



Programme de formation

Conduire une médiation en situation de conflit

17/01/2024

Prix INTER : à partir de 1 100,00 € net de TVA

Durée : 3 jours soit 21 heures

Public : tout public

Prérequis : aucun

Objectifs :

Programme :

1- Principes généraux

Définitions

- Les risques psycho-sociaux
- Conflit et crise
- Qu'est-ce l'approche systémique ?
- Qu'est-ce qu'un changement ?
- Les ressorts les plus fréquents dans toute période de crise

L'état d'esprit du médiateur

- Les qualités de médiateur
- Le recadrage systémique
- Les problèmes déontologies du médiateur

Quelques situations de médiation

- Problèmes entre deux personnes
- Problèmes entre un groupe et une personne
- Problèmes entre deux instances
- Problèmes de chantage
- Problèmes de conflit social
- La question du transfert de compétences

2- Processus de médiation

Etape 1 : Cerner le contexte

- Identifier le contexte dans lequel émerge la demande médiation
- Identifier clairement l'origine et les spécificités de cette demande
- Identifier les attentes et les demandes cachées

CUMEO

2 place Alexandre Farnèse 84000 Avignon Tél : 0427043141 – Email : contact@cumeo.fr Site internet: www.cumeo.fr
SIRET : 53368891700020 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93840322984 auprès du préfet de la région PACA

Programme de formation

Etape 2 : Mise en place de la collaboration

- Accord préliminaire des personnes,
- Clarification du travail de médiation et des buts, mise en confiance des personnes,
- Résumé et vérification des informations connues du médiateur,
- Accord sur les règles à observer (communication, confidentialité, ...)

Etape 3 : Analyse des problèmes

- Recueil des éléments de contexte,
- Identification et reconnaissance des caractéristiques de l'ensemble des conflits présents (manifestes et sous-jacents),
- Clarification des positions, besoins, et intérêts de chaque personne : notion de parties prenantes et - des relations de pouvoir,
- Détermination des priorités et délimitation des zones d'accords possibles,
- Développement de la compréhension réciproque des intérêts des parties.

Etape 4 : Elaboration d'options

- Discussion des critères (acteurs, durée, caractéristiques...) présidant à l'élaboration d'option (notamment dépassement des positions fixes des participants),
- Les outils du médiateur
 - La question du consensus
 - Rester, à tout moment, maître du contexte
 - Introduire des nuances
 - Maîtriser la communication
 - Utiliser des objets de médiations
- Expression des options connues / voulues pour satisfaire les intérêts, les types d'options pour la résolution des conflits (Résolution consensuelle ou non, formelle ou non, choix de la meilleure solution de rechange)
- Création de nouvelles options (« brainstorming »),
- Développement d'alternatives sous forme de scénarios hypothétiques : la technique MESAAN.

Etape 4 : Evaluation des options et prise de décision

- Rappel des intérêts de toutes les parties,
- Appréciation des options en regard des intérêts présents,
- Evaluation + vérification des conséquences, coûts, bénéfices des options,
- Accord sur les options retenues (ou sur la procédure pour obtenir accord).

Etape 5 : Mise en œuvre

- Formulation (ou formalisation) de l'accord,
- Planification de la mise en œuvre,
- Etablissement d'une procédure de contrôle et de renforcement de l'accord.

Etape 6 : Suivi et bilan

- Mise en œuvre des accords et appréciation des résultats
- Ajustement dans le temps (et révision) des accords selon nécessité
- Bilan / feed-back sur l'ensemble de la démarche de médiation

Programme de formation

Formateur référent :

M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), responsable pédagogique et administratif

Méthode pédagogique :

Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;

Activités brise-glace ;

Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;

Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactif.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec [notre référent handicap](#).

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

Moyens et supports pédagogiques :

Présentations en vidéoprojection

Quiz interactifs / questionnaires

Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :

Délai d'accès de 24h.

Inscription après avis du responsable de formation.

L'évaluation se fera tout au long de la formation.

Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition.