrage et métaphore
  - évaluation, communication circulaire
  - gestion des critiques, colères, peurs et blocages
  - étapes et techniques de négociation et résolution des conflits



**Méthode pédagogique** : Recueil des attentes. Etudes de cas issus des pratiques professionnelles, apports théoriques, législatifs, méthodologiques, mises en situation, travail en sous-groupes, jeux de rôles

Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.

**Personnes concernées / Prérequis** : Tout personnel travaillant auprès de personnes en situation de handicap ou de fragilité

**Animation** : Formateur en communication, expert en CNV et écoute active

**Nombre de participants** : 15 personnes maxi

**DPC** : nous consulter

**Durée** : 5 jours, soit 35 heures

## INTRA

Ce stage peut être organisé dans votre établissement avec un tarif groupe.

Lieu	Sessions programmées	Droits d'inscription
 La Rochelle (17)	Du 19/06/2023 au 23/06/2023	1260 €



GERFI+ S.A.S. au capital de 250 000€  
SIRET 393 456 892 00024 - Code NAF 8559A - RCS La Rochelle



