

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 fondateur 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



**Méthodes pédagogiques** : 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 17/06/2024 au 21/06/2024	1 325 €

