

Médiation : techniques et outils pour professionnels de l'action sociale

Les clés essentielles pour devenir un bon médiateur

Code
515058

Durée
Sur-mesure / 14 heures

Tarif
Nous contacter

**Repas inclus (en présentiel)*

Objectifs pédagogiques

- Identifier les grands principes et composantes de la médiation
- Repérer les situations professionnelles qui relèvent de la médiation
- Utiliser des techniques et outils propres à la gestion des conflits et à la négociation

Programme de la formation

Médiation : représentations et définition

- Types de médiation, rôle et missions d'un tiers dans la gestion d'un conflit
- Médiation : objectifs, cadres et limites

Conflit : quelles origines ? à quoi peut-il servir ? comment le gérer ?

- Sources du mal-être en situation professionnelle : difficultés ou problèmes inter-individuels, problèmes organisationnels, conditions de travail, risques psychosociaux (RPS)
- Communication et aléas
- Sources du conflit
- Fonctions positives du conflit
- Modes de gestion du conflit : négociation, représentation, arbitrage, conciliation, etc.
- Positionnement relationnel

Gestion collaborative du conflit

- Traiter différemment les questions des personnes et le différend
- Se concentrer sur les intérêts en jeu
- Distinguer positions et intérêts
- Imaginer des solutions générant un bénéfice mutuel

Outils et techniques de la médiation

- Utiliser les techniques d'entretien dans un contexte de conflit et de relation triangulaire
- Passer du « deux » au « trois »
- L'écoute active (Carl Rogers)
- Types de reformulation : écho, miroir, positive, synthétique, interprétative
- Jeux de rôle : à partir d'un exemple de conflit, travail sur les outils de la médiation

Posture du tiers : comment gérer ses émotions ?

- Niveaux de communication : tête/cœur/corps
- Les quatre émotions et leur expression universelle : peur, colère, joie, tristesse
- Emotions écrans
- Le non-verbal et le corps dans la dimension émotionnelle
- Verbaliser et « ventiler » l'émotion
- De la fusion à l'empathie : la distance juste

PUBLIC

Assistants de service social –
Éducateurs spécialisés – Managers –
Responsables d'équipe – DRH –
Responsables RH – Toute personne
souhaitant développer ses
compétences de médiation

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Perfectionnement

LES POINTS FORTS

Identification des objectifs de
l'entreprise

Recueil des attentes opérationnelles
des participants

Conception d'un déroulé
pédagogique sur mesure

Construction de cas pratiques
inspirés du contexte professionnel
des participants

Élaboration d'une documentation
pédagogique spécifique

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré
autour du transfert des
compétences
- Acquisition des compétences
opérationnelles par la pratique et
l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des
moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en
plusieurs temps pour permettre
engagement, apprentissage et
transfert
- Formation favorisant
l'engagement du participant pour
un meilleur ancrage des
enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences
sera réalisée tout au long de la
formation par le participant lui-
même (auto-évaluation) et/ou le
formateur selon les modalités de
la formation.

- Evaluation de l'action de
- formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
 - Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

- Mise en situation : pratiquer l'écoute empathique en situation de conflit et dans un entretien triangulaire

Médiation : un entre-deux à construire

- Processus de médiation : la roue de Thomas Fiutak
- Au-delà de la médiation : mettre en place un accompagnement des personnes
- Cadre déontologique de la médiation : neutralité, indépendance, confidentialité, impartialité/ « pluripartialité »
- Exercice de synthèse : étapes clés pour fixer un accord
- Étude de cas

