



Votre **efficacité** est notre **priorité**

TECHNIQUES DE MEDIATION ET GESTION DES CONFLITS



PUBLIC

Toute personne qui désire développer ses capacités de médiateur en gérant efficacement les situations de conflits



OBJECTIFS

- Savoir se positionner en tant que tiers pour une facilitation et une gestion de conflits efficace
- Acquérir une méthode d'invitation des parties, de conduite de processus de médiation et de suivi des accords trouvés
- Savoir valider l'accord sur les règles de fonctionnement et poser le cadre Clarifier le déroulement du processus de médiation
- Traduire les propos de chacun en observations, sentiments, besoins et actions Savoir développer son auto-empathie dans les moments « difficiles » de la médiation
- Savoir être attentif aux signes non verbaux et aux non-dits et les prendre en considération pour questionner et reformuler les émotions non exprimées



METHODES ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

- Une méthode pédagogique interactive et ludique : alternance entre les jeux de rôle, les exercices, les évaluations et la théorie
- Une approche personnalisée : les objectifs professionnels de chacun sont pris en considération
- La Communication non-violente, l'Ecoute Active, outils de Bono, l'Analyse Transactionnelle Utilisation des techniques d'acteur pour perfectionner sa communication

PARTICIPANTS 12

DUREE 2 jours

TARIF 390€ par personne



SOPAS Consulting
3 impasse du 58 rue George Sand
37000 TOURS

☎ 02 47 46 30 08
jmorin@sopas-france.fr

TECHNIQUES DE MEDIATION ET GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME DE LA FORMATION

■ Contenu :

■ **Les principes de base de la médiation :**

L'éthique, le rôle et le cadre, l'intention de la médiation

Le processus de la médiation et sa validation

■ **Développer un dialogue et un partenariat constructif/ Désamorcer un conflit par une communication de qualité :**

Entendre avec empathie les peurs, jugements, pensées, critiques et les traduire en besoins, valeurs, motivations

Accompagner jusqu'à la clarification et la reformulation réciproque des besoins et sentiments de chacun.

Développer son auto-empathie pour garder sa neutralité, son impartialité et sa bienveillance
Développer les compétences permettant de garder l'esprit de la médiation centrée sur ses interlocuteurs et de prendre en compte le non-verbal

Différencier les interprétations des faits et ramener les personnes à l'expression des faits
Savoir développer son empathie selon un rythme juste

Vérifier la compréhension de chacun dans la situation interlocutive par rapport au vécu de son(ses) partenaire(s), ses(leurs) besoins et ses(leurs) motivations

■ **Exercices spécifiques inspirés des techniques d'acteurs :**

-Echauffement : respiration, relaxation

-Expression corporelle : gestuelle, regard et charisme

-Expression verbale : intonations et contrôle de la voix –

- Créativité et émotions : expression des ressentis, sentiments, et de son imaginaire -

Improvisations : écoute, réactivité, adaptabilité