



Programme de formation

Posture de médiateur : outils et méthodes 2 jours

Les objectifs de la formation

1. Appréhender sa posture de médiateur
2. Avoir les clés pour désamorcer des situations difficiles et conflictuelles
3. Savoir prendre de la hauteur avec les situations et s'en protéger
4. Adapter sa communication aux situations rencontrées

Les contenus de la formation

La médiation : de quoi parle-ton ?

- La posture de médiateur
- Le protocole de médiation
- Les difficultés de la posture

Le conflit : de quoi parle-ton ?

- Conflit, tension, agressivité, quelles différences
- Les causes du conflit (valeurs et besoins en question)
- Les différents types de conflits
- Les modes d'expression du conflit
- Les conflits : pourquoi les vivons-nous mal ?

Apprendre à gérer les conflits avec ce que nous sommes

- Les différentes réactions face au conflit
- La gestion de l'agressivité
- Reconnaître les premiers signes d'une crise pour mieux la gérer
- Travailler sa posture assertive pour éviter d'aller au conflit
- Prendre conscience de ses stéréotypes et préjugés pour mieux les appréhender
- Connaître ses biais
- Apprendre à gérer ses émotions pour adapter son comportement

Résoudre les conflits et retrouver de la sérénité relationnelle

- Le triangle dramatique comme grille de lecture des conflits
- Les principes de la posture de médiateur
- Expérimenter la résolution de conflit grâce à la Communication Non Violente
- Prendre la juste distance avec la situation pour objectiver les relations

Nos principes d'action

- L'appropriation des connaissances par la mise en pratique et l'expérientiel – jeux de rôle et mises en situation
- Les apports entre participants – échanges de pratique et retours d'expérience
- Concepts et apports techniques

Évaluation

- Auto-évaluation au démarrage et en fin de formation
- Mises en œuvre pratiques
- Quizz
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

Les outils

- Brainstorming
- Jeux d'imagerie
- Mises en situation

Le public concerné

- Dirigeants d'entreprise, Managers, responsables de service, chef d'équipe, toute personne amenée à agir en médiation et à gérer des conflits.

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

- Programme accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

Le lieu

- Formation chez le client

La durée et les horaires

Formation présentielle de :

- 2 jours, soit 14 heures de formation, 9h-12h30 / 14h-17h30.

Le formateur

Candice Le Nédic formatrice « GM ! Conseil Formation »

- Spécialiste RH, Management.
- Coach professionnelle

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr