



MEDIATION ET GESTION DE CONFLITS

FORMATRICE : Caroline JOLLY, Issue d'un parcours d'excellence en Droit des Affaires (DESS/DJCE) au sein de l'Institut de Droit des Affaires de Nancy II et titulaire du CAPA (Certificat d'Aptitude à la Profession d'Avocat) l'année suivante en novembre 1999, j'ai exercé pendant près de vingt ans en qualité d'Avocat-Conseil en entreprise en cabinet (ERNST & YOUNG) et dans de grandes structures du secteur privé. Mon expérience professionnelle m'a permis d'acquérir une solide expertise dans la gestion des conflits de toutes natures, dans de résolution du précontentieux et dans l'apaisement des tensions interpersonnelles liées à l'encadrement interne des équipes. Formée par choix personnel à la médiation et à la négociation raisonnée, j'interviens désormais en tant que Médiateur indépendant (Certificat de Médiateur – AMI Médiation) et formatrice (déclaration d'activité et datadock) et aux techniques de médiation et aux enjeux de la Qualité de Vie au Travail et de la Politique RSE des entreprises. Mon expertise est axée sur la communication en entreprise et la gestion des conflits. Un de mes sujets de prédilection est la médiation préventive des risques psychosociaux (dont le syndrome d'épuisement professionnel).

OBJECTIFS

- Identifier les différentes méthodes de médiation et leurs finalités en entreprise
- Analyser le déroulement du processus de médiation et ses étapes-clés dans sa globalité
- Identifier comment maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation dans son quotidien de dirigeant.e
- Identifier comment intégrer les qualités attachées à la posture de médiateur en entreprise

PROGRAMME

Appréhender l'esprit de la médiation comme mode de prévention des conflits

1ère MATINEE : MODULE 1 - ESPRIT DE LA MEDIATION ET CADRE JURIDIQUE

1. L'origine du conflit
2. Histoire de la médiation et comparaison des différents MARC (modes alternatifs de règlement des conflits)
3. Le cadre juridique de la médiation
4. Les différentes formes de médiation

L'objectif pédagogique est d'intégrer l'esprit et l'histoire de la médiation, de comprendre les spécificités des différents M.A.R.C (modes alternatifs de règlement des conflits), d'appréhender le cadre juridique de la médiation et ses différentes formes.

Validation des acquis : Quizz

1ère APRES-MIDI : MODULE 2 – LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION ET LA TECHNIQUE DE L'ECOUTE ACTIVE

1. Comprendre les enjeux de la communication
2. Appréhender la communication verbale, paraverbale et non-verbale
3. Intégrer le sens de la communication à travers l'usage du VAKOG
4. Maîtriser la méthodologie de l'écoute active élaborée par Carl Rogers
5. Mises en situation / Exercices pratiques

L'objectif pédagogique est d'appréhender le champ de l'écoute active, de comprendre les enjeux de la communication, de pouvoir recourir à ces notions avec facilité dans son usage professionnel quotidien et d'en mesurer la pratique spécifique en fonction des circonstances.

Validation des acquis : Quizz / Cas pratiques

Maîtriser le processus de communication non-violente (CNV) ou bienveillante, ses objectifs et sa mise en pratique (grille de lecture / schémas de compréhension)

2ème MATINEE : MODULE 3 – L'APPREHENSION DE LA METHODOLOGIE DE LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE ET SA MISE EN PRATIQUE

1. Appréhender la méthode de communication non-violente (CNV)
2. Maîtriser ses étapes et la méthodologie OSBD de Marshall Rosenberg
3. Intégrer la finalité de la méthode
4. Définir ses objectifs de mise en pratique
5. Exercices de mise en application / Jeux de rôles



L'objectif pédagogique est de maîtriser la méthodologie de la communication non-violente conceptualisée par Marshall Rosenberg, de comprendre l'utilité et la finalité de cette technique et d'être à l'aise dans sa mise en application.

Validation des acquis : Quizz

2ème APRES-MIDI : MODULE 4 – LES TECHNIQUES ASSOCIEES DU QUESTIONNEMENT ET DE LA REFORMULATION

1. Appréhender les objectifs et la technique du questionnement
2. Maîtriser les objectifs et les techniques de la reformulation
3. Les étapes de vérification et de validation
4. Exercices de mise en pratiques
5. Jeux de rôles - OSBD et Ecoute active

L'objectif pédagogique est de maîtriser les techniques du questionnement et de la reformulation et les étapes de communication associées que sont la vérification et la validation du message. L'utilité de la session est d'être à l'aise dans leur mise en application.

Validation des acquis : Quizz / Cas pratiques

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Mises en situation extraites et adaptées de cas réels de médiation liés à mon expérience professionnelle.

Méthodes et moyens pédagogiques :

Méthodes :

- Méthodes expositives
- Méthodes actives
- Méthodes interrogatives
- Méthodes démonstratives
- Méthodes participatives

Moyens pédagogiques :

- Exposé théorique
- Exercices
- Cas pratiques
- QCM
- Débriefing
- Mises en situation
- Jeux de rôles

PUBLIC : Tout public de dirigeants d'entreprise

PREREQUIS : Aucun

DUREE : 2 jours – 14 heures

SUIVI ET EVALUATION

Feuille de présences émargées sur place.

Certificat de réalisation envoyé à l'issue du stage

Auto-évaluation des acquis à la fin du stage.

Evaluation à chaud de la satisfaction fait en ligne.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : Nous contacter à formation@cjd.net

MAJ le 19/04/2023 par la responsable pédagogique