

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.

Méthodes pédagogiques :

Autoévaluation en amont de la formation

Recueil des attentes

Études 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. Fin de stage : évaluation des acquis

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

Cette formation peut être organisée dans votre établissement avec un tarif groupe.



PROGRAMME *Catalogue 2025*

- ▶ 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
 - 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

