



# Programme de Formation

## DEVELOPPER UNE POSTURE DE MEDIATEUR. TRICE

ACCOMPAGNER LA RÉOLUTION DES CONFLITS GRÂCE À  
LA POSTURE DE MÉDIATEUR. TRICE

### CONTACT

Gwenaël Masson  
C'COM-Formation et Médiation  
9B rue de l'aulne 29290 Saint-Renan  
06.98.27.45.34  
[g.masson@ccom-formation.fr](mailto:g.masson@ccom-formation.fr)  
[www.ccom-formation.fr](http://www.ccom-formation.fr)





# DEVELOPPER UNE POSTURE DE MEDIEATEUR. TRICE

## ACCOMPAGNER LA RÉSOLUTION DES CONFLITS GRÂCE À LA POSTURE DE MEDIEATEUR. TRICE

### L'intention de la formation

Acquérir les bases du processus de médiation et de la posture de médiateur ou médiatrice pour mieux gérer les conflits et les tensions relationnelles en tant que tierce personne.

### Les objectifs de formation

-  Définir la médiation, les règles et le cadre de la médiation
-  Définir la posture de médiateur.trice
-  Identifier les étapes clés du processus de médiation
-  Gérer un conflit en posture de médiateur

DURÉE	PUBLIC	PRÉ-REQUIS
<b>2 options au choix :</b> <b>3 jours</b> , soit 21 heures <b>4 jours</b> , soit 28 heures	Toute personne désirant apprendre à gérer un conflit en tant que tierce personne à l'aide du processus de médiation. Personnel des Ressources Humaines (RH) et/ou managers	Aucun pré-requis nécessaire

### PROGRAMME

#### Définir la médiation

- Définir la médiation et identifier l'intention de la médiation
- Identifier son /ses champs d'application
- Préciser quels sont les différents usages de la médiation
- Définir le conflit
- Définir et clarifier les règles et le cadre légal de la médiation
- Identifier à quels besoins réponds le code déontologique de la médiation
- Définir les différents modes de résolution amiable de conflits
- Lister les spécificités de la médiation

#### Déterminer les compétences et qualités essentielles d'un médiateur et ses limites

- Préciser les compétences et qualités essentielles d'un médiateur
- Identifier les limites d'intervention d'un médiateur
- Identifier la posture du médiateur

### Construire le processus de médiation

- Identifier les étapes d'une médiation
- Construire le cadre de la médiation
- Décrire le déroulement d'une séance plénière
- Identifier les points de vigilance à chaque étape du processus et les compétences à mettre en œuvre

### Gérer un conflit en posture de médiateur

- Poser le cadre du processus de médiation
- Identifier les faits à l'origine du conflit
- Ecouter le vécu des médians et repérer les besoins insatisfaits
- Accompagner les médians dans la co-construction d'un accord

## MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

### Locaux de formation

- Saint-Renan dans les locaux de C'Com Formation et Médiation (*les modalités d'accès et toutes l'information utiles sur le lieu de formation sont dans le livret d'accueil qui vous est fournis avec votre invitation à la session de formation*)
- Locaux de l'entreprise à sa demande (*uniquement en Bretagne et principalement dans le Finistère*) (*si la salle proposée répond à des critères en terme d'espace de circulation, de luminosité naturelle et d'aération permettant de vivre une agréable formation et ainsi optimiser la disponibilité mentale et physique de chacun pour la formation*)

### Matériel nécessaire

- Chaque participant apporte son matériel de prise de notes (stylos, cahier, ...)

### Durée de formation

#### **2 options au choix :**

- **3 jours** (2 + 1), soit 21 heures
- **4 jours** (2 + 2), soit 28 heures

### Horaires :

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

### Délai d'accès :

12 semaines

### Prise en compte du handicap

Si vous êtes concerné par une situation de handicap, merci de m'en faire part le plus tôt possible afin de vérifier ensemble l'adéquation et les ajustements possibles ou non de la formation.

## Règlement intérieur et conditions générale de vente

Le règlement intérieur, les conditions générales de vente et la notice d'utilisation de l'extranet sur lequel seront mis les supports pédagogiques sont consultables dans le **livret d'accueil** disponible sur notre site internet : [www.ccom-formation.fr](http://www.ccom-formation.fr)

## TARIFS EXONERES DE TVA

### Formation en INTER

- **3 jours** : 900 € Net de taxes / stagiaire
- **4 jours** : 1 200 € Net de taxes / stagiaire

**Si une session est programmée (voir dates sur mon site internet)** : Inscrivez-vous directement depuis mon site internet [www.ccom-formation.fr](http://www.ccom-formation.fr) ou contactez-moi directement par mail à l'adresse suivante : [g.masson@ccom-formation.fr](mailto:g.masson@ccom-formation.fr)

### Formation en INTRA

Contactez-moi pour me demander un devis

## METHODES ET ORGANISATION PEDAGOGIQUES

- Méthodes interactives prenant appui sur les activités et les différents vécus des participants.
- Alternance d'apports théorique (méthodes expositive et démonstrative) et de méthodes actives, ludiques et participatives avec des travaux en sous-groupe, des mises en situation, et des jeux de rôles.
- Les différents formats de travail proposés en groupe et sous-groupes de différentes tailles en fonction des exercices, permettent un accompagnement pédagogique au plus près des besoins des apprenants.
- Le contenu de la formation pourra être adapté dans une certaine mesure par le formateur pour répondre au mieux aux besoins des stagiaires identifiés en amont et au début de la formation.

### Supports pédagogiques

- Support de formation reprenant toutes les notions les plus importantes abordées.
- Support de présentation utilisé lors des synthèses théoriques.
- Vidéos pour présenter, appuyer et renforcer les apprentissages.

### Evaluation de la formation

- Questionnement oral au fur et à mesure de la formation
- Travaux en sous-groupe et débriefing permettent d'évaluer / situer les apprenants dans leurs apprentissages
- QCM de validation des acquis en fin de formation.
- Une attestation individuelle de formation vous sera délivrée en fin de formation.

## Le formateur



### Gwenaël MASSON

- Formateur professionnel d'adultes certifié.
- Formé à la CNV (créée par Marshall Rosenberg)
- Médiateur par la Communication NonViolente