

# OUVERTURE À L'APPROCHE MÉDIATION



## Rétablir le dialogue dans une situation de conflit

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ◇ Comprendre et poser le cadre de la médiation
- ◇ Créer les conditions favorables au rétablissement d'un dialogue
- ◇ Distinguer les différents types de conflits
- ◇ Utiliser la CNV comme moyen de résolution des conflits

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- ◇ La posture du médiateur : rôle, déontologie et limites
- ◇ Distinction entre arbitrage, négociation et médiation
- ◇ Les différentes étapes d'un processus de médiation
- ◇ Les principes de la communication interpersonnelle
- ◇ Les freins à la communication: barrières sociologiques et psychologiques, la grille des attitudes de Porter
- ◇ L'écoute active, la congruence, l'empathie (Carl Rogers)
- ◇ La démarche de communication non-violente (Rosenberg)
- ◇ La synthèse, la reformulation et le questionnement
- ◇ Les différents types de conflits et leurs phases d'évolution
- ◇ Les jeux psychologiques en analyse transactionnelle (Berne)

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ◇ Encadrement par une personne formée à la CNV et à la médiation (CV sur demande)
- ◇ Analyses à partir de situations vécues par les participant(e)s
- ◇ Apports théoriques illustrés d'exemples et exercices pratiques
- ◇ Évaluation sous la forme de mises en situation durant la formation et d'un QCM en fin de formation



**Pour toute demande de devis détaillé, contactez-nous au 03.28.29.87.58**

*Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.*

*Nous vous invitons à vous rapprocher de notre référente handicap*

*par mail à : [aladho-formation@orange.fr](mailto:aladho-formation@orange.fr).*

### PUBLIC

Toute structure désireuse de développer au sein de son équipe une meilleure prise en compte des enjeux actifs dans les processus relationnels

Aucun prérequis n'est exigé

### NOMBRE

Groupe de 4 à 12 personnes maximum

### DURÉE

3 jours (18 heures)

### LIEU

La formation peut se dérouler au sein de votre structure ou dans nos locaux à Grande-Synthe

### COÛT

3 060 € T.T.C.  
auxquels s'ajoutent les éventuels frais de mission