



## DECOUVERTE DE LA MEDIATION

Un ou plusieurs de vos collaborateurs ou pairs ne vous adressent plus la parole ? Vous n'arrivez plus à communiquer sans vous agresser ? Vous vous sentez démuni et ne savez plus comment agir pour rétablir la communication entre vous ? La médiation peut vous aider à résoudre cette situation de conflit.

### Objectifs :

- Réinstaurer une qualité relationnelle
- Permettre aux parties en conflit de trouver, par elles-mêmes, une solution pérenne à leur situation conflictuelle

**Public :** Ce programme s'adresse à toute personne souhaitant découvrir la médiation : du décryptage des conflits à l'initiation à la médiation.

**Prérequis :** Aucun

**Durée :** 1 jour – 7 heures

---

## PROGRAMME

### Les conflits

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
  - Les sources
  - Les déclencheurs
- Les comportements
- Les modes de communication
  - L'assertivité
  - Les émotions
  - Notions d'analyse transactionnelle, de Communication Non Violente...

### La médiation

- Le processus de médiation
- La posture du médiateur
- Les issues possibles
- La boîte à outils du médiateur



360 COMPÉTENCES · MBR  
Notre mission, votre réussite

---

**Moyens pédagogiques :**

Alternance de théorie, vidéos, jeux et interaction

**Modalités de validation des acquis :**

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation