

## 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

#### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

#### 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

#### 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

### ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- 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
- 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

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

### A noter

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.