

LA MEDIATION : UNE COMPETENCE MANAGERIALE

RESPONSABLE CNFPT DE LA FORMATION	Audrey Dubois	DURÉE	3 jours
CORRESPONDANTES CDG	Stéphanie BARBEAU / Géraldine LEVIER		
Lieu	Antenne du CNFPT - 5 bis Avenue René Laënnec LE MANS	DATES	13 – 14 – 15 mai 2019
INTERVENANT	Nathalie RICHARD		
PUBLIC	Cadres et agents en situation d'encadrement (hiérarchique ou fonctionnel)		
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer les principales caractéristiques de la médiation - Décrire le rôle du médiateur et ses responsabilités - Mettre en œuvre une médiation dans son service - Adapter sa posture de manager pour réussir sa médiation. 		
CONTENU	<ul style="list-style-type: none"> • <u>La médiation : un outil de management</u> <p>Définition de la médiation et ses applications</p> <ul style="list-style-type: none"> - le cadre, la déontologie, les règles de fonctionnement - dans quel contexte ? avantages, inconvénients - la posture, le rôle, la responsabilité, les limites et les facteurs de réussite - les différents types et modes d'intervention <p>Maîtriser les outils et comprendre les processus de médiation</p> <ul style="list-style-type: none"> - la conduite d'une médiation : s'approprier le processus en 4 étapes - l'identification du problème : le "quoi" / poser le diagnostic : le "pourquoi" - la prise de conscience des freins à avancer vers une issue dans une situation d'impasse relationnelle <p>Prévenir les incivilités, passer de la médiation curative à la médiation préventive</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'identification de l'origine et des sources du conflit - les phénomènes d'escalade et les mécanismes du conflit <ul style="list-style-type: none"> • <u>Le manager-médiateur facilitateur de la qualité relationnelle</u> <p>La conduite de la médiation</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'identification des postulats utiles au médiateur <p>L'identification de ses propres limites pouvant freiner la médiation</p> <ul style="list-style-type: none"> - favoriser la confiance par une écoute globale prendre conscience de ses filtres personnels - exercice : autodiagnostic <p>L'approche par l'altérité au lieu de l'adversité</p> <ul style="list-style-type: none"> - expérimenter les règles de l'écoute active et de la calibration et restaurer le dialogue - savoir décoder la posture et les Non-dits - entrer en contact avec justesse, écouter le rythme de la communication - manier l'art du questionnement : aller au-delà de ce qui est dit et questionner utilement pour modifier les représentations conflictuelles. 		
DEMARCHES PEDAGOGIQUES	Apports théoriques, tests autodiagnostic "connaissance de soi, connaissance des autres", exercices écrits, études de cas, simulations, analyse de pratiques, mises en situations.		